servicenow

Gouvernance, risque et conformité Zurich

Dernière mise à jour: 10/11/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Gouvernance, risque et conformité....7

GRC et le ServiceNow Store....13

Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois....14

Installer GRC des packs de contenu et des intégrations....19

Mettre à jour une GRC application....20

Mettre à niveau votre instance vers la prochaine version de la famille GRC....21

Risque et conformité de l'IA....21

Explorer....23

Configurer....49

Utiliser....56

Référence....87

Gestion de l'audit....93

Explorer....94

Configurer....95

Utiliser....101

Intégrer....182

Espace de travail Audit....183

Analyses et reporting....244

Référence....254

Business Continuity Management....268

Explorer....270

Configurer....322

Gérer 445

Intégrer....741

Référence....744

Gestion des tickets de conformité....771

Explorer....772

Configurer....786

Utiliser....799

Référence....827

Autorisation et surveillance en continu....830

Explorer....833

Configurer....836

Utiliser....838

Analyses et reporting....908

Référence....916

Operational Resilience....934

Explorer....936

Configurer....953

Traduction automatique

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

Gérer 1035
Moniteur 1276
Référence 1306
Policy and Compliance Management 1329
Explorer 1330
Implémenter 1337
Utiliser 1387
Now Assist 1708
Intégrer 1723
Analyses et reporting 1738
Référence 1761
Gestion de la confidentialité 1774
Explorer 1775
Configurer 1804
Utiliser 1820
Intégrer Centre des employés un portail des risques 1851
Gestion des tickets de confidentialité 1852
Droits pour les données personnelles (PDR) 1900
Reporting 1913
Référence 1923
Regulatory Change Management 1937
Explorer 1938
Configurer 1958
Utiliser 1965
Gérer les tâches réglementaires 1990
Now Assist 2035
Référence 2058
Gestion des risques 2067
Explorer 2068
Configurer 2123
Intégrer 2148
Utiliser 2186
Utiliser Espace de travail Risk 2354
GRC : Mesures dans Gestion intégrée des risques 2453
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques 2520
Référence 2560
Moteur d'évaluation intelligent 2582
Explorer 2583
Configurer 2588
Gérer 2597
Référence 2669
Gestion des risques liés aux tiers 2683

Traduction automatique

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

Explorer ... 2686
Configurer ... 2717
Intégrer ... 2788
Demander un devoir de diligence ... 2812
Évaluer le risque de tiers ... 2817
Surveiller le risque de tiers ... 2841
Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable ... 2898
Gérer le processus de contrat ... 2903
Travailler dans l'interface VRM utilisateur classique ... 2913
Utiliser des registres tiers de résilience numérique ... 2937
Gérer le portail du tiers ... 2983
Utiliser les rapports et scores des renseignements sur les risques ... 3001
Référence ... 3006
Caractéristiques communes GRC ... 3105
Configurateur d'affectation pour les alertes non réglementaires ... 3105
Bibliothèque de l'agence de régulation ... 3106
Contextes et modèles de recommandation ... 3112
Expérience mobile pour GRC ... 3119
GRC Nomenclature de l'application ... 3120
GRC Packs de contenu ... 3132
Intégrations de GRC ... 3150
GRC Accélérateurs de cas d'utilisation ... 3161
360° Relationship Visualization ... 3311
Baliser les enregistrements avec le domaine fonctionnel ... 3326
Utiliser le processus de génération d'éléments ... 3328
Utiliser Approver Configurator pour configurer des approbations Pour configurer des approbations ... 3340
Enregistrements confidentiels ... 3351
Hiérarchie des utilisateurs ... 3361
Accès basé sur le groupe d'utilisateurs GRC aux tables ... 3365
Références de contenu dans GRC ... 3366
Accès basé sur l'entité ... 3372
Gérer les problèmes ... 3390
Now Assist ... 3401
Séparation de domaine dans GRC ... 3418
Navigation dans le fil d'Ariane ... 3422
Gestion de la taxonomie dans GRC ... 3422
Module de configurations de la page de destination ... 3423
Mes tâches dans l'espace de travail ... 3433
Explorer les entités ... 3435
Afficher et mettre à jour les exceptions ... 3471
Tableau de bord de direction de cybersécurité ... 3472

Traduction automatique

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

Tableau de bord Advanced Application Risk (risque avancé)....3473
Tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences....3478
Configurer des modèles de documents à l’aide du concepteur de document....3483
Page d’espace de travail....3491
Référence GRC....3495

Traduction automatique

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

servicenow

Gouvernance, risque et conformité

Répondez aux risques métier en temps réel. Connectez la sécurité et l'informatique à un programme de gestion des risques intégré offrant une surveillance, une hiérarchisation et une automatisation continues.

Gouvernance, risque et conformité applications

Risque et conformité de l'IA



Découvrez comment utiliser l'application Risque et conformité de l'IA pour gérer vos options d'intelligence artificielle (IA) de manière éthique, atténuer les risques liés à l'IA et assurer la conformité.

Gestion de l'audit



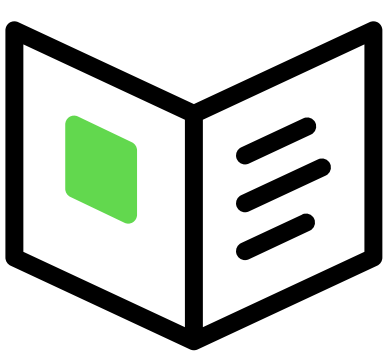
Utilisez les données de risque pour définir et hiérarchiser les plans d'audit et automatiser les processus interfonctionnels.

Gestion de la continuité d'activité



Planifiez, exercez et récupérez après une catastrophe de manière efficace et efficiente.

Gestion des tickets de conformité



Signalez, examinez, analysez et résolvez les tickets de conformité.

Autorisation et surveillance en continu



Accélérer le processus de mise en ligne des systèmes informatiques et leur surveillance continue.

Résilience opérationnelle



Obtenez une visibilité en temps réel sur la résilience de votre technologie, de vos personnes, de vos processus et de vos installations.

Traduction automatique

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

servicenow

Gestion de la politique et de la conformité



Automatisez et gérez les cycles de vie des politiques et surveillez en permanence la conformité.

Gestion de la confidentialité



Gérez en temps réel les risques liés à la confidentialité et la conformité dans l'ensemble de l'entreprise.

Regulatory Change Management



Restez en phase avec le paysage réglementaire complexe d'aujourd'hui grâce à l'intégration des principaux fournisseurs de contenu.

Gestion des risques



Activez une analyse d'impact sur l'entreprise précise pour hiérarchiser les risques et y répondre de manière appropriée.

Moteur d'évaluation intelligent



Réduisez la charge manuelle et les coûts de vos processus d'évaluation des risques grâce à l'automatisation.

Gestion des risques liés aux tiers

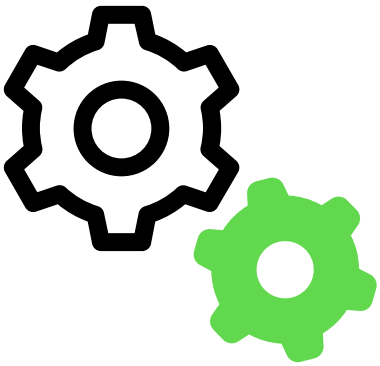


Surveillez, détectez, évaluez, atténuez et corrigez en permanence les risques dans les écosystèmes tiers.

Caractéristiques communes GRC

Traduction automatique

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



Exploitez la puissance des entités, des vues à 360 degrés, de la page de destination des tâches et des fonctionnalités de sécurité dans tous les produits GRC.

Demander des applications dans l'App Store

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

Répondez aux risques métier en temps réel avec ServiceNow GRC

ServiceNow Gouvernance, risque et conformité (GRC) aide à transformer les processus inefficaces au sein de votre entreprise étendue en un programme de gestion des risques intégré. Grâce à la surveillance et à l'automatisation continues, les applications offrent une vue en temps réel de la conformité et des risques, améliorent la GRC prise de décision et augmentent les performances au sein de votre organisation et avec les fournisseurs.

Seules ServiceNow les applications peuvent connecter l'entreprise, la sécurité et l'informatique à un cadre de gestion des risques intégré qui transforme les processus manuels, cloisonnés et inefficaces en un programme unifié basé sur une plateforme unique.

Consultez et téléchargez la carte d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de GRC.



Rationaliser et automatiser les activités face à une situation d'urgence

Mobilisez vos efforts de continuité d'activité lors de catastrophes naturelles et de pandémies comme la COVID-19.



Automatisez et gérez les cycles de vie des politiques et surveillez en permanence la conformité.

Il est tout à fait logique d'adopter une plateforme unique qui peut rendre tous les efforts de conformité plus organisés, plus simples, plus transparents et plus fiables.

Traduction automatique

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

Activez une analyse d'impact sur l'entreprise précise pour hiérarchiser les risques et y répondre de manière appropriée.

Répondez aux risques métier en temps réel grâce à la gestion intégrée des risques.

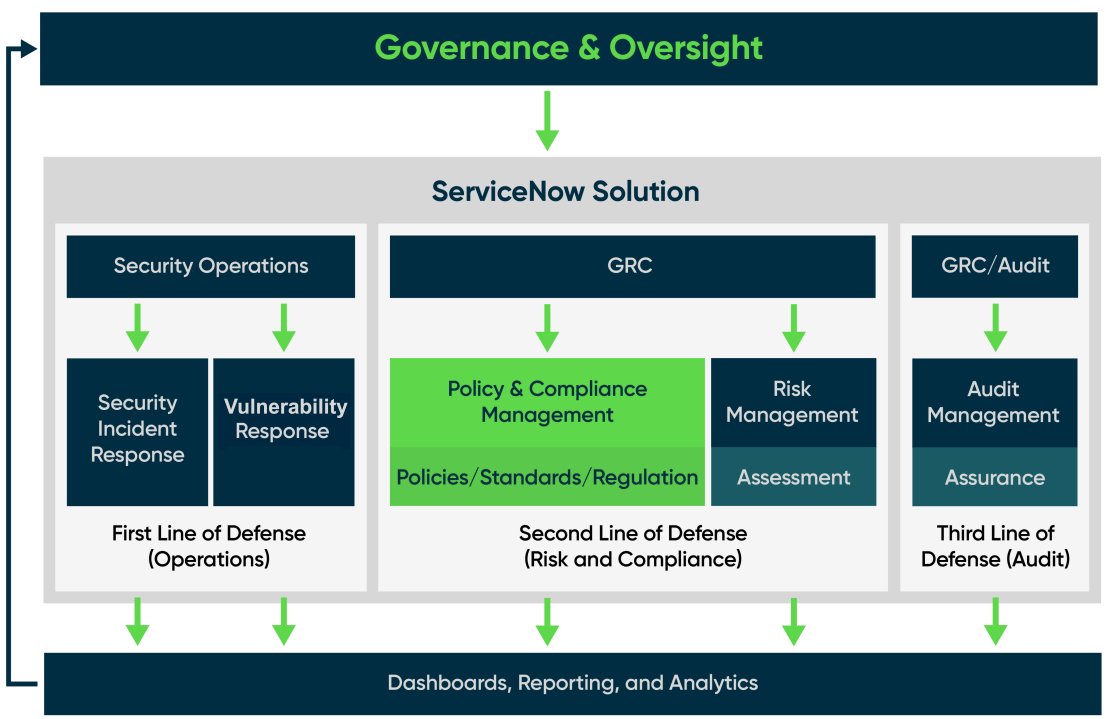
Utilisez les données de risque pour définir et hiérarchiser les plans d'audit et automatiser les processus interfonctionnels.

Réduisez les coûts d'audit, améliorez l'efficacité et minimisez les risques.

Surveillez, détectez, évaluez, atténuez et corrigez les risques dans les écosystèmes de fournisseurs.

Au fur et à mesure que vos fournisseurs sont au courant d'une plus grande partie de vos systèmes et données sensibles, leur position en matière de risque et de conformité devient encore plus importante pour votre sécurité. Il est important d'évaluer régulièrement vos fournisseurs et d'atténuer de manière proactive les problèmes qui surviennent.

Automatiser et gérer les cycles de vie des politiques et surveiller en permanence la conformité

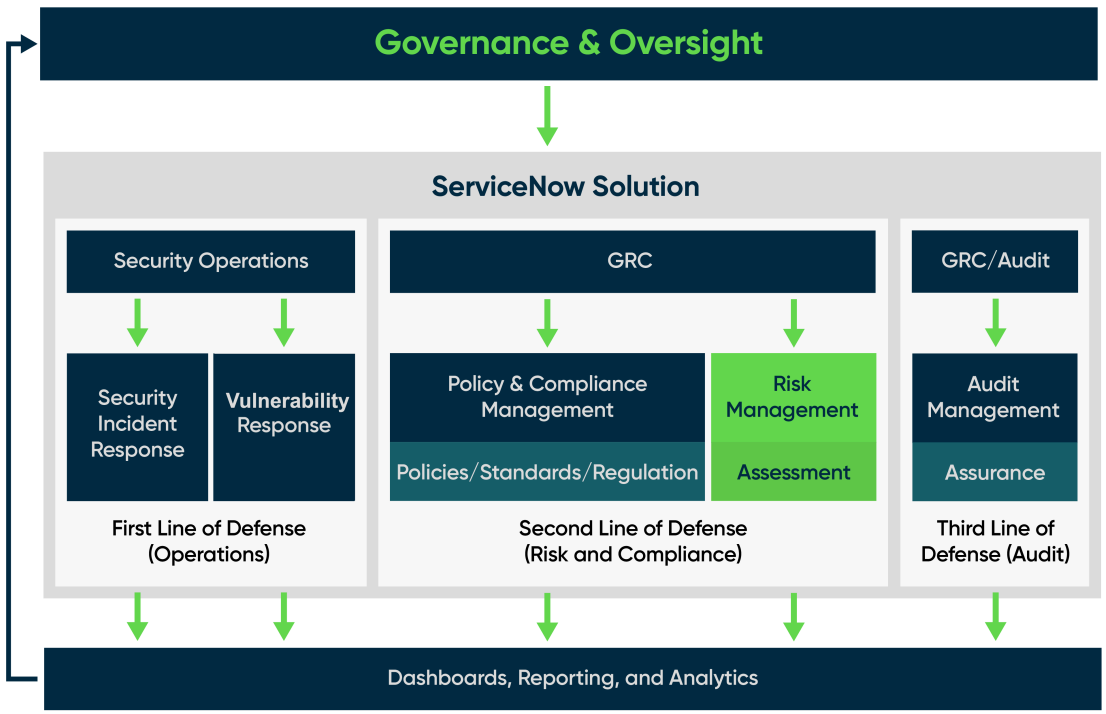


Ce ServiceNow® Gestion de la politique et de la conformité produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne. Le processus croise automatiquement les procédures avec les réglementations externes. En outre, l'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

Traduction automatique

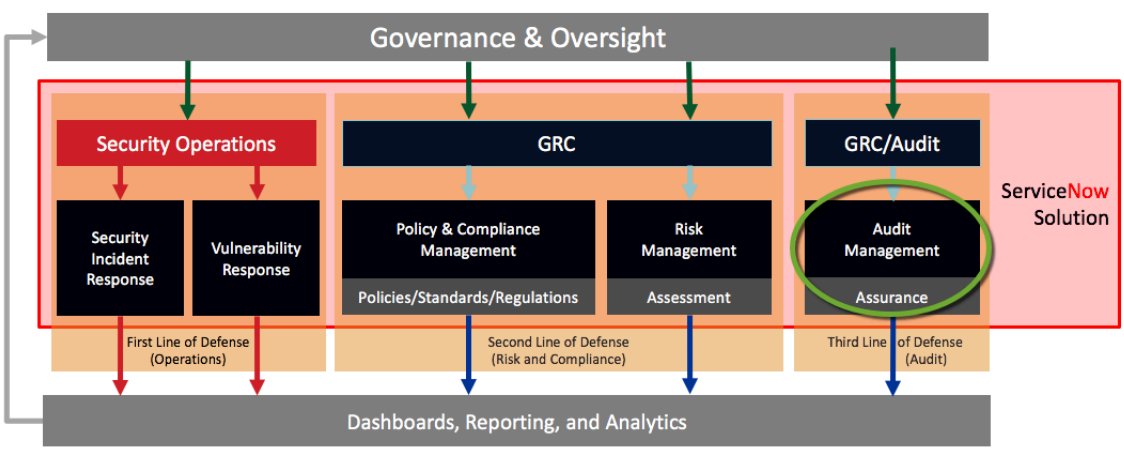
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Permettre une analyse d'impact sur l'entreprise précise pour hiérarchiser les risques et y répondre de manière appropriée



Ce ServiceNow Gestion des risques produit fournit un processus centralisé pour identifier, évaluer, répondre et surveiller en permanence les risques informatiques et d'entreprise susceptibles d'avoir un impact négatif sur les opérations business. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

Utilisez les données de risque pour définir et hiérarchiser les plans d'audit et automatiser les processus interfonctionnels



Le ServiceNow Gestion de l'audit produit automatise les flux de travail des équipes d'audit interne, optimisant les ressources et la productivité, et éliminant les résultats d'audit récurrents. Gestion de l'audit utilise les données de conformité et de risque pour définir le champ d'application, la planification et la hiérarchisation des missions d'audit. L'examen continu des politiques et des procédures, des risques et des défaillances des contrôles permet de résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent des échecs d'audit.

Traduction automatique

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

L’application ServiceNow Regulatory Change Management permet aux clients de vérifier les changements réglementaires à venir, d’évaluer leur impact et d’implémenter des changements liés aux risques et à la conformité, garantissant ainsi la conformité réglementaire globale.

Surveiller, détecter, évaluer, atténuer et corriger en permanence les risques dans les écosystèmes de fournisseurs

Au fur et à mesure que vos fournisseurs sont au courant d’une plus grande partie de vos systèmes et données sensibles, leur position en matière de risque et de conformité devient encore plus importante pour votre sécurité. Il est important d’évaluer régulièrement vos fournisseurs, mais jusqu’à présent, il s’agissait d’un exercice long et sujet aux erreurs, composé de feuilles de calcul, d’e-mails et d’outils rudimentaires de gestion des risques.

L’application Gestion des risques fournisseur transforme la façon dont vous gérez le risque du fournisseur grâce à des rapports essentiels sur les risques et les problèmes des fournisseurs, à un processus cohérent d’évaluation et de rattrapage et à des procédures d’évaluation automatisées. Il fournit un moyen de faciliter les interactions entre les personnes concernées, de favoriser la transparence et la responsabilité, et de surveiller efficacement les risques liés aux fournisseurs.

En vous alignant sur les priorités globales Gestion des risques fournisseur de gestion des risques de l’entreprise, vous pouvez créer une vue intégrée essentielle des risques et une position plus forte en matière de risques étendus de l’entreprise.

Apprendre

- Qu’est-ce qu’un plan de continuité d’activité ?
- Qu’est-ce que la résilience de l’entreprise ?
- Qu’est-ce que la gestion de la conformité ?
- Qu’est-ce que GRC ?
- Que signifie « résilience opérationnelle » ?
- Qu’est-ce que la gestion des risques opérationnels ?
- Qu’est-ce qu’un rançongiciel ?
- Qu’est-ce que la gestion des risques liés aux tiers (TPRM) ?

Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour atteindre les résultats business escomptés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Customer Success Center .
- Suivez un cours pour développer votre Gouvernance, risque et conformité expertise et obtenir un retour sur investissement plus rapidement. Pour vous inscrire, consultez Formation et certification ServiceNow .

Applications et fonctionnalités

- Risque et conformité de l'IA
- Audit Management
- Business Continuity Management
- Gestion des tickets de conformité

Traduction automatique

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

- Autorisation et surveillance en continu
- Operational Resilience
- Policy and Compliance Management
- Privacy Management
- Regulatory Change Management
- Risk Management
- Moteur d'évaluation intelligent
- Gestion des risques liés aux tiers
- GRC et le ServiceNow Store
- Fonctionnalités courantes de GRC

GRC et le ServiceNow Store

Toutes les GRC applications sont disponibles à partir du , ce qui vous permet d'obtenir plus rapidement des ServiceNow Store fonctionnalités nouvelles et mises à jour. Avant de pouvoir utiliser des GRC applications, vous devez vérifier que vous y avez droit (c'est-à-dire que vous disposez de licences valides pour les utiliser). Ensuite, vous pouvez les télécharger à partir ServiceNow Store du et les activer.

Demander des applications dans l'App Store

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

La liste des GRC applications disponibles au téléchargement comprend :

- Gestion de l'audit (et les intégrations prises en charge)
- Gestion de la continuité d'activité
- Résilience opérationnelle
- Gestion de la politique et de la conformité (et les intégrations prises en charge)
- Regulatory Change Management
- Gestion des risques (et les intégrations prises en charge)
- Gestion des risques fournisseur (et les intégrations prises en charge)

Regardez cette vidéo de cinq minutes pour en savoir plus sur le ServiceNow Store téléchargement des applications Security Operations et GRC à partir du . Cette vidéo de 5 minutes décrit comment télécharger les applications Security Operations et GRC à partir du ServiceNow Store

Le processus que vous utilisez pour obtenir GRC des produits varie selon que vous téléchargez un produit pour la première fois, que vous mettez à jour un produit que vous avez précédemment téléchargé à partir de ou ServiceNow Store que vous effectuez une mise à niveau d'une version familiale vers la suivante.

Traduction automatique

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

Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois

Le téléchargement d'une application à partir de la ServiceNow Store première fois implique plusieurs étapes faciles. Certaines étapes sont exécutées sur le et d'autres ServiceNow Store dans votre ServiceNow AI Platform instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le vous ServiceNow Store permet de télécharger des produits et applications principaux. Un produit contient une ou plusieurs applications sous licence en tant que groupe.

Les modules d'extension de dépendance sont automatiquement installés lorsque vous activez ces GRC applications principales :

- Gestion de l'audit
- Policy and Compliance Management
- Gestion des risques

Par exemple, lorsque vous activez l'application Gestion des risques, le module d'extension Risk Management Dependencies est également activé.

Important : Gestion des risques fournisseur, vous devez d'abord activer le module d'extension Gestion des risques fournisseur Dependencies avant d'activer l'application Gestion des risques fournisseur . Pour plus d'informations, consultez Activer une application autorisée GRC ServiceNow Store.

Procédure

1. Assurez-vous de disposer des droits (ou licences) sur l'application et ses applications dépendantes.
2. Activez l'application et exécutez-la sur votre instance.

Information associée

Liste des modules d'extension

Obtenir une autorisation pour un produit ou une GRC application

La première étape de l'installation d'une application consiste à vérifier que l'application ou le produit et ses applications associées disposent d'autorisations valides ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les personnes exécutant le droit doivent avoir un compte et avoir l'autorisation de demander des Now Support applications pour les instances à l'étude.

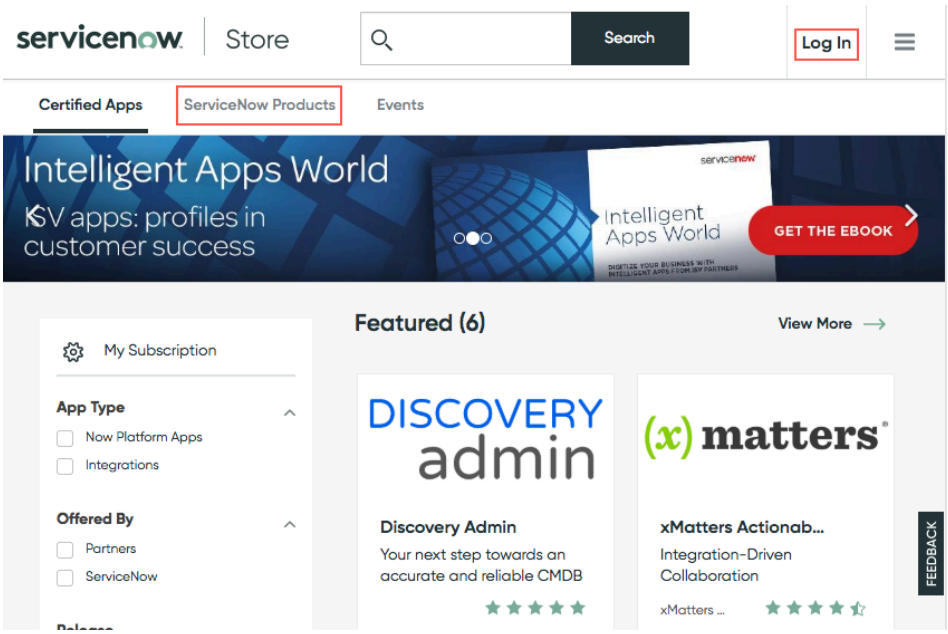
Remarque : Ce processus s'applique uniquement aux applications téléchargées vers les instances de production. Si vous téléchargez des applications vers des instances de sous-production ou de développement, il n'est pas nécessaire d'obtenir des autorisations. Accéder à Activer un ServiceNow Store l'application .

Traduction automatique

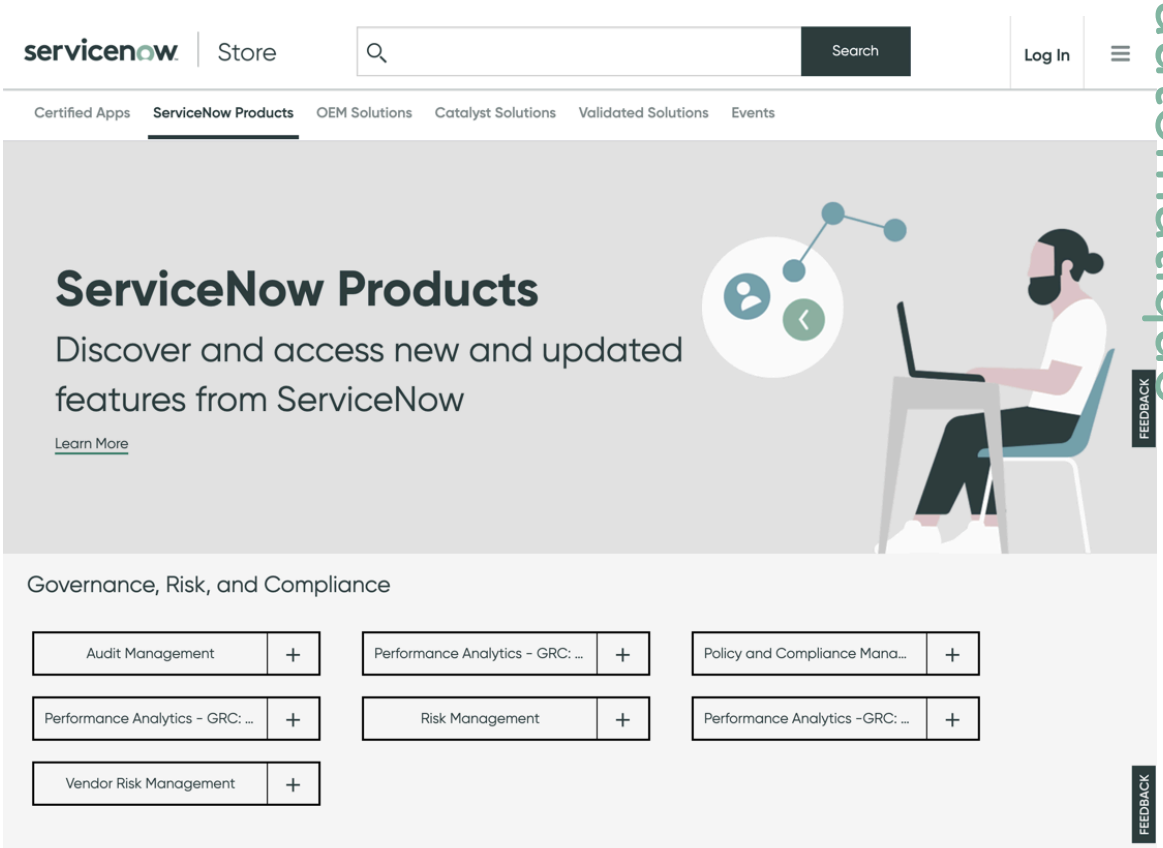
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store .



2. Cliquez sur **Connexion** et connectez-vous à l'aide de vos HI informations d'identification.
3. Cliquez sur l'onglet **Produits ServiceNow** pour afficher tous les produits disponibles ServiceNow . Les intégrations et d'autres types de contenu sont affichés dans l'onglet **Applications certifiées** .

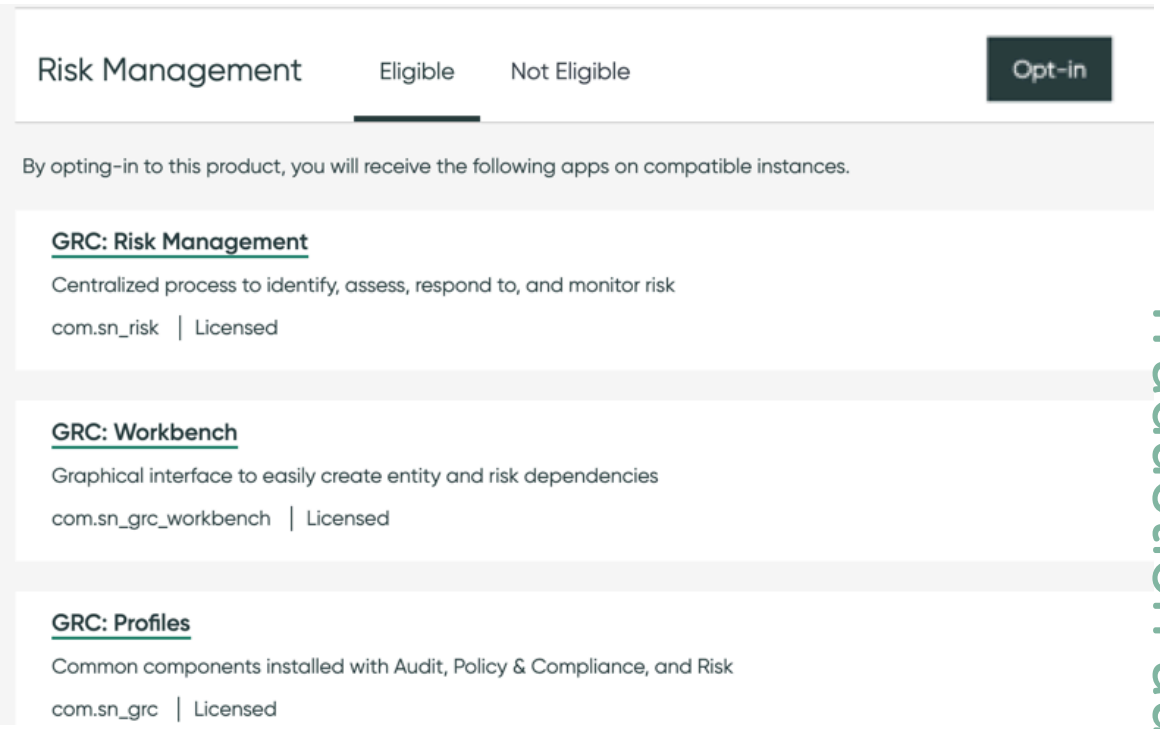


Traduction automatique

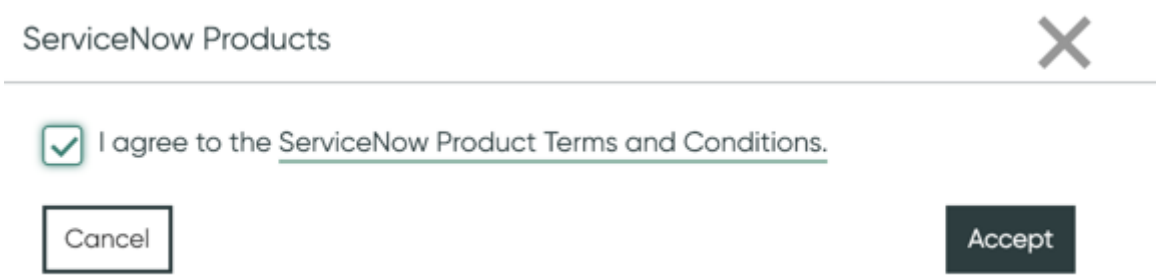
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque : Pour les besoins de cet exemple, supposons que vous acquérez une autorisation pour le Gestion des risques produit.

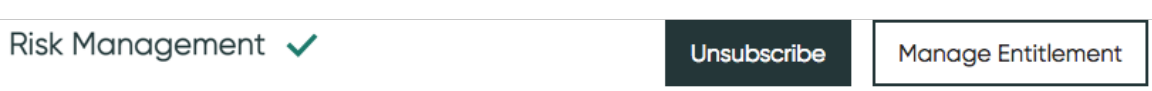
4. Cliquez sur le nom du produit auquel vous avez droit.
   Toutes les applications associées au produit auquel vous êtes autorisé sont répertoriées. Lorsque vous avez obtenu l'autorisation pour le produit principal, les applications qui y sont répertoriées sont également autorisées.



5. Cliquez sur **Accepter** pour vérifier que vous disposez des droits pour le produit et les applications répertoriées.
   Vous êtes invité à lire et à accepter les ServiceNow termes et conditions.



6. Cochez la case et cliquez sur **Accepter**.
7. Notez qu'une coche apparaît en regard du nom du produit et que le bouton Gérer les autorisations s'affiche.

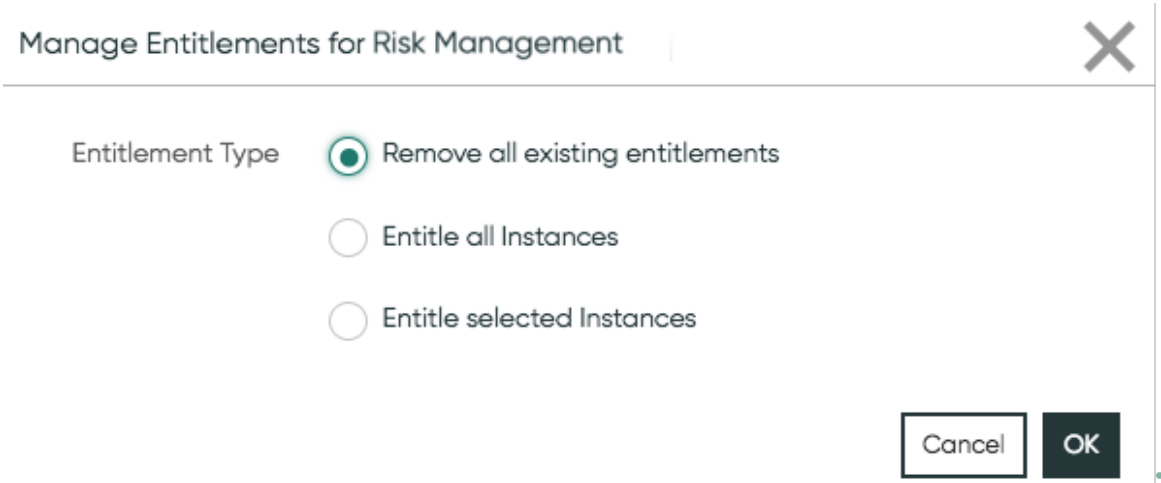


La coche indique que vous êtes abonné au produit et à ses applications associées. Il est temps de gérer vos droits. Il s'agit d'un processus unique pour ce produit et tous les autres produits que vous souhaitez installer à l'avenir.

Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Cliquez sur **Gérer les autorisations** pour modifier les instances affectées par les applications auxquelles vous avez droit.



9. Une fois que vous avez accepté les ServiceNow termes et conditions et géré les droits, vous pouvez autoriser d'autres produits en cliquant sur le signe plus (+) en regard du nom du produit.

Remarque : Vous êtes maintenant prêt à activer le produit.

Activer une application autorisée GRC ServiceNow Store

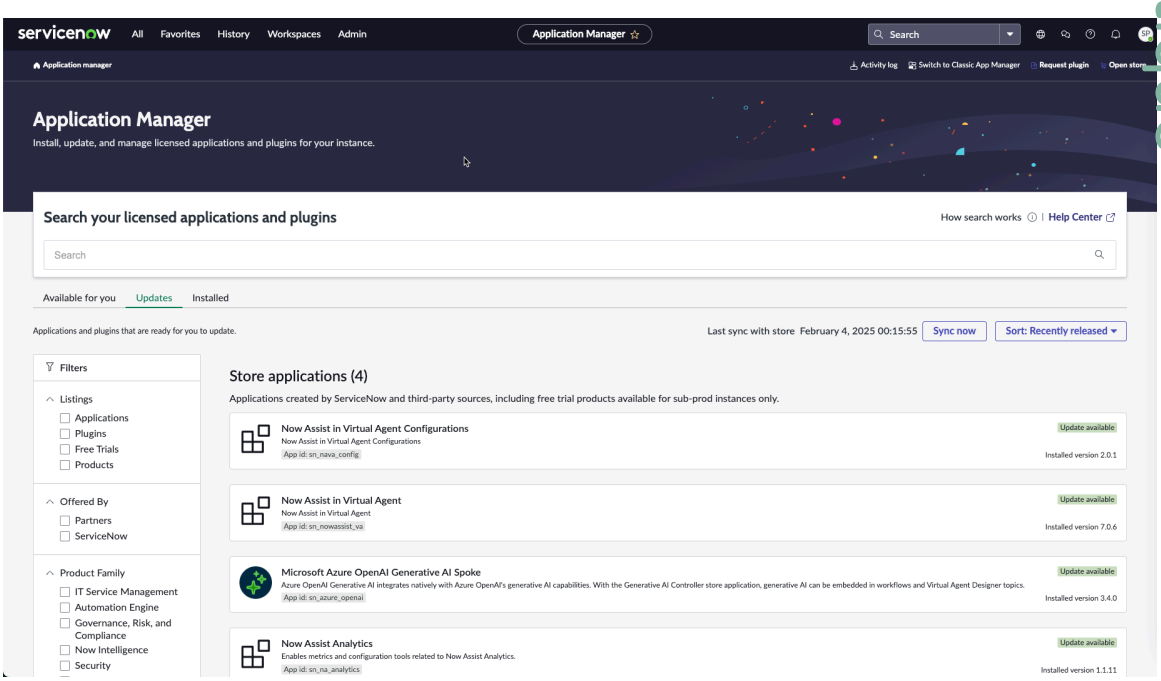
Une fois qu'une application a reçu une autorisation, vous pouvez l'activer. Ce processus s'applique aux applications téléchargées vers des instances de sous-production.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.



Traduction automatique

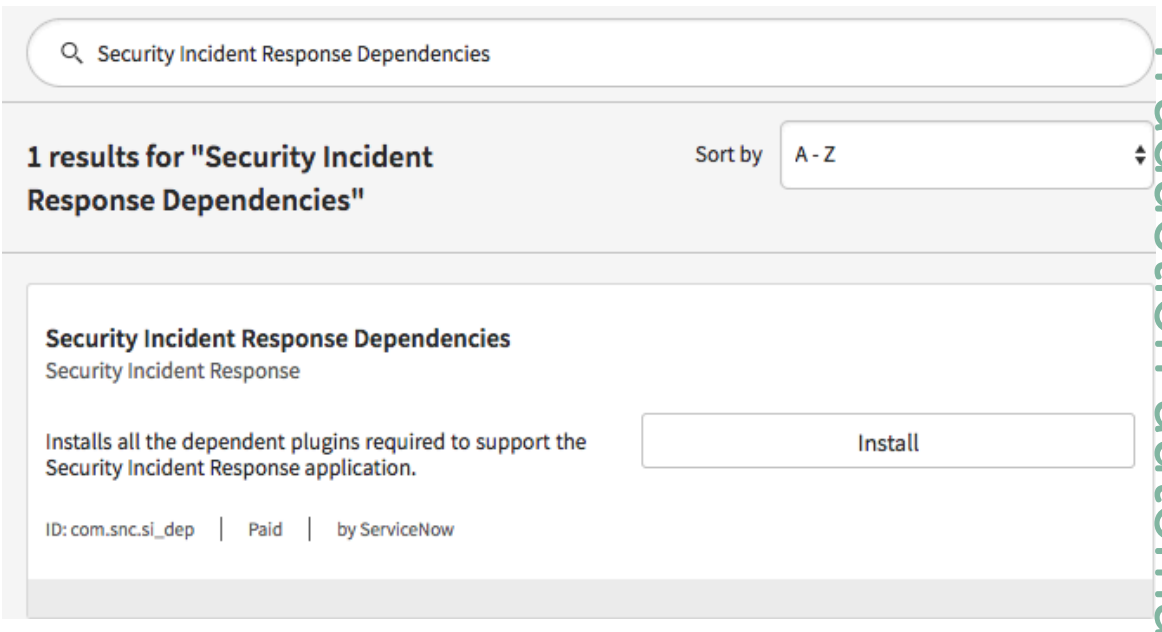
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :

À partir d'Orlando, les modules d'extension de dépendance sont automatiquement activés lorsque vous activez une application principale. Par exemple, lorsque vous activez l'application Gestion de l'audit , le module d'extension Audit Management Dependencies est également activé.

ImportantLes informations contenues dans la note précédente ne s'appliquent pas à la Gestion des risques fournisseur demande. Si vous activez Gestion des risques fournisseur, passez à l'étape suivante. Si vous activez l'une des autres GRC applications, les étapes 2 à 5 sont facultatives.

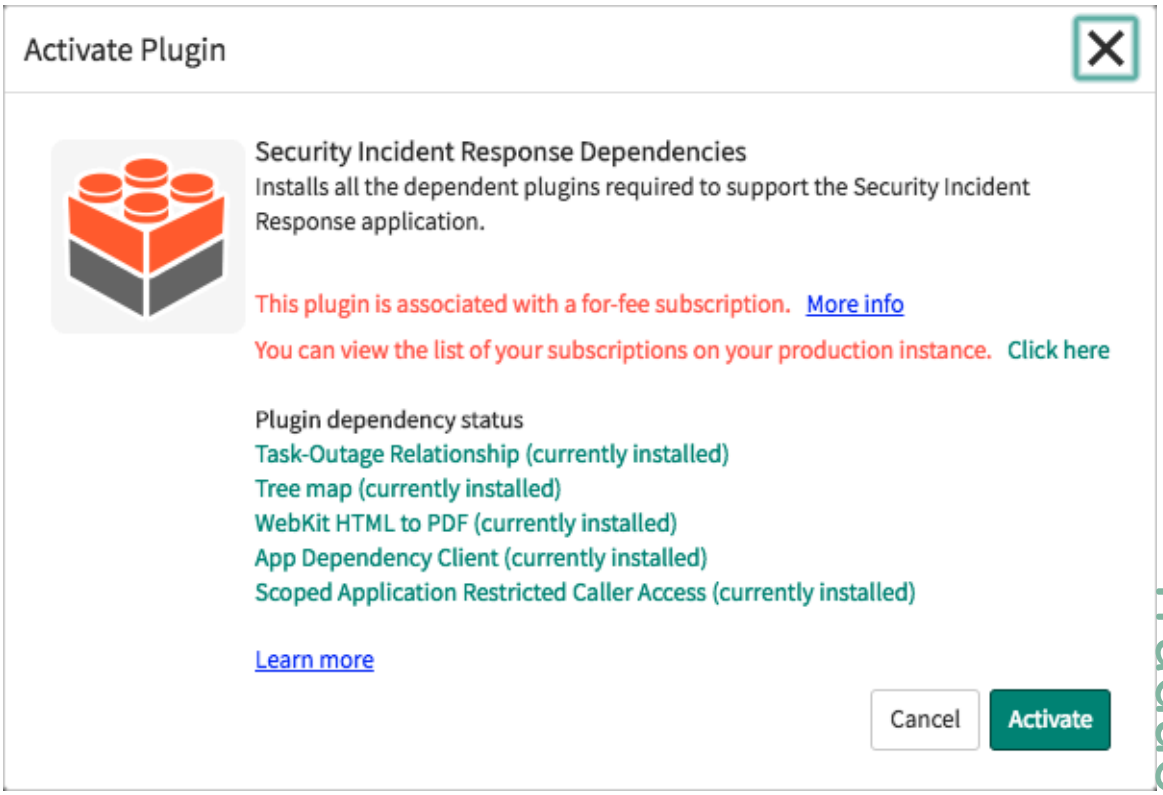
2. Recherchez le module d'extension dépendances de l'application que vous souhaitez activer.
   Par exemple, si vous activez Réponse aux incidents de sécurité, localisez le module d'extension Réponse aux incidents de sécurité Dependencies.



3. Cliquez sur **Installer**.
   La boîte de dialogue Activer le module d'extension s'affiche.

Traduction automatique

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



4. Dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension, cliquez sur **Activer**.
5. Lorsque l'activation est terminée, cliquez sur **Fermer et recharger le formulaire**.
6. Localisez le produit principal que vous activez.
7. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case **Charger les données de démonstration** .
8. Cliquez sur **Installer**.
   Votre application est automatiquement installée sur votre instance.

> **Remarque :** Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration**, les données de démonstration ne sont pas disponibles pour une installation ultérieure à partir du gestionnaire d'applications. Pour plus d'informations sur l'installation ou la réinstallation des données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer les données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la base de HI connaissances.

Installer GRC des packs de contenu et des intégrations

Toutes les ServiceNow intégrations sont disponibles sur le .ServiceNow Store Les applications principales, telles que Gestion de la politique et de la conformité, sont visibles dans l'onglet **Produits ServiceNow** du magasin. Les modules complémentaires de pack de contenu et d'intégration sont visibles dans l'onglet **Applications certifiées** .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

L'installation Sore nécessite un Now Support compte et l'autorisation de demander des applications pour les instances à l'étude.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez l’application que vous souhaitez installer, puis cliquez sur **Installer**.
   - Si vous installez l’application sur une instance de sous-production, l’application s’installe sur l’instance.
   - Si vous installez l’application sur une instance de production et que vous disposez d’une licence valide (c’est-à-dire que vous avez droit à l’application), l’application s’installe sur l’instance.
   - Si vous installez l’application sur une instance de production et que vous ne disposez pas d’une licence valide, un message s’affiche. Procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Rechercher dans le magasin** pour ouvrir le ServiceNow Store.

   b. Localisez l’application et cliquez sur sa vignette.

   c. Cliquez sur **Obtenir** et saisissez vos informations d'identification Now Support.

   d. Cliquez sur **Demander l'installation**.

   Remarque : Pour les applications du magasin développées par ServiceNow, le bouton **Obtenir** s’affiche.

   e. Cliquez sur **Demander**.
   Saisissez le nom de l’instance et le motif de la demande, puis cliquez sur **Demander**. Vous recevez un e-mail contenant des instructions d’installation détaillées.

   f. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   Une liste des applications disponibles pour l’installation s’affiche.

   g. Cliquez sur **Installer**.
   Localisez l'application, sélectionnez-la et cliquez sur **Installer**. Votre application est automatiquement installée sur votre instance.

Mettre à jour une GRC application précédemment téléchargée à partir de ServiceNow Store

Si vous avez déjà téléchargé une application à partir de et ServiceNow Store qu’une nouvelle version est disponible, vous pouvez la mettre à jour dans votre instance. Lors de la mise à jour, la dernière version de l’application est installée à partir du magasin d’applications avec le package d’application.

Avant de commencer

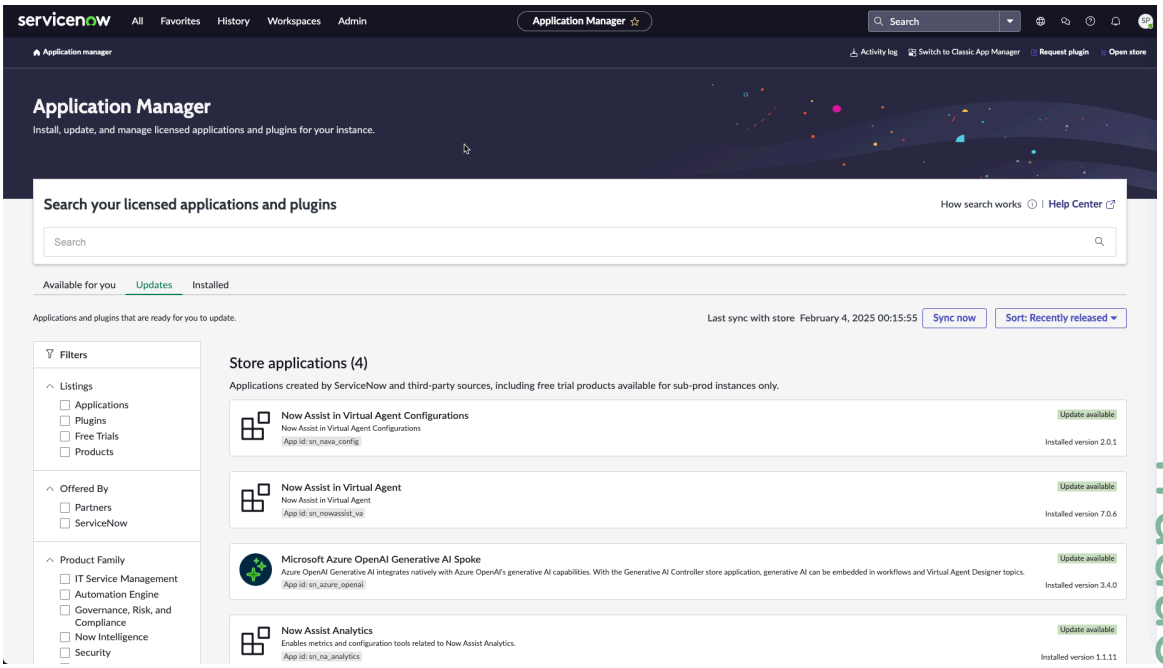
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.



2. Recherchez l’application que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez la version vers laquelle vous souhaitez effectuer la mise à jour, puis cliquez sur **Mettre à jour**. Votre application est automatiquement mise à jour sur votre instance.

Mettre à niveau votre instance vers la prochaine version de la famille GRC

Si vous exécutez actuellement une version familiale (London par exemple) et que vous souhaitez effectuer une mise à niveau vers la version suivante, il n’est pas nécessaire d’acquérir les applications à partir de .ServiceNow Store L’application est automatiquement mise à jour lorsque la plateforme est mise à jour vers la version minimale requise.

Risque et conformité de l'IA

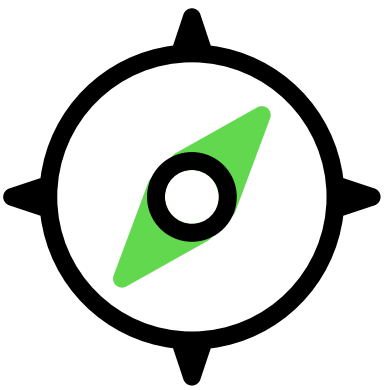
L’applicationServiceNow® Risque et conformité de l'IA, ainsi que le ServiceNow® Gouvernance de l'IA, permettent aux gestionnaires des risques et de la conformité de s’assurer que les organisations se conforment aux réglementations et aux politiques relatives à leurs systèmes d’IA.

Traduction automatique

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

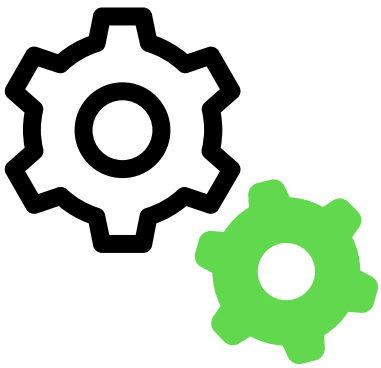
Premiers pas

Explorer



Découvrez comment utiliser l'application pour gérer vos options d'intelligence artificielle (IA) de manière éthique, atténuer les risques liés à l'IA Risque et conformité de l'IA et garantir la conformité.

Configurer



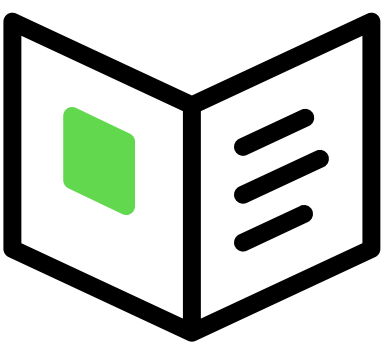
Configurez les évaluations pour gérer les évaluations des risques de vos actifs d'IA.

Utiliser



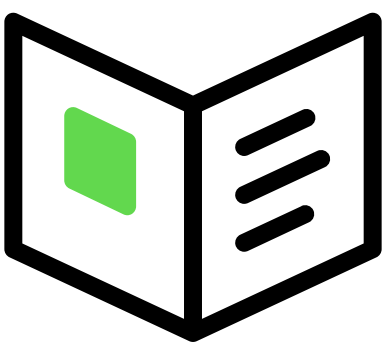
Découvrez comment demander des systèmes et des modèles d'IA, des jeux de données et émettre un ticket et une question d'IA.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles et les tables installés dans le cadre de Risque et conformité de l'IA.

Tour de contrôle IA



Obtenez des détails sur la façon dont Tour de contrôle IA gère et suit tous les actifs IA et d'autres actifs IA.

Ressources utiles

Voici quelques ServiceNow ressources qui peuvent vous fournir des informations utiles :

Service client et assistance

Service client et assistance

Traduction automatique

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

Explorer Risque et conformité de l'IA

Découvrez comment utiliser l’application pour gérer vos options d’intelligence artificielle (IA) de manière éthique, atténuer les risques liés à l’IA Risque et conformité de l'IA et garantir la conformité.

Vue d'ensemble de Risque et conformité de l'IA

L’équipe des risques et de la conformité de l’IA est chargée d’identifier et d’évaluer les risques associés à l’IA. Il s’agit notamment d’évaluer les considérations juridiques, réglementaires et éthiques pour s’assurer que les capacités de l’IA sont mises en œuvre de manière responsable. Leur rôle est d’établir des lignes directrices et des cadres qui permettent à l’organisation d’adopter des solutions d’IA tout en maintenant la conformité aux normes et aux principes éthiques de l’industrie. L’application Risque et conformité de l'IA permet à l’équipe des risques et de la conformité d’une organisation de gérer ses options et ses actifs d’IA.

Risque et conformité de l'IA utilisateurs

Les utilisateurs répertoriés dans la table suivante représentent des rôles génériques. Chacun de ces rôles peut être identifié par des titres et des noms différents dans diverses organisations. Pour connaître les rôles spécifiques au sein de l’applicationRisque et conformité de l'IA, reportez-vous à .Rôles installés avec Risque et conformité de l'IA

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Propriétaire de produit IA, Utilisateur métier, Propriétaire d’actif informatique, Praticien de l’IA	• Lance des demandes de création de cas d’utilisation, de modèles et de jeux de données d’IA via l’espace de travail ou le Centre des employés. • Surveille les performances du système d’IA, favorise les améliorations continues et évalue l’impact sur l’entreprise. • Maintient la conformité aux normes de gouvernance, éthiques et juridiques tout au long du cycle de vie du produit d’IA. • S’engage activement dans des pratiques d’IA responsables aux points clés de développement et d’administration, et accède aux actifs IA approuvés pour la découverte et la réutilisation.
Administrateur de l’IA	• Veille à ce que les systèmes d’IA respectent des principes éthiques tels que l’équité, la transparence, la responsabilité et la non-discrimination, et révise régulièrement les modèles et les résultats pour aider à prévenir les préjudices et les préjugés. • Favorise l’équité dans la prise de décision en matière d’IA en identifiant et en éliminant les biais dans les données d’entraînement, les algorithmes et les résultats, et effectue des évaluations périodiques de l’impact et des risques.

Traduction automatique

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

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	• Supervise l'ensemble du cycle de vie des modèles d'IA, de l'idéation à la mise hors service, et assure la liaison entre les équipes pour intégrer la gouvernance entre les départements, garantissant ainsi la conformité avec la confidentialité des données, la sécurité et la protection de la propriété intellectuelle. • Identifie et atténue les risques potentiels, tels que les problèmes de confidentialité et les dysfonctionnements technologiques, grâce à des tests, une surveillance et des mises à jour réguliers, et s'adapte rapidement aux changements de politiques et de réglementations grâce à des mises à jour de workflow et à la gestion des problèmes.
Directeur des risques	• Établit des cadres pour une utilisation responsable de l'IA, garantissant le respect des directives éthiques, des réglementations de l'industrie et des politiques de gestion des risques. • Gère l'implémentation de la stratégie d'IA.
Analyste des risques et de la conformité de l'IA	Affiche et gère les inventaires de conformité et de risques, par exemple, les documents de référence, les déclarations de risque, les politiques et les contrôles, et accède aux tableaux de Risque avancé bord.
Administrateur des risques et de la conformité de l'IA	• Configure les cadres de travail d'évaluation des risques et de l'impact en configurant les méthodologies d'évaluation des risques, les facteurs de contribution et les modèles d'impact, par exemple, les évaluations de conformité. • Configure des règles d'automatisation pour les évaluations de l'impact afin d'identifier les risques et les contrôles applicables en matière d'IA. • Définit les types de tickets de l'IA, applique des règles métier pour les champs de formulaire et les affectations, et conçoit des modèles de reporting pour répondre aux besoins professionnels.

Workflow Risque et conformité de l'IA

La section suivante décrit les étapes nécessaires lorsqu'un actif IA est créé dans l'application Gouvernance de l'IA et que les risques pour les actifs sont évalués dans l'application Risque et conformité de l'IA jusqu'à ce que l'actif soit déployé et passe à la surveillance.

Lorsqu'un nouveau système d'IA est introduit ou amélioré, il fait l'objet d'une évaluation des risques et d'une évaluation de l'impact de l'IA. Ces évaluations génèrent des scores qui indiquent les niveaux de risque pour les systèmes d'IA. Une fois l'approbation obtenue des

Traduction automatique

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

parties prenantes concernées, la phase de développement ou de construction commence. Au cours du développement, les contrôles sont attestés, les problèmes sont suivis et gérés, et des exceptions de politique sont soumises selon les besoins du point de vue des risques et de la conformité. Après le développement, le système d'IA est examiné pour s'assurer que :

- Achèvement de l'évaluation de la conformité
- Examen et résolution des problèmes ouverts et des exceptions de politique
- Réévaluation des risques

Sur la base de ces évaluations, le système d'IA est approuvé ou rejeté pour le déploiement.

Le workflow de création et de déploiement d'un actif IA est le suivant :

1. Les utilisateurs métiers utilisent l'espace de Centre des employés travail ou et soumettent un nouveau ticket d'utilisation Gouvernance de l'IA de l'IA.
2. Un nouvel enregistrement d'inventaire est automatiquement créé dans l'espace de travail.
3. L'équipe du centre d'excellence (CoE) en IA examine le cas d'utilisation soumis.
4. Les actifs pertinents sont ajoutés à l'inventaire pour aider à déterminer si le cas d'utilisation doit passer à l'étape suivante.
5. Dans l'espace de travail, une évaluation de l'impact de l'IA ou une évaluation de la conformité de l'IA Risque et conformité de l'IA est lancée.
6. L'utilisateur métier affecté termine l'évaluation dans l'espace de travail.
7. Sur la base des résultats de l'évaluation, les risques potentiels et les contrôles nécessaires sont identifiés et cartographiés.
8. Une fois l'évaluation approuvée, le cas d'utilisation de l'IA est créé par les équipes appropriées.
9. La solution terminée est soumise à un processus d'examen formel.
10. Une surveillance continue est effectuée pour assurer la conformité et les performances.
11. Après un examen réussi, la solution est déployée en production.

Risque et conformité de l'IA avantages

L'application Risque et conformité de l'IA répond aux défis suivants auxquels est confrontée toute organisation qui utilise l'IA :

- Manque de stratégie d'IA : Pas de stratégie d'IA communément acceptée ou d'alignement sur les objectifs de l'entreprise.
- Pas de gestion centralisée : Pas de plateforme unique pour toutes les parties prenantes et pour le directeur de l'IA pour collaborer et gérer l'utilisation de l'IA.
- Pas de directives responsables sur l'IA : Absence de directives pour une utilisation éthique et responsable de l'IA.
- Aucun processus d'évaluation des risques : aucun processus pour évaluer les risques pour l'IA interne et tierce.
- Problèmes d'évolutivité et de surveillance : défis liés au déploiement de l'IA, au suivi des performances et à la surveillance continue des risques émergents tels que la confidentialité.

Le tableau suivant répertorie les avantages de l'utilisation de l'application Risque et conformité de l'IA .

Traduction automatique

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

Avantages	Fonctionnalité	Rôle
Gérez les systèmes, les modèles et les jeux de données d'IA tout au long de leur cycle de vie avec une gouvernance cohérente pour une meilleure visibilité, un meilleur contrôle et une meilleure conformité.	Cycle de vie de l'actif IA	Administrateur de l'IA
Réalisez des évaluations de l'impact pour les systèmes, modèles et jeux de données d'IA afin d'identifier les actifs d'IA à haut risque.	Réaliser une évaluation de l'impact sur un cas d'utilisation de l'IA	Les rôles requis sont les suivants : • Gouvernance de l'IA: propriétaire de l'actif IA • Risque et conformité de l'IA: utilisateur de risque et de conformité de l'IA
Effectuez des évaluations des risques sur le système IA et des risques individuels associés à un actif IA en fonction d'informations supplémentaires et de tests.	Effectuer des évaluations des risques sur les systèmes d'IALancer une évaluation des risques sur les risques de l'actif IA	Analyste des risques et de la conformité de l'IA
Gérez et supervisez les tickets et problèmes liés à l'IA via un processus de gestion des tickets structuré.	Créer un ticket IA dans l'espace de Risque et conformité de l'IA travail Créer un problème d'IA dans l'espace de Risque et conformité de l'IA travail	Les rôles requis sont les suivants : • Ticket IA : analyste de ticket IA et gestionnaire de ticket IA • Problème d'IA : gestionnaire des risques et de la conformité de l'IA et analyste des risques et de la conformité de l'IA
Créez un inventaire d'actifs IA prêt pour la conformité, aligné sur les exigences réglementaires à l'aide du pack de contenu du cadre de travail d'IA.	• Actifs IA • Créer des attestations de contrôle pour l'actif IA	Analyste des risques et de la conformité de l'IA

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Risque et conformité de l'IA, consultez :

- Configurer Risque et conformité de l'IA
- Utiliser Risque et conformité de l'IA
- Référence Risque et conformité de l'IA

Traduction automatique

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

Actifs IA

Un actif d'IA est une ressource numérique qui exploite les technologies d'intelligence artificielle pour exécuter des fonctions spécifiques ou répondre à des besoins commerciaux définis.

Les actifs d'IA englobent les ensembles de données, les modèles d'apprentissage automatique, les agents virtuels, les systèmes de traitement du langage naturel et les applications de vision par ordinateur utilisées dans les environnements numériques. Ces technologies représentent des éléments essentiels de l'infrastructure numérique d'une organisation et contribuent aux capacités de l'IA dans divers domaines opérationnels.

D'autres outils basés sur l'IA améliorent encore les systèmes numériques et prennent en charge l'automatisation, l'analyse et la prise de décision intelligente dans les processus business.

Les évaluations vérifient que les actifs d'IA s'alignent sur les principes éthiques tels que l'équité, la transparence et la responsabilité, tout en respectant les politiques de gouvernance interne et les exigences réglementaires applicables. Une surveillance continue et des évaluations des risques sont essentielles pour maintenir la confiance de l'organisation et minimiser les risques opérationnels et de conformité.

Les cartes thermiques intégrées et les widgets de score de risque résiduel fournissent une visibilité agrégée des risques directement dans chaque enregistrement de vue d'ensemble des actifs IA. Ces visualisations prennent en charge la surveillance centralisée en illustrant l'exposition cumulative au risque et en mettant en évidence les vulnérabilités potentielles dans les systèmes, modèles et ensembles de données d'IA. Pour plus d'informations, consultez Risque et conformité de l'IA Workspace.

La surveillance en temps réel des risques inhérents et résiduels permet d'identifier les zones à risque élevé et d'évaluer l'efficacité des mesures de contrôle appliquées. Les informations basées sur les données obtenues grâce à des outils visuels améliorent l'évaluation de la situation vis-à-vis du risque et éclairent les stratégies d'atténuation dans le paysage des actifs d'IA.

Information associée

- Systèmes d'IA
- Modèles IA
- Jeux de données

Systèmes d'IA

Un système d'IA est une solution alimentée par l'IA qui est développée, déployée et gérée dans un cadre de gouvernance formel. Ce cadre garantit que le système fonctionne de manière responsable, conforme et consciente des risques tout au long de son cycle de vie.

Un système d'IA fonctionne dans l'environnement numérique ou opérationnel d'une organisation pour soutenir les activités commerciales. Il permet l'automatisation, améliore la prise de décision basée sur les données et améliore l'efficacité globale des processus. Le système comprend des composants tels que des modèles d'apprentissage automatique, des moteurs de traitement du langage naturel ou des outils de vision par ordinateur.

Ces composants sont souvent pris en charge par des ensembles de données, des algorithmes et une infrastructure informatique. Ensemble, ils permettent au système d'analyser les données, de reconnaître les modèles et de générer des résultats avec un minimum d'intervention humaine. Chaque système d'IA est soumis à un processus d'évaluation structuré. Ce processus évalue les risques potentiels liés à la fonctionnalité,

Traduction automatique

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

à la sécurité et à l'impact sociétal. Il vérifie également la conformité aux réglementations, normes du secteur et politiques de gouvernance interne en vigueur.

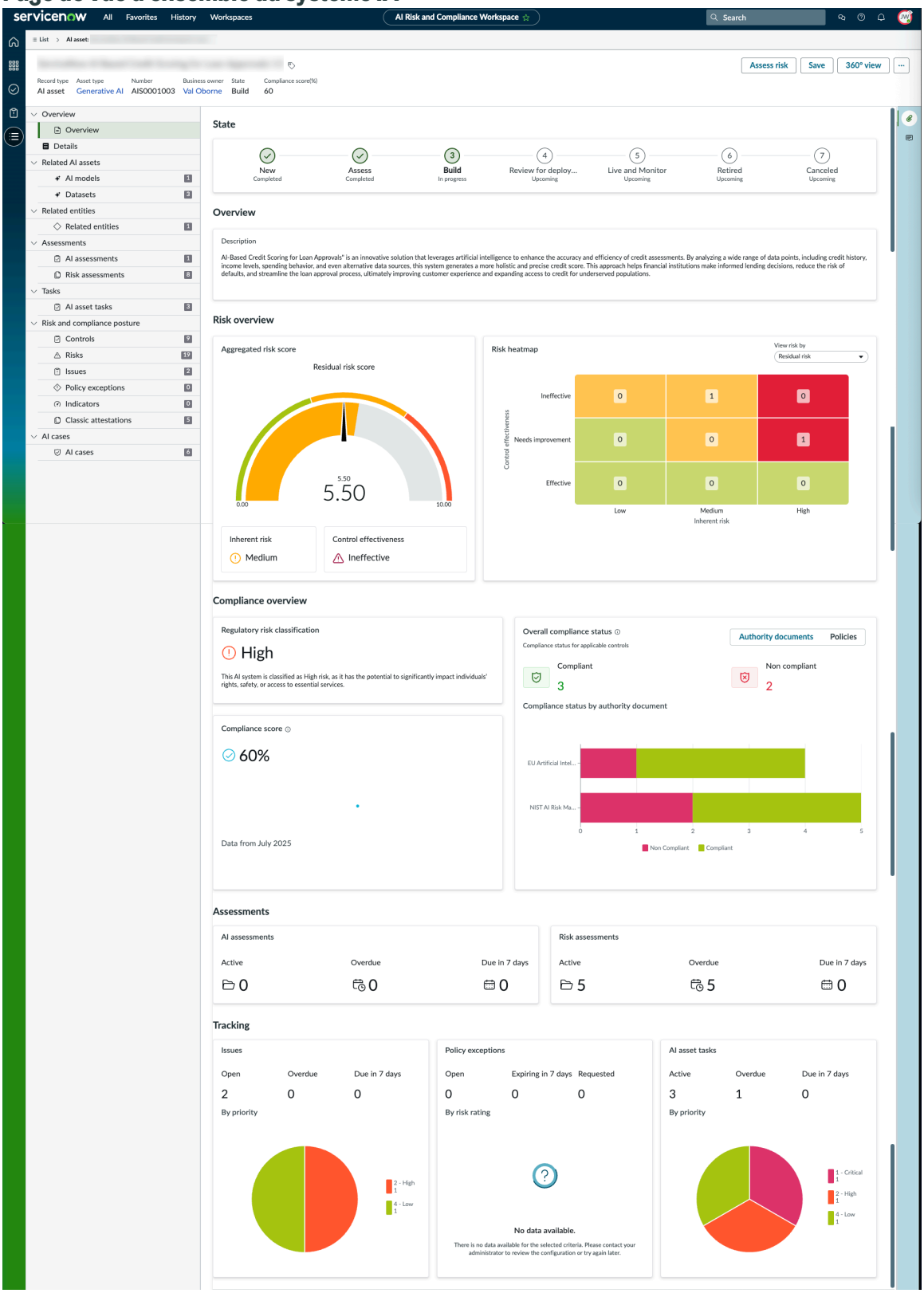
Les cadres de gouvernance sont appliqués pour gérer le système d'IA tout au long de son cycle de vie. Ils veillent à ce que le système fonctionne en toute sécurité et fournisse des résultats prévisibles, explicables et dignes de confiance. Les principes éthiques tels que l'équité, la responsabilité et la transparence sont appliqués par des contrôles et des mécanismes de surveillance définis. Une surveillance régulière favorise une utilisation responsable de l'IA et réduit le risque de conséquences imprévues.

L'image suivante montre la page de vue d'ensemble d'un système d'IA.

Traduction automatique

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

Page de vue d'ensemble du système IA



Un enregistrement de système IA fournit un score de risque agrégé. Les scores de risque individuels des entités qui ont l'évaluation des risques pour l'inventaire de l'IA comme méthodologie d'évaluation des risques (RAM) se déploient et forment un score de risque agrégé. Vous pouvez voir le score de risque agrégé sous l'onglet Détails de l'enregistrement du système IA dans la section **Score de risque agrégé** . Pour plus d'informations sur le

Traduction automatique

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

déploiement du score de risque, reportez-vous à la section Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk.

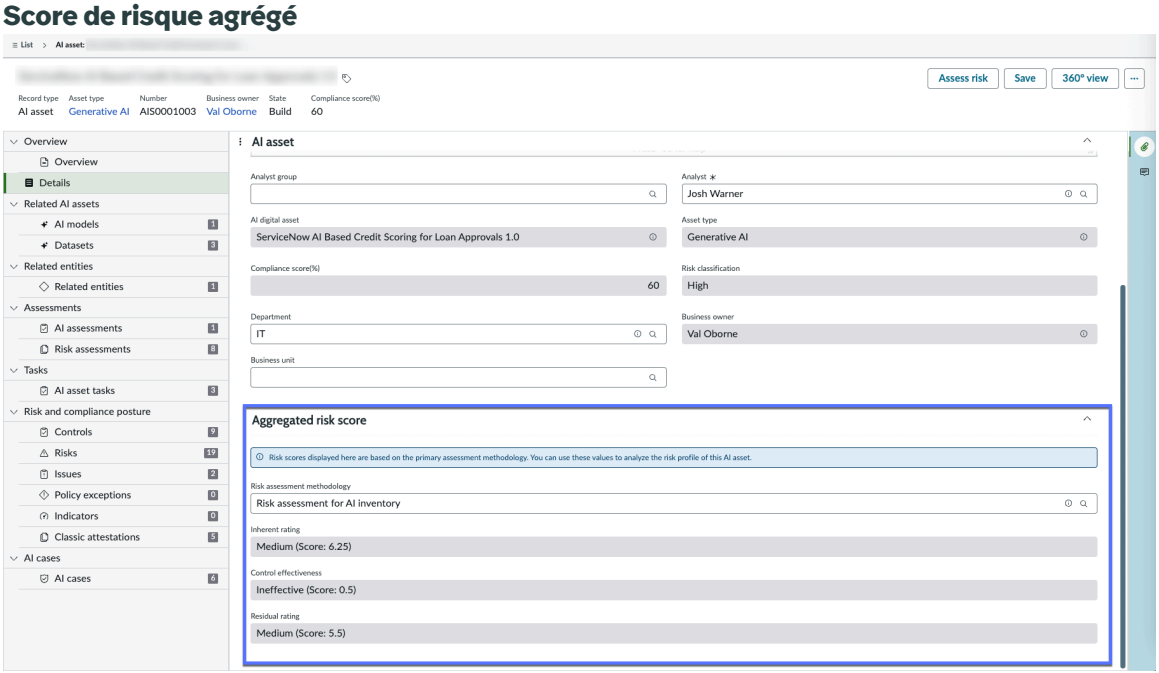
Important : Pour afficher le score de risque agrégé, vous devez activer l'option **Migrer vers les évaluations Advanced Risk** (sn_risk_advanced.migrate_to_advanced_risk) sous **Tous** > **Advanced Risk** > **Propriétés**.

Remarque : Vous pouvez voir cette section uniquement si l'application Risque avancé est installée.

Le score de risque agrégé consolide les risques individuels tels que les biais, la dérive et la sécurité, afin d'informer les profils de risque d'IA au niveau du département ou de l'entreprise, permettant ainsi une visibilité et une surveillance de haut niveau. Par exemple, plusieurs modèles d'IA orientés client présentant des signes de biais peuvent entraîner des risques organisationnels. Le score de risque agrégé permet à l'équipe Risque et conformité de l'IA d'obtenir une vue consolidée des risques liés à l'IA sur plusieurs modèles, équipes et unités business, allant au-delà des évaluations des risques fragmentées.

L'image suivante montre la section du score de risque agrégé :

Score de risque agrégé



Actifs IA connexes

La section Actifs IA associés répertorie les éléments suivants pour un système d'IA :

- Modèles IA : modèles IA au sein de ce système IA.
- Jeux de données : jeux de données utilisés dans ce système d'IA.

Modèles IA

Un modèle d'IA est conçu, déployé et surveillé conformément à des cadres de gouvernance structurés. Ces cadres de travail garantissent l'utilisation éthique, la conformité réglementaire et l'atténuation des risques du modèle d'IA tout au long de son cycle de vie.

Un modèle d'IA est développé en s'entraînant sur de grands ensembles de données à l'aide de l'apprentissage automatique ou d'autres techniques d'IA. Le modèle apprend les relations avec les données pour généraliser les résultats pour de nouvelles entrées

Traduction automatique

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

invisibles. Les modèles d'IA sont utilisés dans des applications telles que le traitement des langues, la reconnaissance d'images et les systèmes de recommandation.

Chaque modèle effectue une tâche définie comme la classification, la régression ou la génération de contenu. Leur exactitude, leur fiabilité et leur robustesse doivent être évaluées dans des scénarios réels. Les modèles sont également évalués pour des risques tels que les biais, l'opacité et les comportements involontaires.

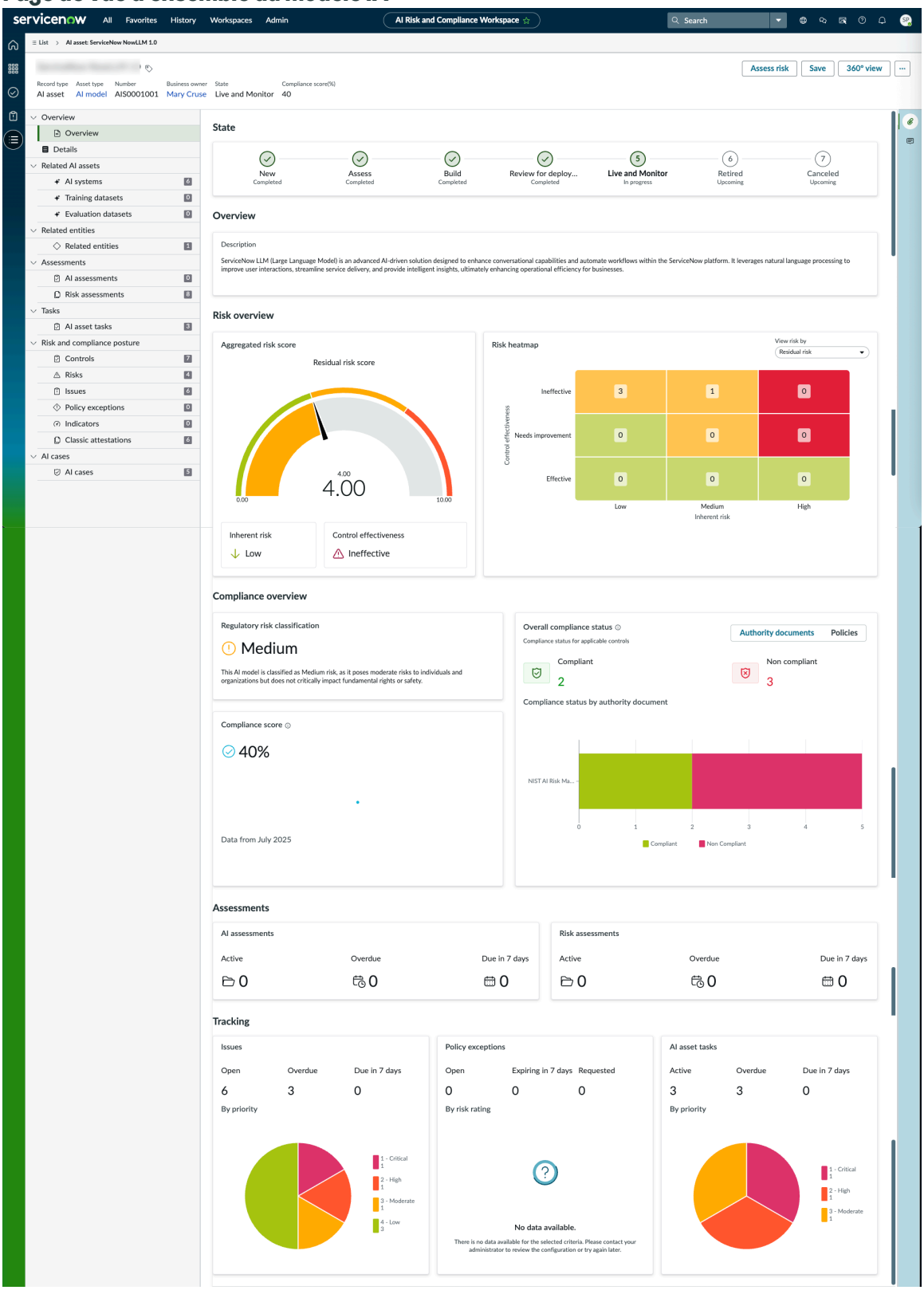
Une validation régulière et un suivi des performances garantissent l'efficacité et la stabilité continues du modèle. Une documentation claire permet de maintenir la transparence et de prendre des décisions éclairées. Le respect des directives éthiques et des normes juridiques est essentiel tout au long du cycle de vie du modèle.

L'image suivante montre la page de vue d'ensemble d'un modèle d'IA.

Traduction automatique

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

Page de vue d'ensemble du modèle IA



Un enregistrement de modèle IA fournit un score de risque agrégé. Les scores de risque individuels des entités qui ont l'évaluation des risques pour l'inventaire de l'IA comme méthodologie d'évaluation des risques (RAM) se déploient et forment un score de risque agrégé. Vous pouvez voir le score de risque agrégé sous l'onglet Détails de l'enregistrement du système IA dans la section **Score de risque agrégé** . Pour plus d'informations sur le

Traduction automatique

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

déploiement du score de risque, reportez-vous à la section Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk.

Important : Pour afficher le score de risque agrégé, vous devez activer l'option **Migrer vers les évaluations Advanced Risk** (sn_risk_advanced.migrate_to_advanced_risk) sous **Tous** > **Advanced Risk** > **Propriétés**.

Remarque : Vous pouvez voir cette section uniquement si l'application Risque avancé est installée.

Le score de risque agrégé consolide les risques individuels tels que les biais, la dérive et la sécurité, afin d'informer les profils de risque d'IA au niveau du département ou de l'entreprise, permettant ainsi une visibilité et une surveillance de haut niveau. Par exemple, plusieurs modèles d'IA orientés client présentant des signes de biais peuvent entraîner des risques organisationnels. Le score de risque agrégé permet à l'équipe Risque et conformité de l'IA d'obtenir une vue consolidée des risques liés à l'IA sur plusieurs modèles, équipes et unités business, allant au-delà des évaluations des risques fragmentées.

Actifs IA connexes

La section Actifs IA associés répertorie les éléments suivants pour un modèle d'IA :

- Systèmes IA : systèmes IA qui utilisent ce modèle d'IA.
- Jeux de données d'entraînement : jeux de données d'entraînement utilisés dans ce modèle d'IA.
- Jeux de données d'évaluation : jeux de données d'évaluation utilisés dans ce modèle d'IA.

Jeux de données

Un ensemble de données est une collection organisée de données structurées utilisées pour développer, déployer et surveiller des systèmes d'IA conformément aux politiques, réglementations et normes éthiques de l'organisation.

L'ensemble de données sur l'IA prend en charge les objectifs de gouvernance en capturant des informations clés sur les modèles d'IA, notamment les évaluations des risques, l'état de conformité, la propriété, les pistes d'audit et les mesures de performance. Il permet également une surveillance, une responsabilisation et une prise de décision efficaces au sein de l'organisation. La qualité et la composition d'un ensemble de données ont un impact direct sur les performances, l'équité et la précision du modèle d'IA. Des ensembles de données bien organisés permettent de vérifier les modèles, d'apprendre des modèles significatifs et de générer des résultats fiables dans des scénarios réels.

Chaque ensemble de données doit être évalué pour en vérifier l'exhaustivité, l'exactitude et la pertinence par rapport au cas d'utilisation prévu. Les biais dans les ensembles de données peuvent conduire à des prédictions injustes ou inexactes du modèle et doivent être identifiés et atténués. Le suivi de la traçabilité des données permet de vérifier la traçabilité, la transparence et la responsabilité dans la façon dont les ensembles de données sont utilisés et maintenus.

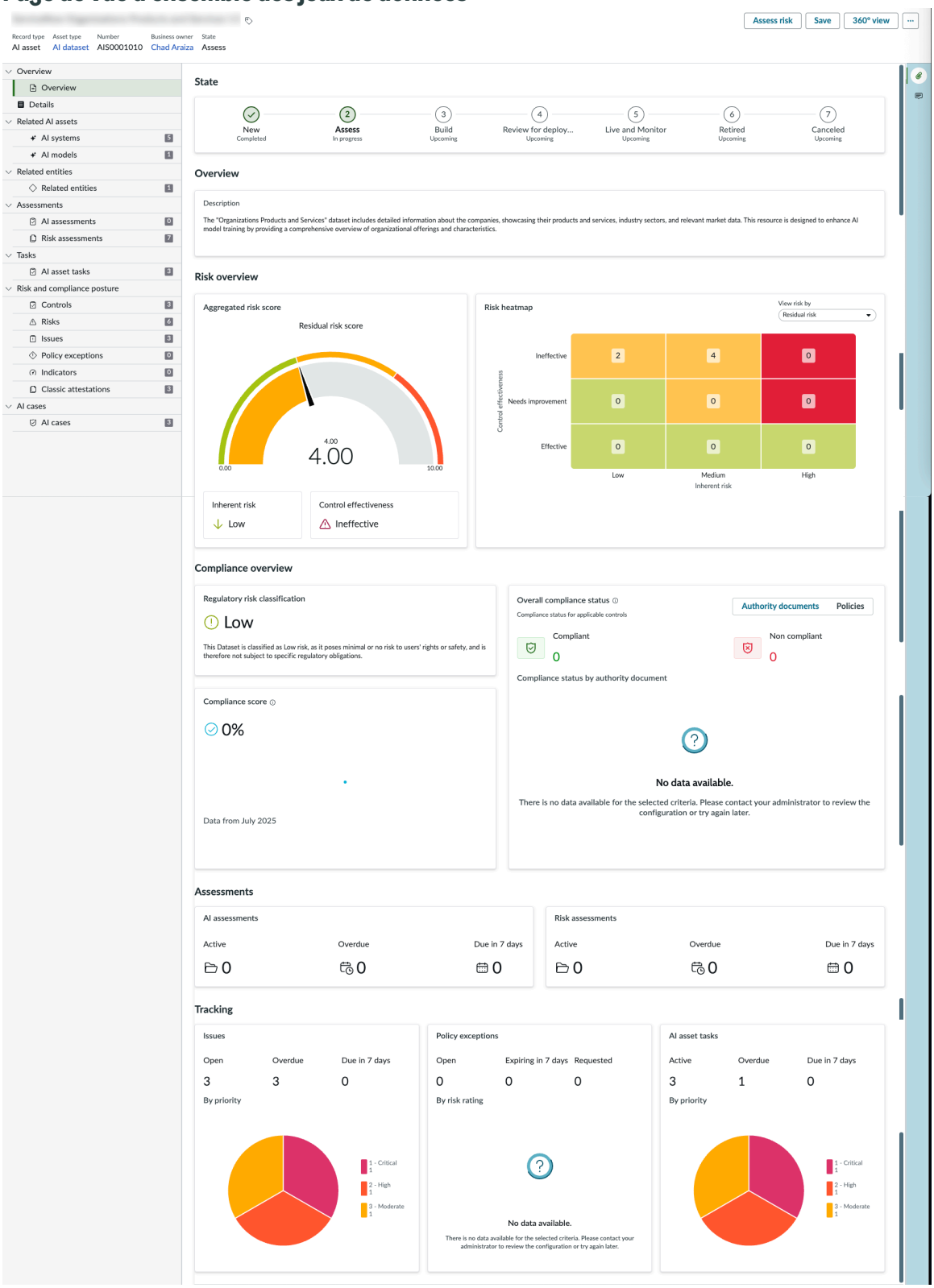
Les ensembles de données doivent être conformes aux réglementations en matière de protection des données, y compris les lois sur la confidentialité et les politiques organisationnelles de traitement des données. Des examens et des mises à jour réguliers permettent de maintenir la qualité des ensembles de données et de refléter l'évolution des normes de données ou des besoins de l'entreprise.

L'image suivante montre la page de vue d'ensemble des jeux de données.

Traduction automatique

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

Page de vue d’ensemble des jeux de données



Un enregistrement d’ensemble de données IA fournit un score de risque agrégé. Les scores de risque individuels des entités qui ont l’évaluation des risques pour l’inventaire de l’IA comme méthodologie d’évaluation des risques (RAM) se déploient et forment un score de risque agrégé. Vous pouvez voir le score de risque agrégé sous l’onglet Détails de l’enregistrement du système IA dans la section **Score de risque agrégé** . Pour plus d’informations sur le déploiement du score de risque, reportez-vous à la section Déploiement du score de risque dans l’évaluation Advanced Risk.

Traduction automatique

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

Important : Pour afficher le score de risque agrégé, vous devez activer l'option **Migrer vers les évaluations Advanced Risk** (sn_risk_advanced.migrate_to_advanced_risk) sous **Tous** > **Advanced Risk** > **Propriétés**.

Remarque : Vous pouvez voir cette section uniquement si l'application Risque avancé est installée.

Le score de risque agrégé consolide les risques individuels tels que les biais, la dérive et la sécurité, afin d'informer les profils de risque d'IA au niveau du département ou de l'entreprise, permettant ainsi une visibilité et une surveillance de haut niveau. Par exemple, plusieurs modèles d'IA orientés client présentant des signes de biais peuvent entraîner des risques organisationnels. Le score de risque agrégé permet à l'équipe Risque et conformité de l'IA d'obtenir une vue consolidée des risques liés à l'IA sur plusieurs modèles, équipes et unités business, allant au-delà des évaluations des risques fragmentées.

Actifs IA connexes

La section Actifs IA associés répertorie les éléments suivants pour un ensemble de données sur l'IA :

- Systèmes IA : systèmes IA qui utilisent ce jeu de données IA.
- Modèles IA : modèles IA qui utilisent ce jeu de données IA.

Risque et conformité de l'IA Workspace

L'espace Risque et conformité de l'IA de travail permet au gestionnaire des risques et de la conformité de l'IA de visualiser la situation vis-à-vis du risque complète des actifs IA d'une entreprise.

Un gestionnaire des risques et de la conformité de l'IA doit avoir une vue complète des risques associés aux actifs d'IA tels que les systèmes, les modèles et les jeux de données d'IA pour plusieurs raisons importantes, énumérées comme suit :

- Évaluation complète des risques : Une compréhension complète de tous les risques potentiels permet au gestionnaire de procéder à une évaluation approfondie des risques. Cela inclut l'identification des vulnérabilités, des défaillances potentielles et des domaines où l'IA pourrait causer des dommages ou la non-conformité.
- Conformité réglementaire : De nombreux secteurs ont des réglementations et des normes spécifiques auxquelles les systèmes d'IA doivent adhérer. Une vue complète des risques permet de s'assurer que les actifs d'IA sont conformes à ces réglementations, en évitant les sanctions juridiques et en préservant la réputation de l'organisation.
- Confidentialité et sécurité des données : les systèmes d'IA traitent souvent des données sensibles. Comprendre les risques permet de mettre en œuvre des mesures de sécurité robustes pour protéger ces données contre les violations, les accès non autorisés et les abus.
- Efficacité opérationnelle : en identifiant et en atténuant les risques, le gestionnaire peut améliorer l'efficacité et la fiabilité globales des systèmes d'IA. Cela réduit les temps d'arrêt, les erreurs et le besoin de corrections coûteuses.
- Gestion des problèmes : en cas de problème, avoir une vue complète des risques permet une réponse plus efficace et plus rapide. Le gestionnaire peut rapidement identifier la cause première et prendre les mesures appropriées pour atténuer l'impact.

La page d'accueil de l'espace de travail de risque et de conformité de l'IA répond à ces exigences et affiche les données pertinentes dans les onglets suivants.

Traduction automatique

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

- Tableau de bord de risque et conformité
- Tableau de bord des opérations
- Tableau de bord des tickets IA

Vous pouvez accéder à l'espace de travail Risque et conformité de l'IA en accédant à **Tous** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.

Sélectionnez les liens hypertexte pour en savoir plus sur les données affichées par chacun de ces onglets.

Onglet Risque et conformité

L'onglet Risque et conformité affiche Risque et conformité de l'IA la classification des risques d'un inventaire d'actifs IA et la posture de conformité pour les documents de référence et les politiques sélectionnés.

Les actifs d'IA font référence aux différents composants et ressources essentiels au développement, au déploiement et à l'exploitation des systèmes d'intelligence artificielle. Ces actifs peuvent inclure :

1. Systèmes d'IA : L'infrastructure logicielle ou matérielle complète qui exécute des algorithmes et des processus d'IA. Il peut s'agir de plateformes d'apprentissage automatique, de systèmes de traitement du langage naturel et d'autres applications pilotées par l'IA.
2. Modèles IA : modèles mathématiques et informatiques formés sur des données pour effectuer des tâches spécifiques. Ces modèles peuvent aller de simples modèles de régression linéaire à des réseaux neuronaux complexes d'apprentissage profond.
3. Jeux de données: collectes de données utilisées pour former, valider et tester les modèles d'IA.

Il est essentiel de comprendre et de gérer ces actifs d'IA pour garantir que les systèmes d'IA sont efficaces, fiables et conformes aux normes réglementaires et éthiques telles que définies par votre organisation.

Le tableau de bord Risque et conformité comporte les sections suivantes. Vous pouvez explorer les données de chaque widget dans n'importe quelle section.

Vue d'ensemble de la conformité

Classification des risques réglementaires

Cette section affiche les classifications des risques des systèmes d'IA, des modèles d'IA et des ensembles de données à l'aide de graphiques en anneau. Les risques sont classés qualitativement comme **élevés**, **faibles**, **moyens** et **inacceptables**. Ces classifications sont basées sur les évaluations des risques des actifs d'IA.

Conformité par les documents de référence et les politiques

La section affiche la conformité basée sur les contrôles implémentés. Par défaut, les scores de conformité sont affichés pour les cadres de travail suivants fournis dans la bibliothèque :

- Cadre de gestion des risques de l'IA du NIST : ce cadre affiche les quatre principales citations associées, à savoir cartographier, mesurer, gérer et gouverner. Le score de conformité de chaque citation est affiché en fonction de ses attestations de contrôle.

Traduction automatique

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

- Loi européenne sur l'intelligence artificielle : Ce cadre comporte plusieurs chapitres qui sont affichés sous forme de citations et de citations enfants. Chaque citation est mappée à un objectif de contrôle pour vous fournir un score de pourcentage de conformité.

Vous pouvez choisir d'afficher les données de conformité en sélectionnant l'une des deux options suivantes : **Documents de référence** ou **Politiques**. En outre, vous pouvez afficher le pourcentage du score de conformité global, ainsi que le nombre de documents et de politiques de référence conformes et non conformes, en utilisant le filtre déroulant pour sélectionner des documents ou des politiques de référence spécifiques. Vous pouvez également voir tous les problèmes qui nécessitent une attention immédiate et les tickets d'IA liés à chaque document de référence ou politique.

Les documents de référence sont fournis uniquement à des fins d'information et d'orientation pour aider à la configuration initiale des Risque et conformité de l'IA cadres. Il ne constitue pas un avis juridique ni une assurance de conformité réglementaire. Vous êtes seul responsable de vous assurer que toute utilisation du contenu est conforme aux lois, réglementations, directives et normes de l'industrie applicables dans leurs juridictions.

Remarque : Vous pouvez configurer les documents de référence et les politiques que vous souhaitez afficher sur la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés pour la posture de conformité.

Vue d'ensemble du risque

Cette section surveille et suit la posture vis-à-vis du risque des actifs IA dans votre organisation. À l'aide du filtre **d'actifs IA** , vous pouvez filtrer les aperçus de la situation vis-à-vis du risque par type d'inventaire d'actifs IA.

Systèmes IA par score de risque agrégé

Cette section affiche les classifications des systèmes IA par score de risque agrégé à l'aide d'un graphique en anneau. Les scores de risque sont classés qualitativement en **catégories élevées** et **faibles**.

Carte thermique des risques

Le widget de carte thermique des risques affiche la visualisation de tous les risques identifiés au sein des actifs IA. Par défaut, le filtre de risque résiduel est appliqué, mais vous pouvez le filtrer en fonction du niveau de risque inhérent. La carte thermique est segmentée et la segmentation change en fonction du filtre. Les activités relèvent de la combinaison respective du risque et de l'efficacité du contrôle, ou de l'impact et de la probabilité. La combinaison est basée sur le filtre de classification des risques sélectionné. Vous pouvez filtrer la carte thermique des risques par méthodologie d'évaluation des risques (RAM) si plusieurs RAM de risque sont publiées.

Vue d'ensemble du paysage réglementaire

Vous devez installer GRC : Regulatory Change Management l'application pour voir cette section. Pour plus d'informations, voir Installation de Regulatory Change Management.

Vue d'ensemble

- Alertes

  Cette section affiche la distribution des alertes réglementaires par état du workflow ou phase du cycle de vie à l'aide d'un graphique en anneau.

Traduction automatique

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

- Tâches de changement

  Cette section affiche la distribution des tâches de changement réglementaire par état du workflow ou phase du cycle de vie à l’aide d’un graphique en anneau.

Évaluations

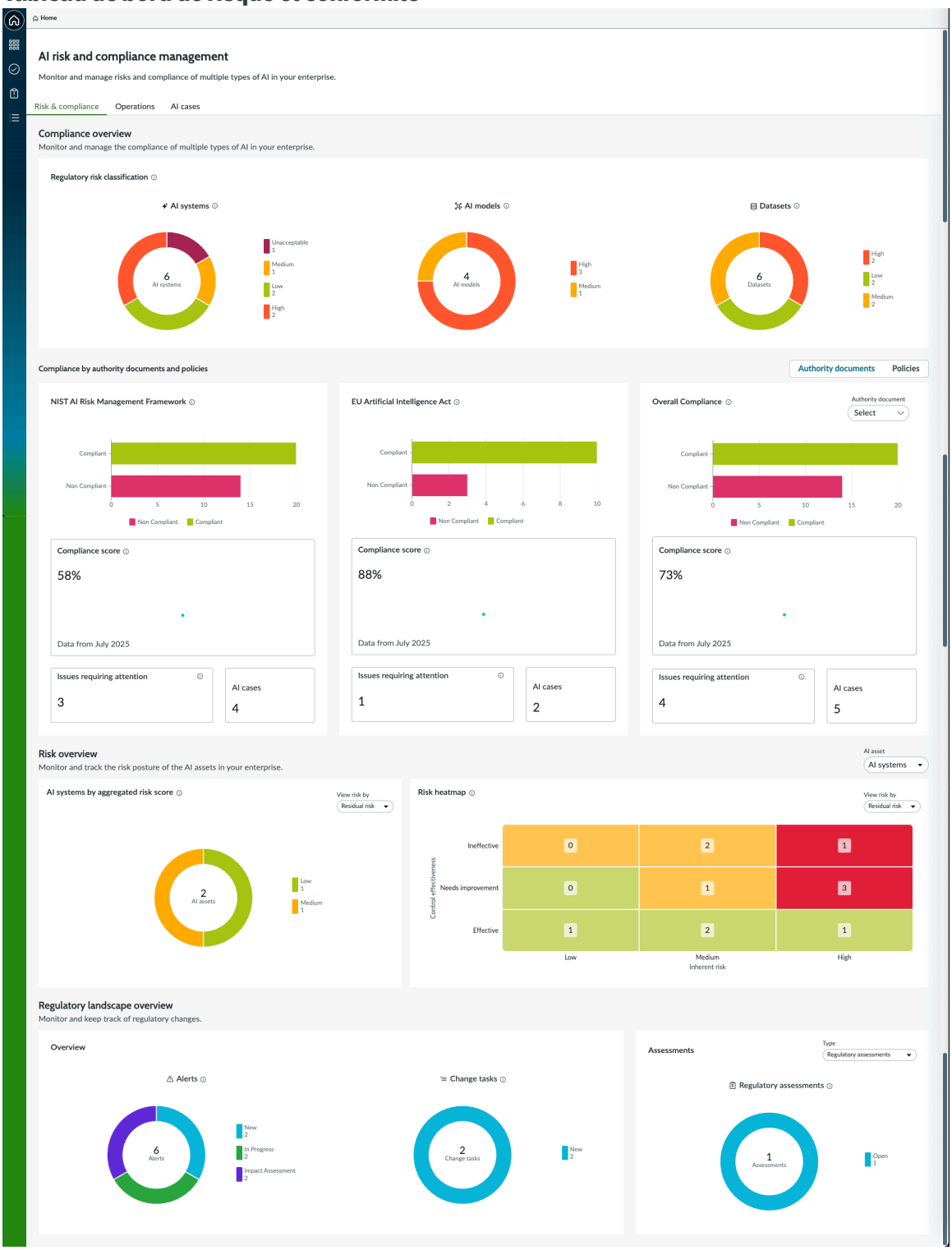
Cette section affiche les évaluations de l’impact réglementaire et les évaluations des risques liées aux changements réglementaires à l’aide d’un graphique en anneau. Par défaut, le filtre Évaluations réglementaires est appliqué, mais vous pouvez le remplacer par Évaluations des risques.

L’image suivante montre le tableau de bord Risque et conformité.

Traduction automatique

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

Tableau de bord de risque et conformité



Onglet Opérations

L'onglet Opérations de l'espace Risque et conformité de l'IA de travail fournit une vue d'ensemble des systèmes d'IA par état et par département. Vous pouvez afficher les évaluations des risques, les évaluations de l'IA, l'assurance des contrôles, ainsi que la répartition des problèmes par priorité et les exceptions de politique par cote de risque. Il affiche également le nombre de tickets IA par priorité.

L'onglet Opérations affiche les widgets répertoriés dans la table suivante.

Traduction automatique

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

Remarque : Vous pouvez analyser les données de chaque widget.

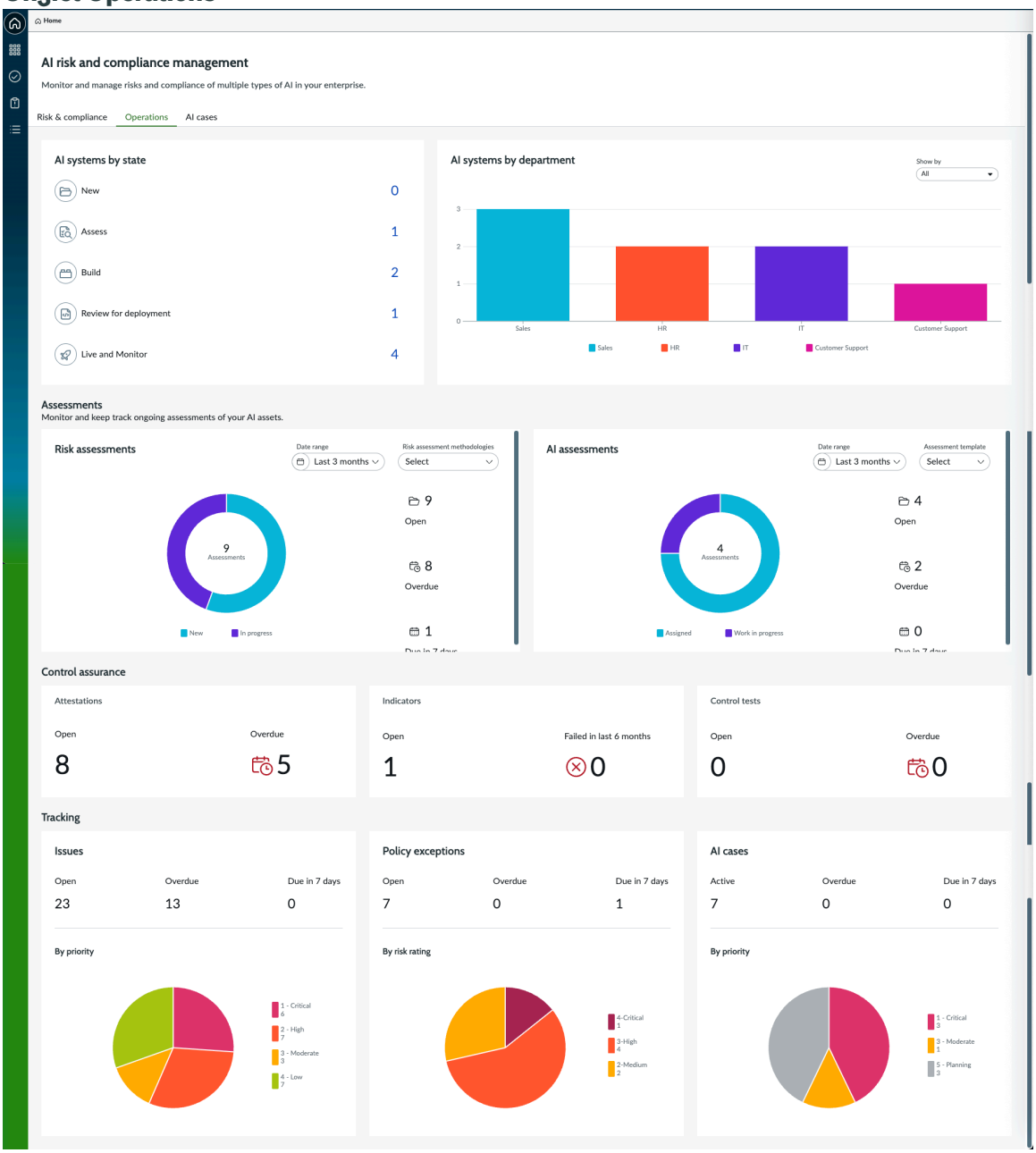
Widget	Description
Systèmes d'IA par état	Affiche le nombre de systèmes IA par état tel que Nouveau, Évaluer, Générer, Examiner pour le déploiement, et En direct et sous surveillance.
Systèmes IA par département	Affiche le nombre de systèmes IA pour chaque département, tels que les RH, les ventes, l'assistance clientèle et l'informatique. Dans ce widget, vous pouvez utiliser la liste déroulante Afficher par pour afficher les systèmes IA par classifications de risque, telles que **À déterminer**, **Élevé**, **Moyen**, **Faible** et **Inacceptable**.
Évaluations	
Évaluations des risques	Affiche le nombre d'évaluations ouvertes, en cours, en retard et à échéance dans les 7 jours.
Évaluations d'IA	Affiche le nombre d'évaluations à l'état Brouillon, Affecté et Travail en cours. Il indique également le nombre d'évaluations ouvertes, en retard et dues dans 7 jours.
Assurance des contrôles	
Attestations	Affiche le nombre d'attestations ouvertes et en retard.
Indicateurs	Affiche le nombre d'indicateurs ouverts et ceux qui ont échoué au cours des 6 derniers mois.
Tests de contrôle	Affiche le nombre de tests de contrôle ouverts et en retard.
Suivi	
Problèmes	Affichez le nombre de problèmes ouverts, en retard et à échéance dans 7 jours, ainsi que le graphique circulaire des problèmes par priorité.
Exceptions de politique	Affichez le nombre d'exceptions de politique ouvertes, en retard et venant à échéance dans 7 jours, ainsi que le graphique circulaire des exceptions de politique par cote de risque.
Tickets d'IA	Affichez le nombre de tickets IA actifs, en retard et à échéance dans 7 jours, ainsi que le graphique circulaire des tickets IA par priorité.

L'image suivante montre le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA.

Traduction automatique

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

Onglet Opérations



Onglet Tickets IA

Suivez, surveillez et analysez vos workflows de tickets IA, identifiez les goulots d'étranglement de vos workflows et vérifiez votre responsabilité de vos risques liés à l'IA à l'aide du tableau de bord de risque et de conformité de l'IA. En tant que steward de l'IA, vous pouvez également utiliser le tableau de bord pour suivre l'état et les tendances de vos demandes liées à l'IA.

Tickets d'IA

L'onglet **Tickets IA** du tableau de bord de risque et de conformité de l'IA fournit les mesures clés, les tendances et les tâches exploitables que vous pouvez utiliser pour suivre vos risques d'IA, vos activités de ticket, le suivi de la conformité et l'application de la gouvernance. Vous pouvez obtenir des aperçus au niveau des tickets, un suivi au niveau des tâches et la responsabilité de vos responsabilités et de votre progression. En tant qu'administrateur de l'IA, vous pouvez signaler un cas lorsqu'une violation est constatée. Un analyste IA suit également l'affaire et propose une résolution.

Traduction automatique

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

Vous pouvez explorer les données de chacun des widgets suivants pour en savoir plus sur un ticket d'IA.

État des tickets d'IA par état

Affiche la distribution des tickets IA signalés par état du cycle de vie ou par état du workflow.

Statu des tickets d'IA par priorité

Tickets IA en fonction de leur priorité : Critique, Élevée, Modérée, Faible et Planification.

Tickets d'IA

Liste récapitulative des tickets d'IA rapportés :

- Tous : tous les tickets IA
- En retard : tickets IA ayant dépassé la date d'échéance.
- Échéance dans 7 jours : tickets IA à échéance dans les 7 prochains jours.
- Non affectés : tickets IA qui ne sont affectés à personne.

Les attributs de chaque ticket, tels que le nom, le sous-type, l'analyste de ticket, la priorité et l'état, sont disponibles dans une vue de liste. Sélectionnez chaque carte pour afficher cette catégorie de tickets IA dans une vue de liste.

Tendances

Modèles visuels et données historiques associés aux tickets d'IA :

- Widget de tickets IA par sous-type : tendances par différentes catégories de sous-types de tickets IA. Vous pouvez regrouper les données par unité business, emplacement ou cause principale pour obtenir un aperçu contextuel des problèmes ou des modèles de tickets d'IA dans les départements ou les systèmes. Vous pouvez filtrer par actifs IA.

- Widget Tickets ouverts et fermés : tendances historiques des résolutions de tickets sur une période spécifiée. Vous pouvez voir les tendances historiques des 12 derniers mois. Les tendances historiques aident les intervenants à analyser les fluctuations de volume et l'efficacité avec laquelle les dossiers ont été fermés.

  Par exemple, au cours des 12 derniers mois, considérez que 4 200 dossiers ont été créés et 3 960 dossiers ont été fermés. Le délai moyen de clôture des dossiers était de 2,8 jours, le volume de cas le plus élevé a été atteint en janvier 2025 (510 cas ont été créés) et le mois de résolution des cas le plus rapide a été mars 2025. Vous pouvez voir qu'au cours des 12 derniers mois, l'efficacité de la fermeture des dossiers s'est constamment améliorée, avec une diminution de 12 % du délai de résolution moyen par rapport à l'année précédente.

Suivi

Progression du ticket IA au niveau de la tâche et du problème :

- Tâches d'action
  - Nombre de tâches à l'état En retard, Échéance dans 7 jours ou Non affecté.
  - Répartition des tâches par état, tel que Brouillon ou Travail en cours.
- Problèmes

Traduction automatique

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

- Nombre de problèmes liés aux tickets d'IA par leur état comme Nouveau, Examiner ou Réponses.
- Nombre de problèmes liés aux tickets IA par des détails supplémentaires tels que En retard, Échéance dans 7 jours ou Non affecté.

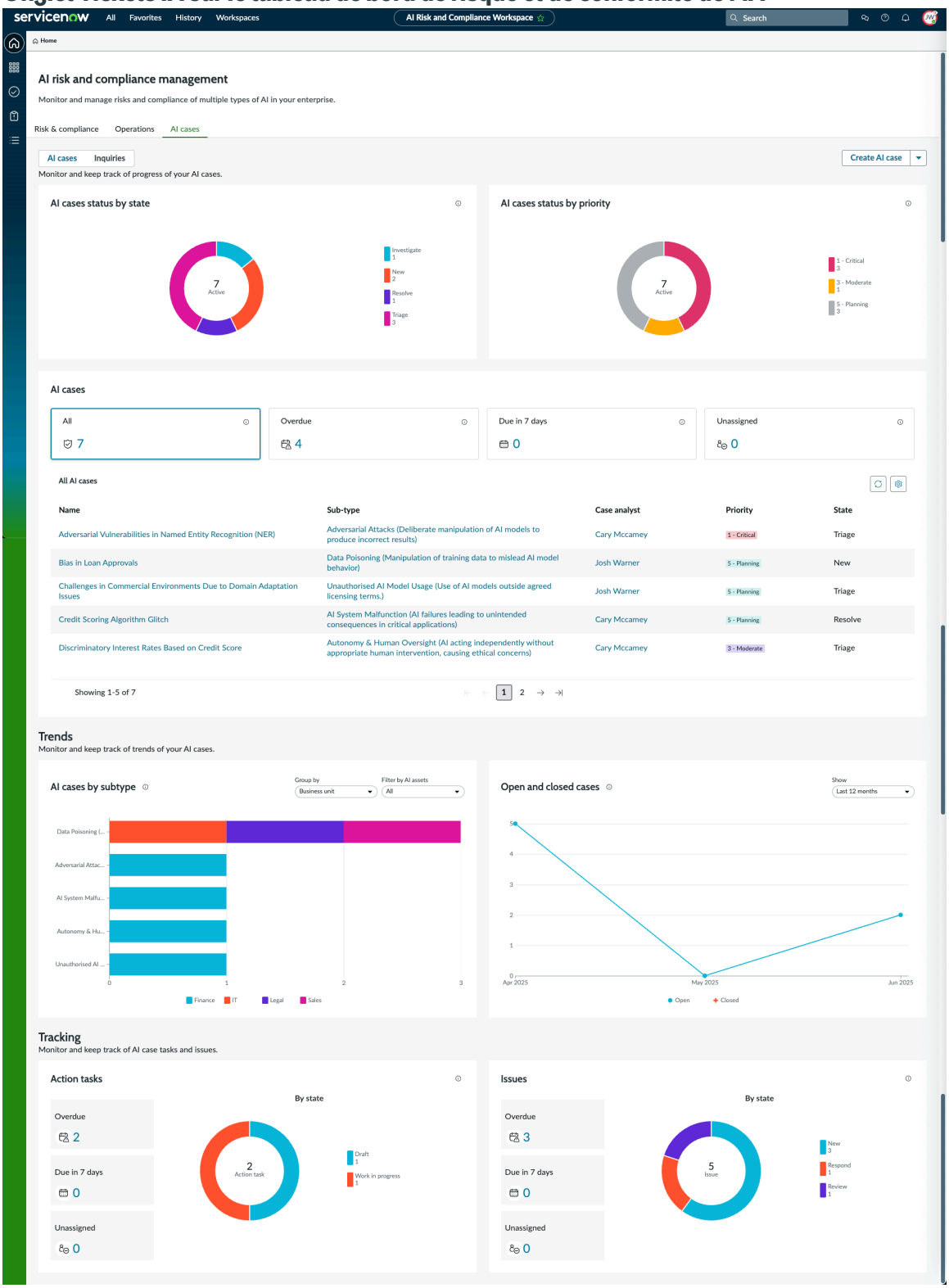
Le bouton **Créer un ticket IA** vous permet de lancer un nouvel enregistrement de ticket IA dans le tableau de bord de surveillance. Cette action est généralement utilisée pour documenter, examiner ou suivre les problèmes, les risques ou les problèmes de conformité liés aux modèles ou aux jeux de données d'IA. Utilisez le bouton **Créer un problème** pour créer un problème lié aux tickets IA.

L'exemple suivant montre l'onglet **Tickets IA** sur le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA.

Traduction automatique

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

Onglet Tickets IA sur le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA



Questions

L'onglet **Requêtes** du tableau de bord de risque et de conformité IA vous fournit une vue structurée du workflow des requêtes IA. Utilisez les widgets suivants sur le tableau de bord pour suivre la conformité, puis pour surveiller l'état et la progression d'une demande :

Vous pouvez explorer les données de chacun des widgets suivants pour en savoir plus sur un ticket d'IA.

Traduction automatique

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

Statut des requêtes par état

Nombre de demandes par État. Les demandes nouvelles, de triage, en cours et approuvées sont représentées dans le graphique en anneau.

Statut des requêtes par priorité

Nombre de demandes de renseignements par priorité. Une demande peut avoir des priorités critiques, élevées, modérées, faibles ou de planification.

Questions

Liste résumée de toutes les demandes sur l'IA. Elle peut être filtrée en fonction de paramètres tels que l'état, la priorité et l'affectation.

Les attributs essentiels des demandes de renseignements sont basés sur la pertinence ou l'urgence opérationnelle. Chaque entrée de demande comprend des métadonnées telles que :

- Nom
- Demandé par
- Affecté à
- État
- Priorité

Tendances

Aperçus basés sur les tendances de l'activité de votre demande dans l'ensemble de l'organisation. Ces visualisations prennent en charge l'analyse longitudinale pour améliorer la réactivité en matière de planification et de conformité.

Remarque : L'analyse longitudinale fait référence au processus d'analyse des points de données entre les départements, les équipes ou les systèmes sur une période donnée.

Les filtres, tels que les actifs IA et la plage horaire, vous aident à affiner l'analyse.

- Demandes par unité business : vous pouvez afficher la répartition des demandes dans les différents départements ou domaines fonctionnels de votre organisation. Cette distribution vous aide à identifier l'origine de la plupart des problèmes liés à l'IA afin que vous puissiez planifier une atténuation des risques plus ciblée ou une formation de sensibilisation.
- Demandes ouvertes et fermées : vous pouvez suivre le volume de demandes lancées et résolues dans une période sélectionnée. Ce suivi vous permet de suivre les performances de votre workflow et de planifier la capacité future.

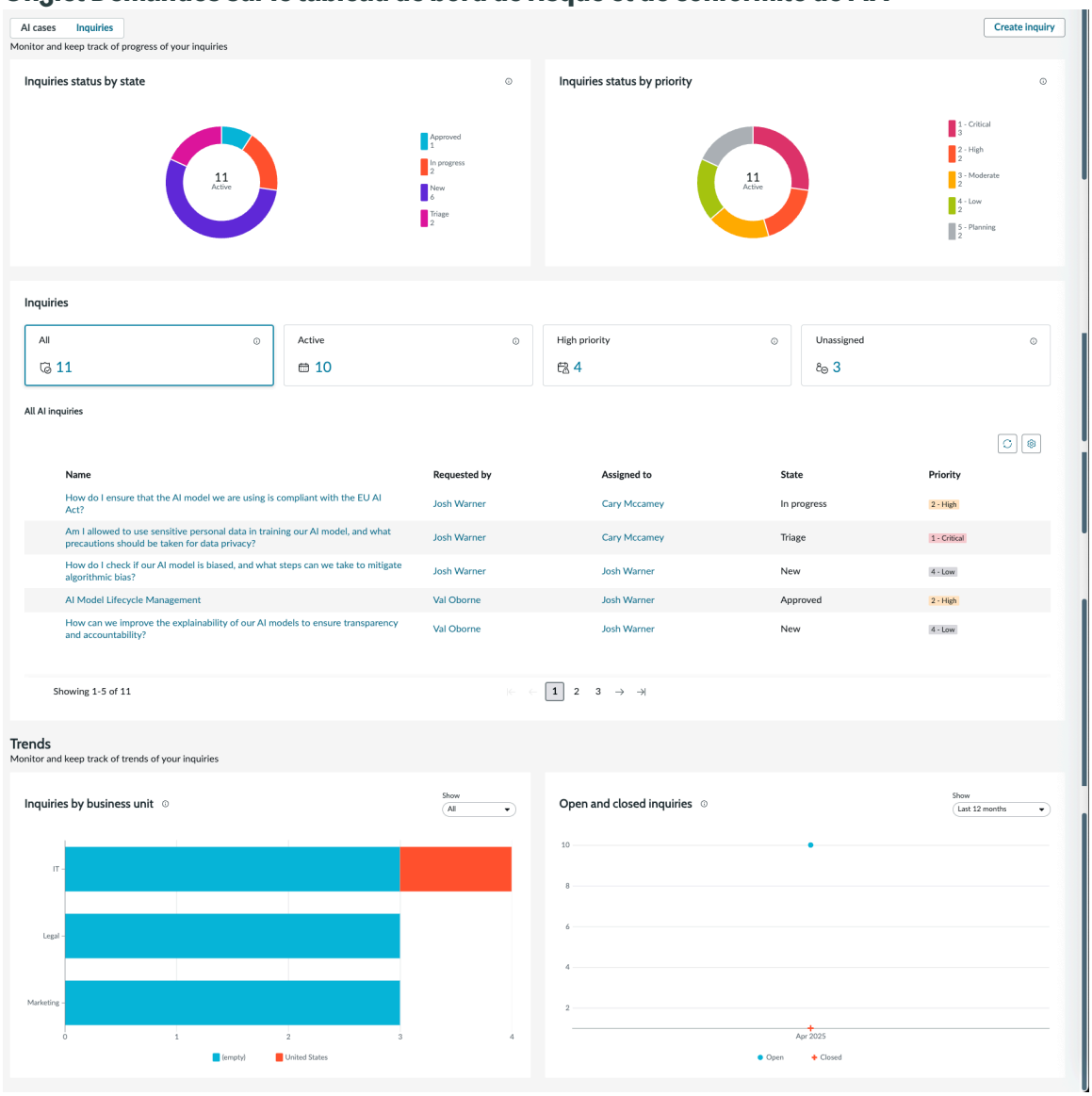
Utilisez le bouton **Créer une demande** pour lancer une nouvelle question. Vous pouvez générer des rapports opportuns sur les préoccupations liées à l'IA ou des demandes de clarification.

L'exemple suivant montre l'onglet **Requêtes** sur le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA.

Traduction automatique

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

Onglet Demandes sur le tableau de bord de risque et de conformité de l'IA



Console de la carte thermique des risques IA

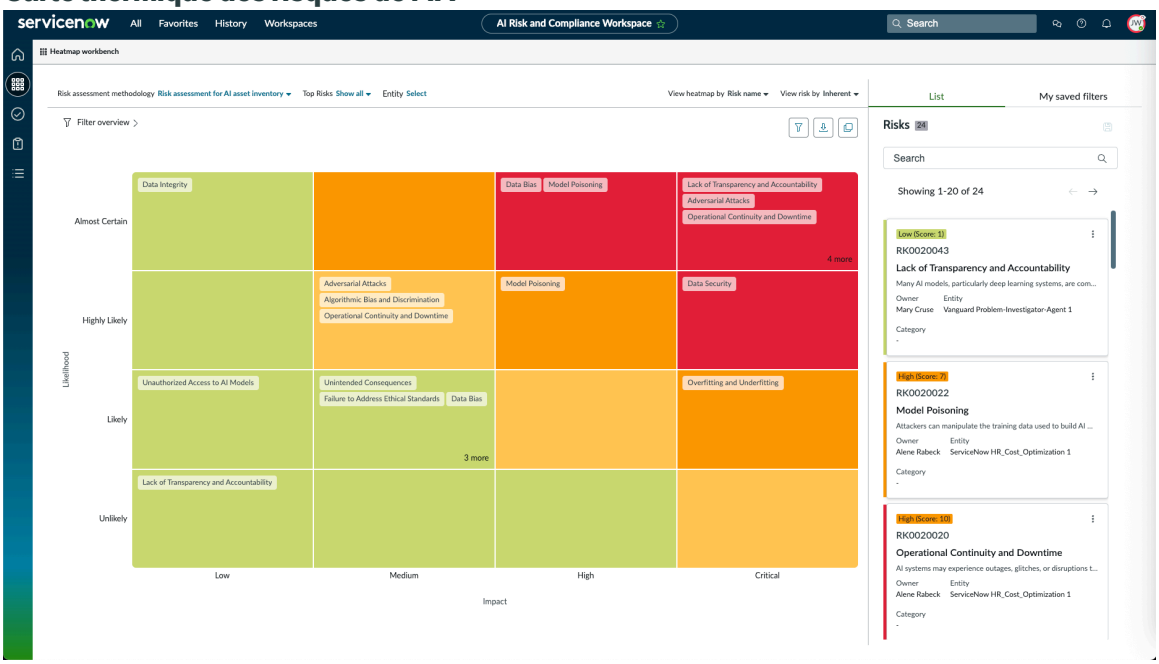
Une carte thermique des risques est une représentation graphique de vos données relatives aux risques. Les valeurs individuelles contenues dans une matrice sont représentées dans des couleurs qui dénotent une signification. Vous pouvez utiliser des cartes thermiques des risques pour afficher les résultats de votre évaluation des risques de l'IA dans un format pratique, visuellement attrayant et succinct.

Les données de la carte thermique sont obtenues à partir des évaluations des risques. Pour en savoir plus sur la carte thermique et ses filtres, reportez-vous à la section Configurer les cartes thermiques des risques. La figure suivante montre la carte thermique des risques.

Traduction automatique

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

Carte thermique des risques de l'IA



Page de destination des tâches pour Risque et conformité de l'IA

La page Tâches de l'espace Risque et conformité de l'IA de travail fournit une vue à volet unique de vos tâches en attente, des tâches de votre groupe et des tâches de votre liste de surveillance. Vous pouvez également mettre à jour les tâches directement à partir du tableau de bord.

Onglets de la page Tâches

La page Tâches de l'espace de Risque et conformité de l'IA travail affiche les onglets suivants :

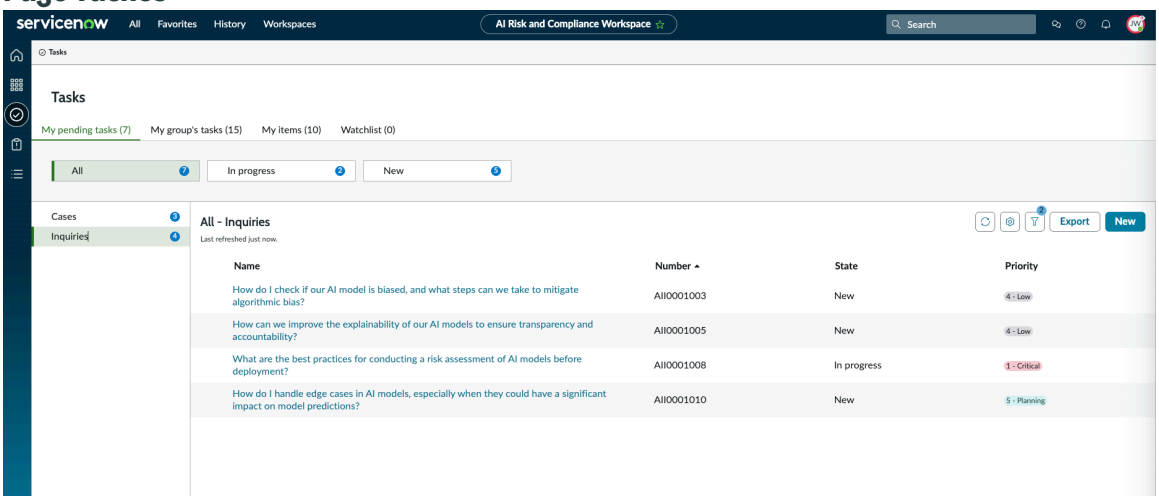
- **Mes tâches en attente**
- **Les tâches de mon groupe**
- **Mes éléments**
- **Liste de surveillance**

Un exemple de page de tâches pour un utilisateur connecté est illustré dans l'exemple suivant. Un utilisateur disposant du rôle sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst peut afficher l'espace de travail Tâches.

Traduction automatique

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

Page Tâches



Mes tâches en attente

La section **Mes tâches en attente** vous aide à accéder à tous les tickets et tâches qui vous ont été affectés. Cette section comprend les informations suivantes :

- **Tâches d'actifs IA** : toutes les tâches d'actifs IA qui me sont affectées.
- **Actifs IA** : tous les actifs IA qui me sont affectés.
- **Évaluations des risques en bloc** : toutes les évaluations des risques en bloc qui me sont affectées.
- **Tickets** : tous les tickets IA qui me sont affectés pour travailler.
- **Demandes de renseignements** : demandes d'IA en attente d'examen avec moi. Par exemple, en tant qu'analyste de ticket IA, vous avez créé une demande et l'avez affectée à un propriétaire de demande pour qu'il la traite. Le propriétaire de la demande a terminé la demande et vous l'a soumise pour révision. Toutes ces demandes sont disponibles dans cette section.
- **Problèmes** : tous les problèmes provenant des tickets d'IA sont visibles par moi.
- **Évaluations des risques** : toutes les évaluations des risques des systèmes d'IA sont visibles pour moi.

Les tâches de mon groupe

La section **Les tâches de mon groupe** vous aide à accéder à tous les tickets et tâches qui ont été affectés à mon groupe d'affectation. Cette section comprend les informations suivantes :

- **Tickets** : tous les tickets IA affectés à mon groupe d'affectation.
- **Demandes de renseignements** : toutes les demandes de renseignements en attente avec mon groupe d'affectation pour examen.

Mes éléments

La section **Mes éléments** vous aide à accéder à divers éléments qui m'ont été affectés. Cette section comprend les informations suivantes :

- **Tâches d'actifs IA** : toutes les tâches d'actifs IA qui me sont affectées.
- **Évaluations des risques en bloc** : toutes les évaluations des risques en bloc qui me sont affectées.

Traduction automatique

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

- **Demandes de renseignements** : demandes d'IA en attente d'examen avec moi.
- **Problèmes** : tous les problèmes provenant des tickets d'IA sont visibles par moi.
- **Exceptions de politique** : toutes les exceptions de politique pour les systèmes IA sont visibles par moi.

Liste de surveillance

La section **Liste de surveillance** vous permet d'accéder à tous les tickets et tâches auxquels je suis ajouté dans la liste de surveillance.

Modifier la liste

Vous pouvez ajouter ou supprimer les colonnes de génération de rapports sous l'un des onglets de la page Tâches. Pour ajouter ou supprimer des colonnes :

1. Accédez à l'onglet requis et sélectionnez la catégorie requise.
2. Sélectionnez l'icône Actions de liste ( ), puis **Modifier les colonnes**.
3. Sélectionnez et déplacez les colonnes requises de la liste des **colonnes disponibles** vers les **colonnes sélectionnées** , et inversement.
4. Sélectionnez **OK**.

Les colonnes sélectionnées sont ajoutées ou supprimées.

Configurer Risque et conformité de l'IA

Pour utiliser l'application, vous téléchargez et activez l'application Risque et conformité de l'IA , puis vous devez publier les modèles d'évaluation et configurer les évaluations et leur logique d'automatisation pour garantir des scores d'évaluation des risques précis.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Risque et conformité de l'IA
2. Installer Risque et conformité de l'IA le contenu
3. Publier les modèles d'évaluation
4. Flux activés pour Risque et conformité de l'IA

Installer Risque et conformité de l'IA

Vous pouvez installer l'application Risque et conformité de l'IA (sn_grc_ai_gov) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Risque et conformité de l'IA dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à .Risque et conformité de l'IA

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Risque et conformité de l'IA Management :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Référence Risque et conformité de l'IA.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Risque et conformité de l'IA Gestion (sn_grc_ai_gov).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d’installation qui s’affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Risque et conformité de l'IA Pack de contenu

Le ServiceNow Risque et conformité de l'IA pack de contenu fournit un contenu de base qui permet aux gestionnaires des risques et de la conformité de s’assurer que les organisations se conforment aux réglementations et aux politiques relatives à leurs systèmes d’IA.

Méthodologies d’évaluation des risques (RAM)

Le pack de contenu offre par défaut les RAM suivantes :

- Classification des risques pour le système IA.
- Évaluation des risques pour l’inventaire de l’IA.
- Classification des risques pour le modèle ou l’ensemble de données IA.

Traduction automatique

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

Modèles d'évaluations

Les modèles d'évaluation suivants sont disponibles par défaut lorsque vous téléchargez et installez le pack de contenu :

Systèmes d'IA

- Évaluation de l'impact sur l'IA.
- Évaluation de l'impact de l'IA de laboratoire.
- Questionnaire d'évaluation de l'IA à risque élevé.
- Évaluation de l'impact de l'IA pour l'évaluation de la conformité à la législation européenne sur l'IA.
- Évaluation de la conformité à la loi sur l'IA de l'UE : disponible à l'état de brouillon à partir de la Zurich publication.
- Évaluation de l'impact sur les droits fondamentaux pour les systèmes d'IA à haut risque (FRIA) : disponible à l'état de brouillon à partir de la Zurich publication.

Remarque : Vous devez publier les évaluations à l'état Brouillon avant de pouvoir les utiliser.

Modèles IA

Évaluation de l'impact de l'IA sur l'inventaire des actifs d'IA.

Tickets d'IA

Questionnaire d'évaluation de ticket AI.

Installer Risque et conformité de l'IA le contenu

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Contenu de risque et conformité (sn_grc_ai_gov_cont) IA. Cette application est un référentiel centralisé de cadres de travail, de contenu des documents de référence, d'objectifs de contrôle, de déclarations de risque et de modèles d'évaluation. L'utilisation de cette application permet aux clients de prendre plus rapidement une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption de diverses réglementations et cadres de travail.

Avertissement

Important : Le contenu préemballé inclus dans ce produit est fourni uniquement à des fins d'information et de conseil pour aider à la configuration initiale des cadres de travail de risque et de conformité de l'IA. Il ne constitue pas un avis juridique ni une assurance de conformité réglementaire. Les clients sont seuls responsables de s'assurer que toute utilisation du contenu est conforme aux lois, réglementations, directives et normes de l'industrie applicables dans leurs juridictions. En utilisant ce contenu, le Client reconnaît qu'il doit valider, personnaliser et maintenir de manière indépendante l'exactitude et la pertinence de toutes les informations en fonction de son contexte juridique, réglementaire et opérationnel spécifique. Le fournisseur décline toute responsabilité quant aux décisions prises sur la base de l'utilisation de ces contenus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Risque et conformité de l'IA de contenu installe la bibliothèque prédéfinie de cadres de travail tels que le cadre de travail de gestion des risques de l'IA du NIST et la

Traduction automatique

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

loi européenne sur l'intelligence artificielle pour lancer des activités opérationnelles pour l'entreprise :

- Agences
- Documents de référence
- Contenu des documents de référence
- Objectifs de contrôle
- Déclarations de risque
- Modèles d'évaluations de l'IA
- Méthodologies d'évaluation des risques de l'IA

Les applications suivantes sont également installées avec Risque et conformité de l'IA Content :

- Visualisation des relations à 360 degrés (degré sn_grc_36)
- Gouvernance de l'IA Cœur (sn_ai_governance)
- Risque et conformité de l'IA Gestion (sn_grc_ai_gov)
- Modèle de base des données (sn_cmdb_foundation)
- Registre des données (sn_data_registry)
- Composant de l'interface utilisateur de la grille de données (sn_datagrid)
- Rôles de fonctionnalité GRC (sn_grc_ftr_role)
- Modèles de documents (sn_doc)
- GRC : éléments communs de l'espace de travail (sn_grc_workspace)
- GRC : configurateur d'approbateur (sn_grc_appr)
- GRC : Politique et conformité (sn_compliance)
- GRC : Carte thermique des risques (sn_risk_heatmap)
- GRC : profils (sn_grc)
- GRC : Gestion des risques (sn_risk)
- GRC : gestion de la taxonomie (sn_grc_taxonomy)
- GRC : Composants communs partagés de risque (sn_irm_shared_cmn)
- Bibliothèque de l'organisme de réglementation (sn_reg_body_mgmt)
- Actions de post-évaluation pour les évaluations intelligentes (sn_smart_imp_auto)
- Enregistrement : vertical (sn_rec_pg_vertical)
- Évaluation intelligente principale (sn_smart_asmt)
- sn-reusable-impact-framework (sn_impact_fwk)
- sn-smart-assessment-designer (sn_smart_asmt_desg)
- sn-smart-assessment-connected (sn_smart_asmt_conn)
- Inspecteur d'espace de travail (sn_inspector)
- Composant d'interface utilisateur commun SPM (sn_spm_com_ui_comp)

Traduction automatique

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

Procédure

1. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Risque et conformité de l'IA de contenu (sn_grc_ai_gov_cont).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

2. Sélectionnez **Installer**.

Vérifier Risque et conformité de l'IA le contenu

Vérifiez si le Risque et conformité de l'IA contenu est correctement installé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modules d'extension**.
2. Dans le gestionnaire d'applications, recherchez Risque et conformité de l'IA.
3. Dans la liste connexe Installés, assurez-vous de voir Risque et conformité de l'IA Contenu et Risque et conformité de l'IA gestion.
4. Accéder à **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation**.
5. Dans la liste des modèles d'évaluation, **assurez-vous que l'évaluation de l'impact sur les droits fondamentaux pour les systèmes d'IA à haut risque (FRIA)** et **l'évaluation de la conformité de la législation européenne sur l'IA** apparaissent dans la liste avec l'état publié comme faux.

Résultats
Le Risque et conformité de l'IA contenu est installé et vérifié.

Que faire ensuite
Configurer l'espace Risque et conformité de l'IA de travail

Configurer l'espace Risque et conformité de l'IA de travail

Configurez l'espace Risque et conformité de l'IA de travail à l'aide Générateur d'IU de .

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur, ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
offre des expériences d'espace de travail configurables prédéfinies pour cibler des utilisateurs spécifiques. Au lieu de créer une expérience à partir de zéro, ces espaces de travail prédéfinis peuvent être mis à jour et modifiés dans le générateur d'IU. Pour obtenir la liste des espaces de travail prédéfinis proposés par ServiceNow, reportez-vous à la section Liste des espaces de travail . Pour mettre à jour une expérience d'espace de travail configurable existante, reportez-vous à la section Ouvrir une expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Pour modifier la configuration de l'espace de travail, définissez le **périmètre de l'application** sur **Gestion des risques et de la conformité IA**.
3. Sélectionnez **les collections de pages**.
4. Sélectionnez **des onglets de la page d'accueil Risque et conformité de l'IA**.
5. Dans la section **Pages et variantes** , sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
6. Apportez les changements requis.

Résultats

Vos modifications seront reflétées dans l'espace de Risque et conformité de l'IA travail sous les pages correspondantes.

Que faire ensuite

Créer une Espace de travail configurable expérience

Créer une Espace de travail configurable page

UI Builder

Recevez une documentation supplémentaire et détaillée sur la configuration et l'utilisation Générateur d'IU de .

Configuration des propriétés de Risque et conformité de l'IA

Configurez Risque et conformité de l'IA les propriétés pour spécifier les documents de référence et les politiques que vous souhaitez afficher sur la page d'accueil. Vous pouvez également spécifier une RAM par défaut à utiliser pour les évaluations des risques des systèmes d'IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les documents de référence et les politiques que vous configurez sont utilisés dans la section Vue d'ensemble de la conformité du tableau de bord Risque et conformité de la page d'accueil Risque et conformité de l'IA .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Configurez la propriété `sn_grc_ai_gov.highlighted_authority_document` pour spécifier les documents de référence que vous souhaitez afficher sur la page d'accueil.
   Saisissez au maximum 2 documents de référence séparés par une virgule dans le champ **Sélectionner les documents de référence pour le rapport** sur la posture de conformité.
3. Configurez la propriété `sn_grc_ai_gov.highlighted_policy` pour spécifier les stratégies que vous souhaitez afficher sur la page d'accueil.
   Saisissez au maximum 2 politiques séparées par une virgule dans le champ **Sélectionner des politiques pour le reporting sur la posture de conformité** .

Traduction automatique

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

4. Configurez la propriété `sn_grc_ai_gov.aisystem_primary_ram` pour spécifier une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) par défaut pour les systèmes d'IA.
   Entrez la RAM dans le champ **RAM primaire par défaut pour le système IA** . Cette RAM sera utilisée comme RAM par défaut pour toutes les évaluations des risques.

Publier les modèles d'évaluation

Lors de la création d'un nouveau système d'IA ou de la mise à jour d'un système existant, publiez les modèles d'évaluation avant d'initier les évaluations requises, telles que l'évaluation d'impact et l'évaluation de conformité. Vous devez publier un modèle d'évaluation afin que les évaluations puissent être lancées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Deux modèles d'évaluation sont fournis par défaut pour les évaluations suivantes :

- Évaluation de l'impact de l'IA : l'évaluation de l'impact de l'IA garantit que votre système d'IA est à la fois efficace et respectueux des droits des individus. En identifiant et en traitant les impacts potentiels sur la confidentialité, la non-discrimination et d'autres droits de l'homme, vous pouvez vous assurer que votre système d'IA est conforme aux réglementations et cadres mondiaux, tels que la loi européenne sur l'IA et le cadre de gestion des risques et de la conformité de l'IA du NIST. Cela permet à votre système de fonctionner de manière éthique et responsable, conformément aux politiques organisationnelles en matière d'IA.
- Évaluation de l'impact de l'IA pour l'évaluation de la conformité de la législation sur l'IA de l'UE : L'évaluation de la conformité de la législation sur l'IA de l'UE est un processus structuré utilisé pour évaluer si un système d'IA est conforme à la loi européenne sur l'intelligence artificielle (AI Act), en se concentrant notamment sur sa classification des risques et en garantissant le respect des droits fondamentaux, de la sécurité et des exigences de transparence. L'objectif de cette évaluation est de s'assurer que les systèmes d'IA à haut risque ne présentent aucun préjudice pour les utilisateurs, la société ou l'environnement, et qu'ils respectent les obligations réglementaires conformément à la loi sur l'IA.

Ces deux modèles sont disponibles à l'état **Brouillon** par défaut. Un utilisateur disposant du rôle sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager peut publier les évaluations. Une fois les évaluations publiées, l'état devient **Publié.**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'évaluation**.
2. Sélectionnez et ouvrez les modèles suivants un par un.
   - **Évaluation de l'impact IA**
   - **Évaluation de l'impact de l'IA pour la conformité à la législation européenne sur l'IA**
3. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Les modèles sont publiés et prêts à être utilisés pour les évaluations. L'état des modèles devient **vrai**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

- Créer une règle métier
- Lancer une évaluation de l’IA sur un actif IA
- Réaliser une évaluation de l’impact sur un cas d’utilisation de l’IA
-

Utiliser Risque et conformité de l'IA

Utilisez les Risque et conformité de l'IA pour demander des systèmes IA, des modèles d’IA, des jeux de données d’IA, etc., et effectuez des évaluations pour eux afin de déterminer leur situation vis-à-vis du risque.

Demander un ticket d'utilisation IA

Demandez le développement ou l’acquisition d’un cas d’utilisation de l’IA pour initier et documenter le besoin d’une solution basée sur l’IA au sein d’une organisation. Ce processus garantit que les implémentations de l’IA sont alignées sur les objectifs business, conformes aux réglementations et techniquement réalisables.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur métier des risques et de la conformité de l’IA (Centre des employés), sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner (tableau de bord de la tour de contrôle IA)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Demander un système IA vous permet de lancer des demandes de développement ou d’acquisition de solutions basées sur l’IA. Que vous ayez besoin d’un modèle d’IA personnalisé, d’un outil d’automatisation ou d’un système d’analyse avancé, cette plateforme rationalise le processus en capturant les exigences clés et en facilitant les approbations.

Par exemple, une institution financière souhaite améliorer son processus d’approbation de prêt en mettant en œuvre un système de notation de crédit basé sur l’IA. L’équipe financière soumet une demande d’IA, détaillant ses besoins, tels que les détails de l’évaluation des risques, l’analyse des données de crédit et la prise de décision automatisée. La demande est ensuite examinée pour vérifier la faisabilité, le budget et la conformité avant le développement ou l’approvisionnement.

Procédure

1. Demandez un système IA à partir du Centre des employés tableau de bord ou du tableau de bord de la tour de contrôle IA.
   - Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   - Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez **Services technologiques** > **Actifs IA**.
   a. Sélectionnez la carte **Demander un cas d’utilisation IA** .
3. Sur le tableau de bord de la tour de contrôle IA, sélectionnez , puis accédez à l’inventaire des actifs IA.
   a. Sélectionnez **Ajouter un actif IA**.
   b. Sélectionnez **Système IA**, puis **Suivant** pour continuer.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Demander un système IA, reportez-vous à la section Formulaire Demander un cas d'utilisation de l'IA.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes**.
6. **Facultatif :** Pour enregistrer le formulaire en tant que brouillon et le modifier ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois ce formulaire envoyé, l'équipe du Centre d'excellence en IA l'examine et vous guide tout au long du processus.

Que faire ensuite

Demander un modèle d'IA

Formulaire Demander un cas d'utilisation de l'IA

Le formulaire Demander un cas d'utilisation basé sur l'IA est conçu pour rationaliser le processus de demande pour le développement ou l'acquisition d'une solution basée sur l'IA. Ce formulaire d'admission confirme que tous les détails, documents justificatifs et considérations de conformité nécessaires sont capturés avant de poursuivre le développement et le déploiement de la solution d'IA.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Demander un cas d'utilisation de l'IA

Champ	Description
Détails	
Nom	Nom unique du cas d'utilisation de l'IA ou du système d'IA. Par exemple, la notation de crédit basée sur l'IA pour les approbations de prêt.
État	Indique si le système d'IA est à l'état Brouillon, Développement ou Déployé. Pour en savoir plus sur les états, consultez Cycle de vie de l'actif IA .
Version	Numéro de version du système IA. Par exemple, v1.0.
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle IA pour classer la façon dont le système apprend et décide. Les options sont les suivantes : • **IA agentique** : agit de manière autonome pour atteindre les objectifs en planifiant, décidant et prenant des mesures. • **IA classique** : suit des règles fixes pour résoudre des problèmes structurés. • **IA générative** : apprend des données pour créer du contenu comme du texte, des images ou du code.
Description	Brève description du système d'IA, de sa fonctionnalité principale et de l'utilisation prévue.

Traduction automatique

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

Formulaire Demander un cas d'utilisation de l'IA (suite)

Champ	Description
Documentation	Toute documentation de support pour les sources d'ensembles de données, les processus de formation et le comportement du modèle.
Propriété	
Fournisseur	Organisation responsable de la fourniture du système d'IA. Par exemple, ServiceNow.
Département	Unité business gérant le système IA. Par exemple, le marketing ou les ventes.
Géré par	Utilisateur responsable de la gestion du système IA.
Modèles et jeux de données d'IA	
Modèles IA	Modèles d'IA qui définissent le processus d'apprentissage et de prise de décision du système. Par exemple, GPT 3.5 Turbo.
Jeux de données	Ensembles de données pour former ou tester les modèles d'IA. Par exemple, ServiceNow Historique des achats du client 1.0.

Demander un modèle d'IA

Demandez le développement ou l'acquisition d'un modèle d'IA pour personnaliser ou déployer un système d'IA adapté à des besoins professionnels spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur métier des risques et de la conformité de l'IA (Centre des employés), sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner (tableau de bord de la tour de contrôle IA)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle d'IA est un programme ou un système qui utilise des techniques d'apprentissage machine ou d'intelligence artificielle pour analyser les données, reconnaître des modèles et effectuer des prédictions ou prendre des décisions. Il est formé sur un ensemble de données et peut effectuer plusieurs tâches avec un minimum d'intervention humaine.

Procédure

1. Demandez un modèle IA à partir du Centre des employés tableau de bord ou de la tour de contrôle IA.
   - Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   - Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez **Services technologiques** > **Actifs IA**.
   a. Sélectionnez la carte **Demander un modèle IA** .
3. Sur le tableau de bord de la tour de contrôle IA, sélectionnez , puis accédez à l'inventaire des actifs IA.
   a. Sélectionnez **Ajouter un actif IA**.
   b. Sélectionnez **Modèle**, puis **Suivant** pour continuer.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Demander un modèle d'IA, reportez-vous à la section Demander un formulaire de modèle IA.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes**.
6. **Facultatif :** Pour enregistrer le formulaire en tant que brouillon et le modifier ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois que vous avez soumis ce formulaire, l'équipe du Centre d'excellence IA examine votre demande et fournit l'approbation et les conseils nécessaires.

Demander un formulaire de modèle IA

Le formulaire Demander un modèle IA est conçu pour rationaliser le processus de demande pour le développement ou l'acquisition d'un modèle IA. Ce formulaire d'admission confirme que tous les détails, documents justificatifs et considérations de conformité nécessaires sont saisis avant d'aller de l'avant avec le processus d'approbation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Demander un formulaire de modèle IA

Champ	Description
Détails	
Nom	Nom unique pour le modèle d'IA. Par exemple, ServiceNow Now LLM 1.0.
État	Indique si le modèle d'IA est à l'état Brouillon, Développement ou Déployé. Pour en savoir plus sur les états, consultez Cycle de vie de l'actif IA .
Version	Numéro de version du modèle IA. Par exemple, v1.0.
Description	Brève description du système d'IA, de sa fonctionnalité principale et de l'utilisation prévue. Par exemple, ServiceNow le grand modèle de langage (LLM) est une solution avancée basée sur l'IA conçue pour améliorer les options conversationnelles et automatiser les workflows au sein de la ServiceNow plateforme. Il exploite le traitement du langage naturel pour améliorer les interactions entre les utilisateurs, rationaliser la prestation de services et fournir des informations intelligentes, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle des entreprises.
Propriété	
Fournisseur	Organisation responsable de la fourniture du modèle IA. Par exemple, ServiceNow.
Géré par	Utilisateur responsable de la gestion du modèle IA.
Modèles tiers	
Carte de modèle	Une documentation détaillée sur l'objectif, l'architecture, les performances et les considérations éthiques du modèle d'IA pour plus de transparence.

Traduction automatique

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

Demander un formulaire de modèle IA (suite)

Champ	Description
Informations sur les pondérations des modèles	Informations supplémentaires sur le modèle si disponibles. Par exemple, reportez-vous au projet des poids et des biais. **Remarque :** Ces informations s'appliquent principalement aux modèles d'IA développés au sein de l'organisation.
Langues prises en charge	Langues prises en charge par le modèle IA. Par exemple, anglais, français, italien, allemand, espagnol.
Modèle de base	Modèle de base pertinent pour le modèle IA primaire. Un modèle de base est un modèle d'IA fondamental qui a été préentraîné sur un grand ensemble de données et qui peut être affiné pour des cas d'utilisation spécifiques. Ces modèles servent de point de départ au développement de modèles d'IA spécialisés en les adaptant aux données et aux exigences spécifiques au domaine. Par exemple, Mixtral. **Remarque :** Les modèles de base ne s'appliquent qu'aux modèles d'IA développés au sein de l'organisation.
Procédure d'entraînement	Procédure utilisée pour former le modèle IA. Les options sont les suivantes : • **Arbres de décision** : Modèle arborescent utilisé pour la prise de décision, où chaque nœud représente une condition et les branches mènent à des résultats. Il est largement utilisé pour les tâches de classification et de régression. • **Apprentissage semi-supervisé** : Une approche d'apprentissage automatique qui combine une petite quantité de données étiquetées avec une grande quantité de données non étiquetées pour améliorer l'efficacité de l'apprentissage. • **Affinage d'instruction** : processus dans lequel un modèle d'IA est formé avec des instructions spécifiques à une tâche pour améliorer sa capacité à suivre des commandes de type humain. • **Affinage supervisé** : technique dans laquelle un modèle préformé est ensuite entraîné sur des données étiquetées afin d'améliorer ses performances pour une tâche spécifique.

Traduction automatique

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

Demander un formulaire de modèle IA (suite)

Champ	Description
	• **Réseaux neuronaux profonds** : Un type de modèle d'IA avec plusieurs couches de neurones interconnectés qui peuvent apprendre des modèles complexes dans les données, utilisés dans l'apprentissage profond. • **Régression linéaire** : Méthode statistique qui modélise la relation entre une variable dépendante et une ou plusieurs variables indépendantes à l'aide d'une ligne droite. • **Régression logistique** : Algorithme de classification qui prédit les résultats catégoriels (par exemple, Oui ou Non) en estimant les probabilités à l'aide d'une fonction sigmoïde. • **Forêt aléatoire** : Une méthode d'apprentissage d'ensemble qui combine plusieurs arbres de décision pour améliorer la précision et réduire le surajustement dans les tâches de classification et de régression. • **Apprentissage supervisé : approche d'apprentissage** machine dans laquelle les modèles apprennent à partir de données étiquetées, en mappant les entrées pour corriger les sorties. • **Apprentissage non supervisé** : méthode d'apprentissage dans laquelle les modèles identifient des modèles et des structures dans des données non étiquetées sans catégories prédéfinies. • **Apprentissage par renforcement** : Une approche d'apprentissage où un agent interagit avec un environnement et apprend les actions optimales par le biais de récompenses et de pénalités. • **Apprentissage par transfert** : Technique dans laquelle un modèle pré-entraîné est adapté à une tâche nouvelle, mais connexe, pour améliorer les performances avec moins de données d'entraînement.
Fenêtre de contexte	Nombre de jetons que le modèle IA peut traiter lors de la génération de réponses ou de prédictions. Par exemple, 16385.
Taille du modèle en Mo	Espace de stockage occupé par le modèle IA en mégaoctets.

Traduction automatique

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

Demander un formulaire de modèle IA (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le champ **Taille du modèle en Mo** ne prend en charge que les valeurs entières.
Informations sur les paramètres du modèle	Variables internes apprises pendant la formation qui déterminent le comportement et les performances du modèle d'IA. Par exemple, le nombre de paramètres pour le modèle est de 175.
Rapport sur les mesures d'évaluation	Résultats de la mesure des performances utilisés pour évaluer l'efficacité du modèle d'IA pendant les tests ou l'évaluation. Par exemple, vous pouvez mentionner que la précision du modèle est de 85 % et que le taux d'hallucination est de 15 %.
Jeux de données d'entraînement	Collecte des jeux de données utilisés pour former les modèles d'IA.
Jeux de données d'évaluation	Collection d'ensembles de données utilisés pour évaluer ou tester les modèles d'IA. Par exemple, ensemble de données d'incident P1.
Détails supplémentaires	
Directives de déploiement	Processus d'intégration et de déploiement d'un modèle d'IA entraîné dans un environnement de production pour une utilisation dans le monde réel.
Infrastructure requise	Description des ressources matérielles et logicielles nécessaires pour déployer et exécuter le modèle IA. Par exemple, vous pouvez mentionner qu'une unité de traitement graphique (GPU) de type A100 est nécessaire.

Demander un jeu de données

Demandez un ensemble de données pour analyser les tendances, former des modèles d'IA ou prendre des décisions basées sur des données.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur métier des risques et de la conformité de l'IA (Centre des employés), sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner (tableau de bord de la tour de contrôle IA)

Procédure

1. Demandez un ensemble de données à partir du Centre des employés tableau de bord ou du tableau de bord de la tour de contrôle IA.
   - Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   - Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez **Services technologiques** > **Actifs IA**.
   a. Sélectionnez la carte **Demander un ensemble de données** .

Traduction automatique

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

3. Sur le tableau de bord de la tour de contrôle IA, sélectionnez , puis accédez à l'inventaire des actifs IA.
   a. Sélectionnez **Ajouter un actif IA**.
   b. Sélectionnez **Ensemble de données**, puis **Suivant** pour continuer.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Demander un ensemble de données, reportez-vous à la section Formulaire Demander un ensemble de données.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes**.
6. **Facultatif :** Pour enregistrer le formulaire en tant que brouillon et le modifier ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois que vous avez soumis ce formulaire, l'équipe du Centre d'excellence IA examine la demande et fournit l'approbation et les conseils nécessaires.

Que faire ensuite

Soulever une requête d'IA

Formulaire Demander un ensemble de données

Le formulaire Demander un ensemble de données est conçu pour rationaliser le processus de demande d'acquisition d'un ensemble de données. Ce formulaire d'admission confirme que tous les détails, documents justificatifs et considérations de conformité nécessaires sont saisis avant d'aller de l'avant avec le processus d'approbation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Demander un ensemble de données

Champ	Description
Détails	
Nom	Nom unique de l'ensemble de données. Par exemple, les données financières des employés.
État	Indique si le jeu de données est à l'état Brouillon, Développement ou Déployé.
Version	Numéro de version de l'ensemble de données. Par exemple, v1.0.
Type de données	Type de données pour classer l'ensemble de données. Les options sont les suivantes : • **Image** • **Table** • **Texte** • **Vidéo**
Description	Brève description de l'ensemble de données, de sa fonctionnalité principale et de l'utilisation prévue. Par exemple, le jeu de données sur les données financières des employés contient

Traduction automatique

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

Formulaire Demander un ensemble de données (suite)

Champ	Description
	des informations complètes sur la situation financière des employés, y compris les détails du salaire, les primes, les avantages et les déductions. Il peut également englober des informations sur les dépenses, l'épargne et les cotisations d'investissement, fournissant une vue holistique des profils financiers des employés pour la formation des modèles d'IA.
Propriété	
Fournisseur	Organisation responsable de la fourniture de l'ensemble de données. Par exemple, ServiceNow.
Géré par	Utilisateur responsable de la gestion de l'ensemble de données.
Détails supplémentaires	
Source	Informations pertinentes sur la source de l'ensemble de données. Par exemple, les données financières des employés proviennent de notre application financière interne, qui gère et traite en toute sécurité toutes les informations sur la paie, les avantages sociaux et la rémunération. Ce système garantit des enregistrements précis et à jour pour les détails financiers de chaque employé.
Jeux de données de base	Ensemble de données de base ou primaire utilisé comme référence pour l'analyse, la modélisation ou le traitement ultérieur des données.
Carte de jeu de données	Documentation détaillée sur l'objectif, l'architecture, les performances et les considérations éthiques de l'ensemble de données pour la transparence. Par exemple, cet ensemble de données est limité aux demandes de prêt des régions 25 à 35 et peut refléter un biais dû à des contraintes démographiques.

Traduction automatique

Soulever une requête d'IA

Soumettez vos questions sur les systèmes, modèles ou jeux de données d'IA et leurs applications d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez **Services technologiques** > **Actifs IA**.
3. Sélectionnez la carte **Émettre une question IA** .

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

4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Poser une question IA, reportez-vous à la section Émettre un formulaire de question sur l'IA.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes**.
6. **Facultatif :** Pour enregistrer le formulaire en tant que brouillon et le modifier ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le formulaire est enregistré et une question IA est créée.

Résultats

La question est affectée à l'équipe d'enquête sur l'IA et fournit les informations et l'assistance dont vous avez besoin. Un utilisateur ayant le rôle d'analyste ou le rôle d'analyste Risque et conformité de l'IA de ticket IA travaille sur la question IA créée.

Une question IA passe par les états Nouveau, Triage, En cours, En attente d'approbation et Fermé.

Que faire ensuite

Signaler un ticket IA à partir de Centre des employés

Émettre un formulaire de question sur l'IA

Utilisez le formulaire Poser une question sur l'IA dans pour Centre des employés soumettre vos questions sur les systèmes, modèles ou jeux de données d'IA et leurs applications d'entreprise.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Émettre un formulaire de question sur l'IA

Champ	Description
Détails	
Nom	Nom unique pour la question IA. Par exemple, suis-je autorisé à utiliser des données personnelles sensibles pour la formation de notre modèle d'IA et quelles précautions dois-je prendre pour garantir la confidentialité des données ?
Description	Description détaillée de la question sur l'IA. Par exemple, clarifier l'utilisation autorisée des données sensibles et les mesures nécessaires pour les protéger pendant la formation des modèles d'IA.
Priorité	Urgence de l'enquête sur l'IA. Elle permet à l'équipe d'enquête IA de trier efficacement les demandes et d'y répondre en fonction de leur importance. Les options sont les suivantes : • **Critique** • **Élevé** • **Modéré**

Traduction automatique

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

Émettre un formulaire de question sur l'IA (suite)

Champ	Description
	• **Faible** • **Planification**
Demandé par	Nom de la personne qui a fait la demande.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour laquelle vous avez créé la demande.
Unité business	Unité business affectée par la demande IA. Par exemple, Ventes.
Emplacement	Emplacement où la demande a été émise. Par exemple, le Japon.

Signaler un ticket IA à partir de Centre des employés

Signalez un ticket d'IA en fournissant une description détaillée, telle que le comportement du système, les utilisateurs affectés et toutes les données pertinentes. Assurez-vous que toutes les informations nécessaires, telles que les pièces jointes à l'appui, sont incluses pour une résolution rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez **Services technologiques** > **Actifs IA**.
3. Sélectionnez la carte **Signaler un ticket IA** .
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Signaler un ticket IA, reportez-vous à la section Formulaire de signalement d'un ticket IA.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes**.
6. **Facultatif :** Pour enregistrer le formulaire en tant que brouillon et le modifier ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le formulaire est enregistré et un ticket IA est créé.

Résultats

Le ticket est affecté à l'équipe de ticket IA et fournit les informations et l'assistance dont vous avez besoin. Un utilisateur disposant du rôle d'analyste ou d'analyste de Risque et conformité de l'IA ticket IA travaille sur le ticket IA créé.

Un ticket IA passe par les états Nouveau, Triage, Examiner, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer.

Que faire ensuite

Lancer une évaluation de l'IA sur un actif IA

Traduction automatique

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

Formulaire de signalement d'un ticket IA

Utilisez le formulaire Signaler un ticket IA dans pour Centre des employés signaler un ticket IA avec les détails nécessaires.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire de signalement d'un ticket IA

Champ	Description
Détails	
Titre	Titre unique pour le ticket IA. Par exemple, recommandation IA incorrecte.
Description	Description détaillée du ticket d'IA. Par exemple, incluez des informations telles que la recommandation attendue, la suggestion réelle, le contexte, l'impact et les étapes pour reproduire le problème, en particulier pour des cas tels que Recommandation IA incorrecte.
Classification	
Type de ticket	Type du ticket IA. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket IA**.
Sous-type de ticket	Sous-type du ticket. Par exemple, les attaques contradictoires (manipulation délibérée des modèles d'IA pour produire des résultats incorrects).
Planifier	
Date de survenue	Date à laquelle le ticket IA s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2025.
Date de découverte	Date à laquelle le ticket a été découvert. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2025, mais a été découvert le 12-03-2025.
Origine du ticket	
Unité business concernée	Unité business affectée par les tickets IA signalés. Par exemple, Finances.
Emplacement de survenue	Emplacement où le ticket IA a été soulevé. Par exemple, le Japon.
Département concerné	Département affecté par le ticket IA. Par exemple, le support client.
Sous-emplacement de survenue	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo.

Créer un ticket IA dans l'espace de Risque et conformité de l'IA travail

Créez un ticket d'IA dans l'espace de travail en fournissant une description détaillée, telle que le Risque et conformité de l'IA comportement du système, les utilisateurs affectés et toutes les données pertinentes. Assurez-vous que toutes les informations nécessaires, telles que les pièces jointes à l'appui, sont incluses pour une résolution rapide.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user ou sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst ou sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.
2. Dans l'onglet **Tickets IA** du tableau de bord des tickets AI, sélectionnez **Créer un ticket IA**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un ticket IA, consultez Formulaire Créer un nouveau ticket IA.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire est enregistré et un ticket IA est créé.

Résultats

Le ticket est affecté à l'équipe de ticket IA et fournit les informations et l'assistance dont vous avez besoin. Un utilisateur disposant du rôle d'analyste ou d'analyste de Risque et conformité de l'IA ticket IA travaille sur le ticket IA créé.

Un ticket IA passe par les états Nouveau, Triage, Examiner, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer.

Que faire ensuite

Lancer une évaluation de l'IA sur un actif IA

Formulaire Créer un nouveau ticket IA

Utilisez le formulaire Créer un nouveau ticket IA dans l'espace Risque et conformité de l'IA de travail pour signaler un ticket IA avec les détails nécessaires.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un ticket IA

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de demande.
Nom	Nom du ticket IA. Par exemple, recommandation IA incorrecte.
Description	Description détaillée du ticket d'IA. Par exemple, incluez des informations telles que la recommandation attendue, la suggestion réelle, le contexte, l'impact et les étapes pour reproduire le problème, en particulier pour les tickets tels que Recommandation IA incorrecte.
Type	Type du ticket IA. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket IA**.
Sous-type	Sous-type du ticket. Par exemple, les attaques contradictoires (manipulation délibérée des modèles d'IA pour produire des résultats incorrects).

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un ticket IA (suite)

Champ	Description
État	État de workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Priorité	Urgence du ticket IA. Elle permet à l'équipe de ticket IA de trier efficacement les demandes et d'y répondre en fonction de leur importance. Les options sont les suivantes : • **Critique** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Planification**
Demandeur	Nom de la personne qui a fait la demande.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour laquelle vous avez créé la demande.
Entité principale	Entité impactée par le ticket IA. Seules les entités identifiées dans les zones impactées peuvent être sélectionnées en tant qu'entité primaire.
Propriétaire de l'entité	Utilisateur qui est le propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Domaines impactés.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de demande lors de la configuration de la configuration.
Analyste du ticket	Analyste qui analysera et travaillera sur le ticket IA. L'analyste de ticket IA fait partie du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Personne devant être informée du ticket IA.
Membre de la direction responsable	Personne responsable du ticket IA.
Origine primaire	
Emplacement	Emplacement où le ticket IA s'est produit. Par exemple, le Japon.
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket IA. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo.
Unité business concernée	Unité business affectée par le ticket IA signalé. Par exemple, Finances.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un ticket IA (suite)

Champ	Description
Département concerné	Département affecté par le ticket IA. Par exemple, le support client.
Source	Source de la création du ticket IA. Ce champ est automatiquement défini sur Manuel lorsque le ticket est créé manuellement. Si le ticket est signalé à partir du , le champ affiche la source comme Centre des Centre des employés employés.
Source supplémentaire	Mode de génération de rapports du ticket IA lorsque le ticket est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants : • E-mail • Téléphone
Planifier	
Date de survenue	Date à laquelle le ticket IA s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2025.
Date de découverte	Date à laquelle le ticket a été découvert. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2025, mais a été découvert le 12-03-2025.
Date de signalement	Date à laquelle le ticket est signalé.
SLA de fermeture de ticket	Date prévue de clôture du dossier.
Début prévu de l'enquête	Date de début prévue pour enquêter sur le ticket.
Début effectif de l'enquête	Date de début réelle de l'enquête sur le cas.
Début prévu du rattrapage	Date de début prévue pour corriger le ticket.
Début effectif du rattrapage	Date de début réelle du rattrapage de ticket.
Fin prévue de l'enquête	Date de fin prévue pour enquêter sur le ticket.
Fin effective de l'enquête	Date de fin réelle de l'enquête sur le ticket.
Fin prévue du rattrapage	Date de fin planifiée du rattrapage de ticket.
Fin effective du rattrapage	Date de fin réelle du rattrapage de ticket.
Analyse de la violation	
État de violation	État indiquant si une violation s'est produite ou non. Les choix sont les suivants : • **À déterminer** : il s'agit de la valeur par défaut. • **Violation détectée** : si la violation est confirmée.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un ticket IA (suite)

Champ	Description
	• **Potentiel futur** : si la violation ne s'est pas produite mais pourrait se produire à l'avenir. • **Pas une violation** : lorsqu'aucune violation n'est détectée.
Début de violation	Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
État de génération de rapports	État du ticket d'IA signalé aux régulateurs. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'état de génération de rapports des réglementations associées au ticket. Si un cas d'IA comporte de nombreuses réglementations et même si une réglementation est identifiée comme à signaler, le statut de déclaration du ticket est défini sur **À signaler**. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**.
Fin de la violation	Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
Importance de la violation identifiée	Date à laquelle l'utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
Analyse de la cause première	
Cause primaire	Cause principale de l'occurrence du ticket IA. Ce champ est automatiquement défini sur la cause principale sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences.
Conséquence primaire	Conséquences de la cause principale du ticket d'IA.
Observations générales	Observations concernant le ticket d'IA.
Rattrapage effectué	Champ permettant d'indiquer si des mesures de rattrapage ont été prises pour traiter le ticket IA. Les choix sont les suivants : • **Oui** • **Non**
Mesures préventives générales	Mesures préventives prises à l'égard de l'affaire.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur la demande.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un ticket IA (suite)

Champ	Description
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur la demande que vous souhaitez partager avec vos clients.

Créer un problème d'IA dans l'espace de Risque et conformité de l'IA travail

Identifiez et gérez les problèmes liés aux zones impactées pour le ticket IA signalé dans l'espace de Risque et conformité de l'IA travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst ou sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur le cycle de vie de la gestion des problèmes, reportez-vous à la section Gérer les problèmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.
2. Dans l'onglet **Tickets IA** du tableau de bord des tickets AI, sélectionnez **Créer un problème**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le problème Créer nouveau, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau problème IA.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire est enregistré et un problème d'IA est créé.

Résultats

Le problème IA créé est affecté au propriétaire du contrôle. Un problème IA passe par les états : Nouveau, Analyser, Répondre, Examiner, Fermé terminé ou Fermé dans les états complets. Un utilisateur disposant du rôle sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst peut travailler sur le problème d'IA et superviser sa fermeture.

Que faire ensuite

Lancer une évaluation de l'IA sur un actif IA

Formulaire Créer un nouveau problème IA

Utilisez le formulaire Créer un problème pour identifier et gérer les problèmes liés aux domaines impactés pour le ticket IA signalé.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un nouveau problème

Champ	Description
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de demande.
Nom	Nom du problème. Par exemple, Cyberattaque sur Acme.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket IA**.
Type de problème	Type du problème. Les options sont les suivantes : • **Échec de l'efficacité de la conception du contrôle** : le contrôle a été mal conçu et ne peut pas prévenir ou détecter efficacement le risque prévu. • **Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle** : le contrôle était bien conçu mais a échoué pendant l'exécution ou n'a pas été suivi correctement. • **Contrôle ne répond pas aux besoins** : le contrôle est en place, mais ne répond pas aux exigences réglementaires, politiques ou commerciales. • **Contrôle inexistant : il n'y** a aucun contrôle présent pour traiter un risque ou un besoin connu. • **Non-conformité à un règlement** : Une loi ou un règlement n'a pas été respecté, exposant potentiellement l'organisation à des pénalités. • **Non-conformité à une politique** : Une politique interne n'a pas été respectée, ce qui peut entraîner des risques ou des inefficacités. • **Amélioration ou suggestion à une politique existante** : recommandation visant à améliorer une politique existante pour plus de clarté, de couverture ou d'efficacité. • **Recommandation pour une nouvelle politique** : Une proposition visant à créer une nouvelle politique pour combler une lacune ou un besoin qui n'est pas couvert actuellement. • **Optimisation ou amélioration des processus** : opportunités identifiées pour améliorer l'efficience, la précision ou l'efficacité d'un processus business. • **Observation** : Une note ou une constatation générale qui n'est peut-être pas un problème pour le moment, mais qui pourrait mériter une attention particulière. • **Violation de données** : accès non autorisé, divulgation ou perte de données sensibles ou personnelles. • **Fraude** : Tromperie intentionnelle à des fins personnelles ou organisationnelles, comme le détournement d'actifs. • **Anomalie** : Erreurs ou omissions dans les rapports financiers ou opérationnels qui déforment les faits. • **Formation** : Lacunes ou besoins identifiés dans les connaissances ou les compétences qui nécessitent une attention particulière. • **Documentation** : problèmes liés à une documentation manquante, obsolète ou inexacte.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• **Problème de risque** : Une préoccupation générale liée au risque qui peut ne pas entrer dans d'autres catégories spécifiques. • **Autre** : Tout problème qui ne rentre pas dans les types ci-dessus, mais qui mérite tout de même d'être suivi et résolu.
Classification	Classification du problème. Les options sont les suivantes : • **Conformité** • **Risque** • **Audit** • **Risque du fournisseur**
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit. Par exemple, le Japon.
État	État du workflow du problème. Ce champ est automatiquement défini sur **Révision**. Les options sont les suivantes : • **Nouveau** • **Analyser** • **Répondre** • **Revue** • **Fermé terminé** • **Fermé incomplet** Pour en savoir plus sur le workflow et le cycle de vie de la gestion des problèmes, reportez-vous à la section Gérer les problèmes.
Sous-état	Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Urgence du problème. Elle permet à l'équipe de trier efficacement les demandes et d'y répondre en fonction de leur importance. Ce champ est automatiquement défini sur **Révision**. Les options sont les suivantes : • **Critique** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Planification**
Évaluation du problème	Évaluation du problème. Les options sont les suivantes : • **Très élevé** • **Élevé** • **Modéré**

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• **Faible** • **Très faible**
Description	Description détaillée du problème. Par exemple, ACME a subi une cyberattaque qui a entraîné un accès non autorisé aux systèmes internes.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Par exemple, les gestionnaires des risques.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Les options sont les suivantes : • **Gestionnaires de conformité** • **Gestionnaires des risques informatiques** • **Gestionnaires des risques**
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Personne devant être informée du problème.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Créées	Date de création du problème. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles.
Fermé	Date de fermeture du problème.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Date de début effective	Date de début réelle du problème.
Date de fin effective	Date de fin réelle du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Problème parent	Problème parent associé au problème.
Plan d'action	

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
Recommandation	Recommandation pour le problème. Par exemple, améliorez les mesures de cybersécurité et offrez une formation régulière en matière de sécurité.
Plan d'action	Plan d'action pour le problème. Par exemple, mettez à niveau le pare-feu vers la dernière version et implémentez l'authentification multifacteur pour tous les comptes administratifs.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur le problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur le problème que vous souhaitez partager avec vos clients.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel auquel le problème appartient. Par exemple, un problème peut appartenir au domaine Risque et conformité de l'IA.

Corriger un problème dans Risque et conformité de l'IA

Une fois qu'un problème a été créé, signalé, identifié, trié et étudié, vous pouvez le corriger.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin, sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager, sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user, sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La résolution d'un problème marque l'intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque l'intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. **Les contrôles acceptés** restent dans un état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, la question peut être utilisée pour documenter les observations lors des audits.

Procédure

1. Ouvrez le problème que vous souhaitez corriger.
2. Cliquez sur l'onglet **Tâches de rattrapage** .

   Remarque : Deux options s'offrent à vous pour créer une tâche de rattrapage :

   - Cliquez sur **Tâches de rattrapage suggérées** , puis sur **Copier** pour utiliser une tâche existante comme base de création de cette tâche. Une copie de la tâche de rattrapage sélectionnée est créée avec certaines informations de cette tâche copiées dans la nouvelle tâche. Vous pouvez remplir manuellement les autres champs.
   - Cliquez sur **Nouveau** et créez manuellement la tâche.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de tâche de rattrapage

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Affecté à	Sélectionnez l'utilisateur responsable de l'exécution de cette tâche. Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à la tâche de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problème et de tâche de correction.
Problème	Problème pour lequel cette tâche a été créée.
État	État actuel de la tâche.
Priorité	Sélectionnez la priorité ou la séquence dans laquelle cette tâche doit être résolue, en fonction de son impact et de son urgence.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui souhaitent être avertis lorsque des changements se produisent.
Créé/mis à jour	Affiche la date/l'heure auxquelles la tâche a été créée et mise à jour.
Nom	Brève description de la tâche. Cela apparaîtra dans les listes de tâches.
Description	Saisissez une description complète de la tâche.
Remarques et commentaires	
Commentaires supplémentaires	Si nécessaire, saisissez tous les commentaires destinés aux clients liés à cette tâche.
Notes de travail	Saisissez toutes les notes non destinées aux clients relatives à la correction du problème.
Calendrier de la tâche	
Durée prévue	Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début prévue** et de la **date de fin prévue**.
Date de début prévue	La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé prendre fin.
Durée réelle	Durée du temps de travail réel. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de **la date de fin réelle**.
Date de début effective	Heure à laquelle le travail sur cette tâche a commencé.
Date de fin effective	Heure à laquelle le travail sur cette tâche s'est terminé.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Créer une règle métier

Créer une règle métier

Créez des règles métier pour changer automatiquement les valeurs des champs de formulaire lorsque les conditions définies sont remplies.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une règle métier est un script de serveur configuré pour s'exécuter lorsqu'un enregistrement est affiché, inséré, supprimé ou lorsqu'une table est interrogée. Les conditions d'une règle métier comprennent quand exécuter une règle métier dans le cadre d'une opération de base de données et quelles opérations d'enregistrement la règle métier s'applique. Il existe d'autres options de scripting disponibles sur la plateforme pour les conditions côté client, telles que les scripts clients et les actions d'interface utilisateur.

Remarque : Les règles métier sont une solution d'automatisation classique qui repose sur le scripting. Utilisez Studio de workflow pour toute nouvelle automatisation de processus afin de créer des automatisations plus faciles à étendre, à réutiliser, à comprendre et à mettre à niveau. Comme de nombreuses organisations ont des règles métier en production, utilisez cette documentation pour apprendre à utiliser les règles métier existantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur la page Règle métier, saisissez les détails suivants :

Nouveau formulaire de règle métier

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier.
Table	Table à laquelle la règle métier s'applique.
Actif	Sélectionnez cette option pour marquer la règle métier comme active.
Avancés	Sélectionnez cette option pour configurer le scripting avancé sur la règle métier.
Quand exécuter	Indiquez si la règle métier doit s'exécuter en mode Insertion ou Mise à jour. Utilisez des conditions de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	filtre pour spécifier sous quelles conditions la règle métier doit être exécutée.
Quand	Indiquez le moment d'exécution de la règle métier : ○ avant ○ après ○ async ○ affichage Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez Avancé.
Ordre	Indiquez une valeur pour l'ordre de la règle métier. L'ordre détermine l'ordre dans lequel la règle métier apparaît. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez Avancé.
Conditions de filtre	Ajoutez les conditions de filtre requises à l'aide des opérateurs AND et OR pour la règle métier.
Conditions de rôles	Sélectionnez les rôles d'utilisateur requis pour la règle métier.
Insérer	Sélectionnez cette option pour effectuer une opération d'insertion à l'aide de la règle métier.
Mettre à jour	Sélectionnez cette option pour effectuer une opération de mise à jour à l'aide de la règle métier.
Supprimer	Sélectionnez cette option pour effectuer une opération de suppression à l'aide de la règle métier. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez Avancé.
Requête	Sélectionnez cette option pour effectuer une opération de requête à l'aide de la règle métier. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez Avancé.
Actions	
Définir des valeurs de champ	Spécifiez les valeurs des champs en utilisant la liste de choix Définir les valeurs de champ :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ À : une valeur déterminée par les options disponibles pour ce champ. ○ Identique à : une valeur extraite d'un autre champ. ○ À (dynamique) : Une valeur par rapport à l'utilisateur configurant la règle métier, ou un utilisateur avec un rôle spécifique.
Ajouter un message	Sélectionnez cette option pour ajouter un message pour la règle métier.
Action d'abandon	Sélectionnez cette option pour ajouter une disposition visant à abandonner l'action.
Avancés	
Condition	Spécifiez un nom pour la condition.
Script	Activez le mode ECMAScript 2021 (ES12) pour prendre en charge l'utilisation des dernières fonctionnalités JavaScript prises en charge dans ce script. Si cette option est désactivée, vous ne pouvez utiliser que les fonctionnalités prises en charge par le mode JavaScript de l'application. Entrez un script pour la règle métier.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La nouvelle règle métier est enregistrée et figure dans la liste des règles métier. La règle métier est maintenant prête à l'emploi.

Pour plus d'informations sur les règles métier, consultez Règles métier classiques .

Lancer une évaluation de l'IA sur un actif IA

Lancez une évaluation de l'IA pour l'ensemble de l'actif IA.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire d'actif IA ou analyste des risques et de la conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.
2. Sélectionnez la liste
3. Dans la liste, ouvrez l'actif IA pour lequel vous souhaitez lancer une évaluation de l'IA.
4. Dans le menu Actions supplémentaires, sélectionnez **Initier l'évaluation**.
5. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Envoyer l'évaluation IA.

Traduction automatique

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

Envoyer le formulaire d'évaluation de l'IA

Champ	Description
Modèle d'évaluation	Le modèle d'évaluation que vous utilisez pour effectuer l'évaluation de l'IA. Vous pouvez voir la liste de tous les modèles d'évaluation publiés dans cette liste déroulante. Pour plus d'informations sur la publication, reportez-vous à la section Publier les modèles d'évaluation. Pour en savoir plus sur les modèles d'évaluation, reportez-vous à la section Pack de contenu.
Entité connexe	Entité qui doit être analysée pour l'évaluation d'impact. Ce champ est automatiquement défini sur l'entité connexe de l'actif IA.
Affecté à	Personne à qui l'évaluation est affectée. Ce champ est automatiquement renseigné avec le propriétaire d'entreprise responsable de la possession et de la gestion de l'actif IA.
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation doit être terminée.
Titre	Titre de l'évaluation de l'IA.
Description	Description de l'évaluation de l'IA.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Réaliser une évaluation de l'impact sur un cas d'utilisation de l'IA

Réaliser une évaluation de l'impact sur un cas d'utilisation de l'IA

Réalisez une évaluation de l'impact d'un cas d'utilisation de l'IA pour identifier les risques tels que les problèmes de droits d'auteur, les préjugés, les atteintes à la vie privée, la désinformation ou la surveillance, permettant ainsi d'améliorer la surveillance et la gestion des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire d'actif IA ou sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tour de contrôle IA** > **Actifs IA**.
2. Ouvrez le système IA requis dans la liste.
3. À l'étape Évaluer du cycle de vie des actifs IA, sélectionnez la tâche pour l'évaluation de l'impact.
4. Sélectionnez **Effectuer une évaluation**.
5. **Facultatif :** Pour réaffecter l'évaluation de l'impact à un autre utilisateur, sélectionnez **Réaffecter** et procédez comme suit :

Traduction automatique

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

a. Dans la boîte de dialogue Réaffecter la tâche, renseignez les champs comme il convient.

Réaffecter la tâche

Champ	Description
Délégataire	Nom de l'utilisateur auquel vous souhaitez réaffecter la tâche.
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires indiquant le motif de la réaffectation.

b. Sélectionnez **Réaffecter**.

6. **Facultatif :** Pour lancer une discussion dans la barre latérale, sélectionnez de plus, puis sélectionnez **Discuter**.

a. Dans la boîte de dialogue Démarrer une discussion dans la barre latérale, renseignez les champs comme il convient.

Démarrer une discussion Sidebar

Champ	Description
Objet	Option permettant de donner un titre à la discussion dans la barre latérale.
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Vous pouvez inclure tous les utilisateurs ayant accès à cet enregistrement dans cette discussion.
Inclure un bref message pour les participants	Bref résumé des commentaires à discuter dans la discussion de la barre latérale.

b. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

7. Pour lancer l'évaluation, sélectionnez **Démarrer**.
8. Examinez les instructions ou les informations de référence.
   Vous pouvez afficher un texte d'orientation des questions supplémentaire pour votre révision à mesure que vous répondez aux questions.
9. Répondez à toutes les questions pertinentes du questionnaire.
   Vos réponses sont automatiquement enregistrées et, en fonction de celles-ci, les déclarations de risque et les objectifs de contrôle pertinents sont associés à l'évaluation. Une fois que l'analyste a marqué l'état de l'évaluation comme Fermé terminé, des Risque et conformité de l'IA risques et des contrôles sont générés à partir de ces déclarations de risque et objectifs de contrôle respectivement et sont mappés à l'actif IA.

   Remarque : Le système mappe automatiquement les risques et les contrôles uniquement lorsque vous utilisez le questionnaire d'évaluation par défaut.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Un Risque et conformité de l'IA analyste évalue l'évaluation effectuée ainsi que la liste suggérée des risques et des contrôles dérivés des informations soumises.

Passez à .Lancer l'évaluation des risques sur l'actif IA

Lancer l'évaluation des risques sur l'actif IA

Lancez une évaluation des risques pour permettre à l'évaluateur de risques d'effectuer des évaluations des risques sur les systèmes d'IA, en évaluant la probabilité et l'impact des risques potentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire d'actif IA ou analyste des risques et de la conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.
2. Sélectionnez la liste 
3. À partir de la liste, ouvrez l'actif IA pour lequel vous souhaitez lancer des évaluations de risque.
4. Accédez à la **Évaluations** > **Évaluations des risques**.
5. Sélectionnez **Évaluer les risques**.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Spécifier l'évaluateur et l'approbateur.

Formulaire Spécifier l'évaluateur et l'approbateur

Champ	Description
Entité connexe	Entité qui doit être évaluée. Ce champ est automatiquement défini sur l'entité connexe du système IA.
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques.
Évaluateur de risques	Personne responsable de la cote de risque.
Approbateur	Personne responsable de l'approbation de l'évaluation.

7. Sélectionnez **Envoyer l'évaluation**.

Que faire ensuite

Effectuer des évaluations des risques sur les systèmes d'IA

Effectuer des évaluations des risques sur les systèmes d'IA

Effectuez des évaluations des risques sur les systèmes d'IA pour évaluer la probabilité et l'impact des risques potentiels à l'aide de l'application Risque et conformité de l'IA .

Avant de commencer

Rôle requis : Analyste des risques et de la conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]

Traduction automatique

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

L'application Risque avancé doit être installée pour effectuer une évaluation des risques sur les systèmes d'IA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.
2. Sélectionnez la liste 
3. À partir de Lists, ouvrez les systèmes IA pour lesquels vous souhaitez effectuer des évaluations de risque.
4. Accédez à la **Évaluations** > **Évaluations des risques**.
5. Ouvrez l'évaluation des risques.
6. **Facultatif :** Pour réaffecter l'évaluation, sélectionnez **Réaffecter** et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le motif de la réaffectation.
   b. Sélectionnez le nouvel évaluateur.
   c. Entrez les détails supplémentaires de la réaffectation dans le champ **Commentaires supplémentaires** .
   d. Sélectionnez **Réaffecter**.
7. Pour lancer l'évaluation, sélectionnez **Démarrer l'évaluation**.
8. Répondez à toutes les questions ou à tous les facteurs d'évaluation des risques.
   Vos réponses sont automatiquement enregistrées et le score de risque global est calculé.
9. **Facultatif :** Pour modifier le score de risque calculé, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** .
   b. Dans le champ **Remplacer la classification des risques réglementaires** , sélectionnez la valeur appropriée.
   c. Saisissez des commentaires qui expliquent les raisons de la modification du score calculé.
10. Sélectionnez **Soumettre**.
    L'évaluation est envoyée pour examen et approbation si elle répond aux critères, ou publiée directement si aucune approbation n'est requise.

Que faire ensuite

Créer des attestations de contrôle pour l'actif IA

Créer des attestations de contrôle pour l'actif IA

Créez des attestations de contrôle pour les actifs IA afin de documenter l'existence, l'implémentation et l'efficacité des contrôles qui régissent le comportement, l'utilisation des données, les performances et la situation vis-à-vis du risque de l'actif IA. Ces attestations servent de preuve formelle que l'actif d'IA adhère aux normes réglementaires, éthiques, de sécurité et opérationnelles pertinentes.

Avant de commencer

Rôle requis : risque et conformité de l'IA Utilisateur métier

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans les listes, ouvrez l'actif IA pour lequel vous souhaitez créer des attestations de contrôle.
4. Accédez à la **Posture de risque et de conformité** > **Contrôles**.
5. Sélectionnez les contrôles dans la liste.
6. Sélectionnez **Attester**.

> **Important :** Vous pouvez créer des attestations uniquement pour les contrôles à l'état Brouillon ou Contrôler.

Que faire ensuite

- Attester un contrôle.
- Regrouper les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse.
- Regroupement des attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité de réponse différente.
- Lancer une évaluation des risques sur les risques de l'actif IA.

Lancer une évaluation des risques sur les risques de l'actif IA

Demandez des évaluations des risques pour les risques identifiés lors de l'évaluation de l'impact du système IA. Ces risques sont générés en fonction des réponses fournies lors de l'évaluation de l'impact du système d'IA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque et conformité de l'IA** > **Espace de travail Risque et conformité de l'IA**.
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, ouvrez l'actif IA pour lequel vous souhaitez demander des évaluations des risques.
4. Accédez à la **Posture de risque et de conformité** > **Risques**.
5. Sélectionnez les risques requis dans la liste.
6. Sélectionnez **Évaluer les risques**.
7. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Demander une évaluation des risques.

Formulaire Demander des évaluations des risques

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques. Le champ est renseigné automatiquement en fonction des RAM de risque publiées.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type d'évaluateur	Option permettant de sélectionner un utilisateur ou un groupe responsable de la cote de risque. Les options sont les suivantes : ○ **Identique à l'analyste du système IA** : option permettant de sélectionner l'analyste du système IA en tant qu'évaluateur. ○ **Spécifier l'utilisateur** : option permettant de sélectionner un utilisateur responsable de la cote de risque. ○ **Spécifier un groupe** : option permettant de sélectionner un groupe responsable de la cote de risque.
Évaluateur	Personne ou groupe responsable de la cote de risque. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'analyste du système IA lorsque **Identique à l'analyste du système IA** est sélectionné dans le **type d'évaluateur**.
Type d'approbateur	Option permettant de sélectionner un utilisateur ou un groupe responsable de l'approbation de l'évaluation des risques. Les options sont les suivantes : ○ **Spécifier l'utilisateur** : option permettant de sélectionner un utilisateur responsable de l'approbation de l'évaluation des risques. ○ **Spécifier un groupe** : option permettant de sélectionner un groupe responsable de l'approbation de l'évaluation des risques. ○ **Aucun** : option permettant de sélectionner si aucun utilisateur ou groupe spécifique n'est affecté pour approuver l'évaluation des risques.
Approbateur	Personne ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. **Remarque :** Ce champ **n'est disponible que lorsque Spécifier l'utilisateur** ou **Spécifier le groupe** est sélectionné dans le **type Approbateur**.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre de jours pendant lesquels l'évaluation doit être terminée après son lancement. Par exemple, si vous définissez une valeur de 10, la date d'échéance de l'évaluation sera définie sur 10 jours après la date

Traduction automatique

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

Champ	Description
	de lancement de l'évaluation. La valeur par défaut est 0.

8. Sélectionnez **Demander des évaluations**.

Que faire ensuite

Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk

Référence Risque et conformité de l'IA

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application Risque et conformité de l'IA .

Rôles installés avec Risque et conformité de l'IA

L'installe Risque et conformité de l'IA les rôles essentiels pour effectuer les tâches opérationnelles quotidiennes respectives pour la gestion des systèmes d'IA dans l'ensemble de l'entreprise.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Risque et conformité de l'IA Administrateur [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin]	L'administrateur Risque et conformité de l'IA peut effectuer les tâches suivantes : • Mettre en place des cadres de travail d'évaluation des risques et de l'impact. Configurez les méthodologies d'évaluation des risques, les facteurs de contribution au risque et les modèles d'évaluation de l'impact. • Définissez des règles d'automatisation pour les évaluations de l'impact afin de déterminer les risques et les contrôles applicables en fonction des réponses à l'évaluation. • Configurez et profilez les types de tickets IA. • Supprimer les systèmes d'IA.	• sn_risk.admin • sn_smart_asmt.template_manager • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_man • sn_smart_asmt.administrateur_évaluation • sn_grc_workspace.state_model_admin • sn_smart_asmt.contributeur_modèle_ • sn_compliance.admin • sn_compliance.control_framework_admin* • sn_compliance.library_admin* • sn_compliance.administrateur_politique*
Risque et conformité de l'IA Gérant [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager]	Le Risque et conformité de l'IA gestionnaire peut accéder à tous les systèmes IA sur le système et effectuer les tâches suivantes :	• sn_grc_ai_gov.analyste_risque_et_conformi • sn_smart_asmt.contributeur_modèle_ • sn_smart_asmt.template_manager

Traduction automatique

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

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Lancer des évaluations d'impact. • Gérez le cycle de vie d'un système d'IA. • Lancer les évaluations des risques. • Initier les attestations de contrôle.	• sn_risk.manager • sn_compliance.control_framework_manage • sn_compliance.library_manager* • sn_compliance.gestionnaire_politique*
Analyste Risque et conformité de l'IA [sn_grc_ai_gov.ai_analyste_risque_et_conformité]	L'analyste Risque et conformité de l'IA peut accéder à tous les systèmes IA qui lui sont affectés dans le système et effectuer les tâches suivantes uniquement sur les enregistrements affectés : • Lancer des évaluations d'impact. • Gérez le cycle de vie d'un système d'IA. • Lancer les évaluations des risques. • Initier les attestations de contrôle.	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_smart_asmt.lecteur_évaluation • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_busi • lecteur_modèle.sn_smart_asmt • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_grc_ai_gov.lecteur_risque_et_conformite • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_risk.user • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_compliance.library_user* • sn_compliance.control_framework_user* • sn_compliance.utilisateur_politique*
Risque et conformité de l'IA Utilisateur [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user]	L'utilisateur Risque et conformité de l'IA peut effectuer les tâches suivantes : • Créez un ticket IA dans le Centre des employés. • Travaillez sur les tâches affectées. • Effectuer les attestations de contrôle.	• sn_grc_workspace.assessment_template_c • sn_smart_asmt.acteur • sn_grc.business_user • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_smart_asmt.lecteur_évaluation • sn_compliance.control_framework_business • sn_compliance.library_business_user* • sn_compliance.policy_business_user*
Risque et conformité de l'IA Lecteur [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_reader]	Le Risque et conformité de l'IA lecteur peut avoir un accès en lecture aux systèmes d'IA et aux évaluations d'impact de l'IA.	• sn_risk.reader • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_compliance.lecteur_bibliothèque*

Traduction automatique

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

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_compliance.control_framework_reader* • sn_compliance.lecteur_politique*
Lecteur de système IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_ai_system_reader]	Le lecteur de système IA peut avoir un accès en lecture aux systèmes IA sur Gouvernance de l'IA l'espace de travail et Risque et conformité de l'IA l'espace de travail.	NA
Utilisateur métier du ticket IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user]	L'utilisateur métier du ticket IA peut créer un ticket IA et une question IA sur Centre des employés.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analyste de ticket IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst]	L'analyste de ticket IA peut examiner les tickets IA et les demandes IA qui leur sont affectés dans le système et effectuer les tâches suivantes uniquement sur les enregistrements affectés : • Identifiez et gérez les domaines impactés et connexes tels que les politiques, les réglementations et les risques de conformité à l'échelle de l'entreprise. • Identifiez et gérez les problèmes liés aux zones impactées pour éliminer les causes premières.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user
Gestionnaire de tickets IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager]	Le gestionnaire de tickets IA peut examiner tous les tickets et demandes IA et ses informations associées.	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrateur de tickets IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_admin]	L'administrateur de ticket IA peut gérer les profils de type pour séparer les tickets IA. Ils peuvent configurer des règles d'affectation et supprimer des tickets IA.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Important : Les rôles marqués d'un astérisque (*) indiquent les rôles de fonctionnalité.

Traduction automatique

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

Remarque : Les rôles de fonctionnalité fournissent un accès granulaire aux options individuelles de risque et de conformité, permettant aux équipes de partager uniquement les fonctionnalités dont elles ont besoin. Cette aptitude remplace les rôles larges Gestion intégrée des risques (IRM) par des rôles spécifiques aux fonctionnalités pour un meilleur contrôle. Les non-famillesGestion intégrée des risques comme Gestion de la confidentialité, Environmental, Social, and Governance Management et Risque et conformité de l'IA ne peuvent pas accéder aux données spécifiques à IRM ou aux fonctionnalités de module d'extension principales. Ce modèle garantit un accès sécurisé et spécifique au domaine et simplifie la gouvernance des GRC applications.

Pour plus d'informations sur les rôles de fonctionnalité, reportez-vous à la section GRC Rôles de fonctionnalité.

Tables installées avec Risque et conformité de l'IA

Des tables sont ajoutées avec l'activation de l'application Risque et conformité de l'IA .

Consultez le tableau suivant pour obtenir une description des tables.

Tables installées

Table	Description
Système IA [sn_grc_ai_gov_ai_system]	Capture les cas d'utilisation de l'IA soumis via le Centre des employés, servant de référentiel central pour toutes les demandes soumises.
Entité du système IA [sn_grc_ai_gov_ai_system_entity_map]	Gère les informations d'entité pour les systèmes d'IA créés via le formulaire d'admission, y compris les détails liés sur les modèles et les ensembles de données d'IA associés.
Tâche du système d'IA [sn_grc_ai_gov_ai_system_task]	Suit les évaluations de l'impact de l'IA et les tâches liées au système, telles que l'examen juridique, l'examen de l'architecture, l'examen de la sécurité et d'autres évaluations requises.
Ticket d'IA [sn_ai_case_mgmt_ai_case]	Consolide les tickets et les demandes liés à l'IA, en fournissant une vue complète de tous les engagements et demandes d'assistance liés à l'IA.

Flux pour Risque et conformité de l'IA

Les flux se composent d'un déclencheur et d'une séquence d'actions et d'une logique de flux. Dans le , seuls les flux activés s'exécutent lorsque leurs conditions de déclenchement sont remplies ou lorsqu'ils Studio de workflow sont invoqués par un script.

Flux activés pour Risque et conformité de l'IA la gestion

Les flux se composent d'un déclencheur et d'une séquence d'actions et d'une logique de flux. Lorsque vous (un utilisateur disposant du rôle administrateur) ajoutez des actions et une logique de flux à un flux, les données collectées ou créées apparaissent dans le panneau de données, que vous pouvez utiliser dans d'autres actions et logiques de flux. La création et la gestion des flux nécessitent une certaine familiarité avec les tables et les ServiceNow AI Platform® champs utilisés par l'application ou le processus. Les analystes de processus peuvent créer des flux à l'aide des actions disponibles et de la logique de flux, ou copier un flux existant pour l'utiliser comme modèle.

Traduction automatique

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

Le flux Créer un système IA AIRC pour Now Assist les compétences est activé par défaut pour l'application Risque et conformité de l'IA .

Flux activés pour Gestion des actifs IA

Le flux de tâches Déployer un actif IA est activé par défaut pour l'application Gestion des actifs IA.

Flux activés pour la gestion des tickets IA

Le flux d'approbation de demande IA est activé par défaut pour l'application Gestion des tickets IA.

Flux activés pour l'intégration IRM de gouvernance IA

- Flux de modèles et d'ensembles de données IA AIRC une fois que les détails d'AI Gov sont prêts pour le déploiement.
- Flux de modèle IA AIRC une fois que les détails de gouvernance de l'IA sont en phase d'évaluation.
- Flux d'ensemble de données AIRC une fois que les détails de gouvernance IA sont en phase d'évaluation.
- Flux AIRC pour le modèle et l'ensemble de données IA une fois que les détails de gouvernance IA sont approuvés pour le développement.
- Flux AIRC une fois que les détails AI Gov sont approuvés pour le déploiement.
- Flux AIRC une fois que les détails d'AI Gov sont approuvés pour le développement.
- Flux AIRC une fois que les détails de gouvernance IA sont en phase d'évaluation.
- Flux AIRC une fois que les détails d'AI Gov sont prêts pour le déploiement.
- Flux AIRC une fois le modèle et le jeu de données IA approuvés pour le déploiement.
- Affecter un analyste au système IA.
- Créez une tâche de cycle de vie d'évaluation des risques en bloc.
- Créez une tâche de cycle de vie d'attestation de contrôle.
- Générer une évaluation des risques.

Example: Flux de modèle IA AIRC une fois que les détails de gouvernance IA sont en phase d'évaluation

Lorsqu'un responsable IA démarre l'examen d'un modèle IA et que l'actif IA passe à la phase d'évaluation, la tâche d'actif IA et l'évaluation IA sont créées pour le modèle IA.

Créer et activer un flux

Les flux se composent d'un déclencheur et d'une séquence d'actions et d'une logique de flux. Créez et activez votre propre flux pour personnaliser le flux en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   Le Studio de workflow s'ouvre.
2. Sélectionner **Nouveau** > **Flux**.
3. Saisissez les détails suivants pour votre flux :

Nouveau formulaire de flux

Champ	Description
Nom du flux	Spécifiez un nom unique pour identifier votre flux.
Application	Spécifiez le périmètre de l'application dans lequel vous souhaitez créer votre flux.
Description	Fournissez une description pour votre flux.

4. Développez **Afficher des propriétés supplémentaires**.
5. Renseignez les propriétés suivantes :

Propriétés supplémentaires

Propriété	Description
Protection	Spécifiez si le flux est en lecture seule.
Exécuter en tant que	Sélectionnez et spécifiez sous quelle forme le flux s'exécute : ○ Utilisateur qui lance la session ○ Utilisateur système
Exécuter avec des rôles	Rôles d'utilisateur avec lesquels le flux s'exécute.
Priorité du flux par défaut	Spécifiez la priorité que vous souhaitez donner à un flux en arrière-plan par rapport aux autres flux en attente d'exécution : ○ Faible ○ Moyen (par défaut) ○ Élevé

6. Sélectionnez **le flux de version**.
7. Sous Déclencher, sélectionnez **Ajouter un déclencheur** et créez l'expression de déclencheur.
8. Définissez les **options avancées** et sélectionnez **Terminé**.
9. Sous Actions, sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
10. Sélectionnez **Action**, **Logique de flux** ou **Flux secondaire** et créez l'expression.
11. Sous Gestion des erreurs, sélectionnez **Action**, **Logique de flux** ou **Flux secondaire** et générez l'expression.
12. Sélectionnez **Tester** pour tester le flux.

Traduction automatique

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

13. Sélectionnez **Activer** pour activer le flux.
    Vous pouvez voir le flux activé dans la liste des flux.

Gestion de l'audit

L'application ServiceNow® Gestion de l'audit implique un ensemble d'activités liées à la planification des missions d'audit, à l'exécution des missions et à la communication des résultats au comité d'audit et au conseil exécutif. Les rapports d'engagement garantissent aux principales parties prenantes que la stratégie de gestion des risques et de la conformité de l'organisation est efficace.

Espace de travail d'audit

À partir de la version 13.0.2, deux interfaces sont disponibles pour les utilisateurs d'Audit Management. Il s'agit du modèle classique et de l'espace de travail d'audit. L'espace de travail Audit offre une vue à volet unique permettant aux superviseurs d'audit et aux auditeurs d'afficher la chronologie et l'état globaux de l'audit, de suivre le budget et les ressources pour l'engagement et de surveiller les tests de contrôle et la progression des tâches d'audit. Pour plus d'informations sur le nouvel espace de travail, voir Espace de travail Risk.

Demander des applications dans l'App Store

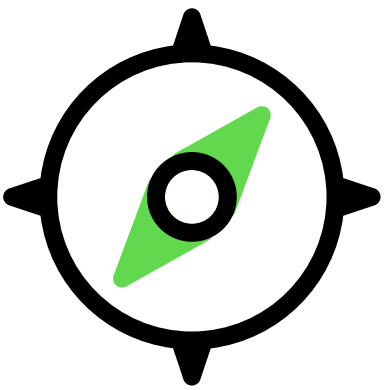
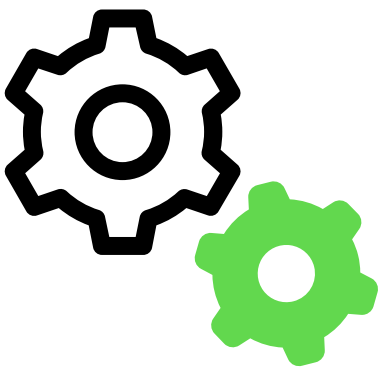
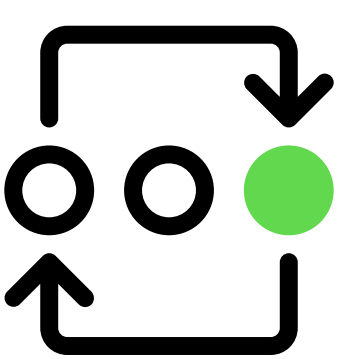
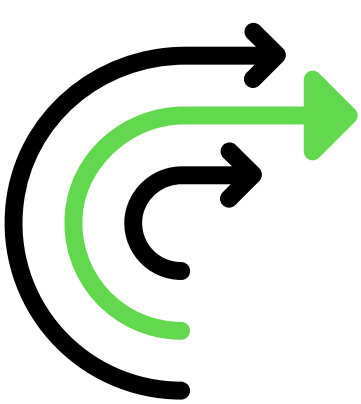
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez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

Le GRC produit : Gestion de l'audit vous permet de planifier des audits internes, d'effectuer la planification des ressources et de définir le périmètre des engagements. Vous pouvez également effectuer des activités d'audit, examiner les résultats de la surveillance continue et rendre compte des conclusions.

Traduction automatique

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

Premiers pas

Explorer	Configurer	**Utiliser**
		
Explorer les principales fonctionnalités et avantages de Gestion de l'audit	Configurer la liste de vérification à implémenter Gestion de l'audit	Utiliser le pour les tâches d’audit Espace de travail d'audit
Gérer	**Intégrer**	**Analyses et reporting**
		
Plans d’audit avec Gestion de l'audit	Carte de pointage La direction doit suivre le temps nécessaire pour les tâches d’engagement et d’audit	Générer des rapports sur les résultats d’audit et les répartitions des engagements

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le GRC communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion de l'audit

Automatise Gestion de l'audit les flux de travail des équipes d’audit interne, optimise les ressources et la productivité et élimine les résultats d’audit récurrents. Gestion de l'audit utilise des données de conformité

Traduction automatique

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

et de risque pour définir, planifier et classer par ordre de priorité les missions d'audit. L'examen continu des politiques et des procédures, des risques et des répartitions des contrôles permet de résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent des échecs d'audit.

Gestion de l'audit utilisateurs

Les auditeurs (un organisme indépendant, généralement sous la direction du conseil d'administration).

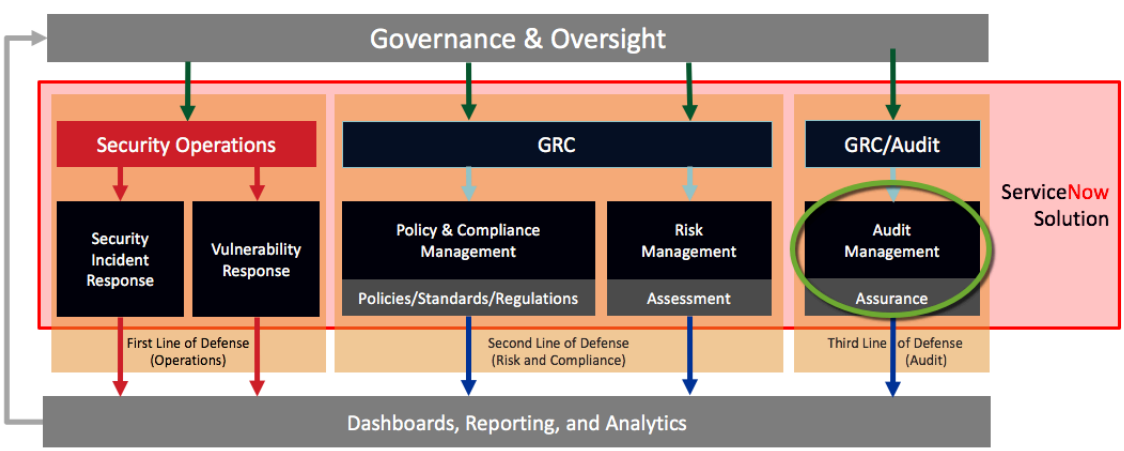
Activités clés pour Gestion de l'audit

Les auditeurs sont responsables de ce qui suit :

- Passer en revue les politiques et procédures
- Examiner les risques
- Examiner la conception du contrôle
- Examiner la conception du test de contrôle
- Examiner les résultats des tests de contrôle
- Tester les contrôles
- Observations relatives aux problèmes

Gestion de l'audit et la plateforme ServiceNow

Audit Management et le ServiceNow AI Platform



Remarque : Pour plus d'informations sur la nomenclature des applications GRC et la terminologie du secteur, reportez-vous à la section Gouvernance, risque et conformité Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur.

Configurer Gestion de l'audit

Vous pouvez exécuter l'application GRC Gestion de l'audit en la téléchargeant à partir de puis ServiceNow Store en configurant les paramètres de la liste de vérification de configuration en fonction de vos besoins. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation, sont fournies pour simplifier la configuration.

Le déroulement des étapes obligatoires de la liste de vérification est le suivant :

Traduction automatique

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

Étapes d'implémentation d'Audit Management



Traduction automatique

Télécharger Gestion de l'audit

Avant d'exécuter GRC: (Gestion de l'audit com.sn_audit) dans votre instance, vous devez le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store.

Liste de vérification de configuration pour l'application GRC Gestion de l'audit

La liste de vérification comprend les tâches de configuration que vous devez accomplir dans votre ServiceNow AI Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer Gestion de l'audit les fonctionnalités.

Télécharger Gestion de l'audit

Avant d'exécuter GRC: (Gestion de l'audit com.sn_audit) dans votre instance, vous devez le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

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

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Liste de vérification de configuration pour l'application GRC Gestion de l'audit

Cette liste de vérification comprend les tâches de configuration que vous devez accomplir dans votre ServiceNow AI Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer Gestion de l'audit les fonctionnalités.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône Enregistrer au format

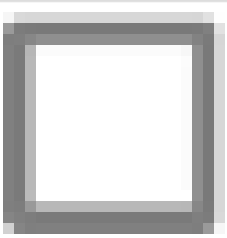
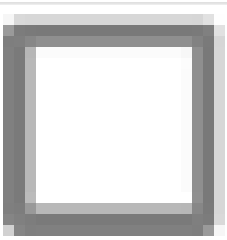


) en haut de la rubrique.

Procédure

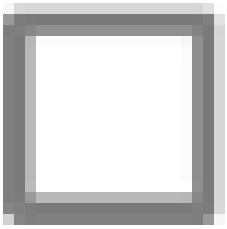
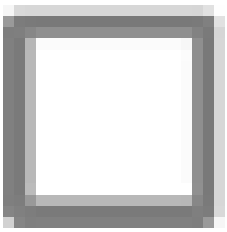
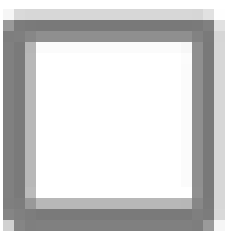
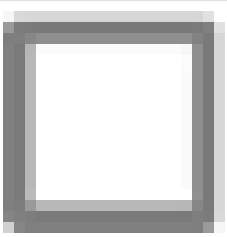
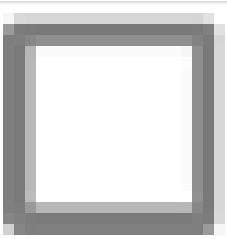
Cliquez sur la **rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application Gestion de l'audit

Élément	Description
	En tant qu'administrateur d'audit ou gestionnaire d'audit, créez des engagements pour gérer les informations d'audit et inclure les entités, les contrôles et les tests de contrôle pertinents pour l'audit. Pour plus de détails, voir Créer un engagement.
	En tant qu'administrateur d'audit ou gestionnaire d'audit, après avoir créé des engagements, définissez les entités incluses dans le champ d'application de l'engagement d'audit. Pour plus de détails, voir Ajouter des entités à un périmètre d'engagement.

Traduction automatique

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

Élément	Description
	Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d’audit créent des tests de contrôle qui s’exécutent périodiquement et fournissent des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé. Pour plus de détails, voir Créer un test de contrôle à partir d’un engagement. Vous pouvez également générer automatiquement des tests de contrôle. Pour plus de détails, voir Générer automatiquement des tests de contrôle à partir d’un engagement
	Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d’audit créent des activités qui explorent et fournissent des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé. Pour plus de détails, voir Créer une activité de tâche d’audit.
	Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d’audit créent des entretiens avec les propriétaires de contrôle pour discuter et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé. Pour plus de détails, voir Créer un entretien
	Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d’audit créent des procédures pas à pas qui seront effectuées pour observer et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé. Pour plus d’informations, voir Créer une procédure pas à pas.
	En tant que gestionnaire d’audit, générez un rapport d’audit qui résume les conclusions d’une mission afin que les résultats du rapport puissent être communiqués aux cadres supérieurs. Pour plus de détails, voir Générer un rapport d’audit à partir d’un engagement

Tests de démarrage rapide pour Gestion de l'audit

Valider que GRC: Gestion de l'audit fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l’application d’une mise à niveau ou le développement d’une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC Gestion de l'audit

GRC : les tests de démarrage rapide pour Gestion de l'audit nécessitent l'activation du module d'extension GRC Gestion de l'audit (com.sn_audit) et le chargement des données de démonstration.

Traduction automatique

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

GRC : suite de tests Gestion de l'audit

Test	Description	Version
GRC : créer un engagement d'audit et générer une tâche d'audit	Valide la création de l'engagement d'audit et associe les entités pour générer des contrôles et des plans de test. Génère une tâche d'audit qui est associée à un plan de tests.	Paris
GRC : créer et traiter un jalon	Créez un jalon dans un engagement. Notez que la date d'échéance ne peut pas être dans le passé et que la date d'achèvement ne peut pas être située dans le futur. De plus, pour un jalon à l'état ouvert, le pourcentage d'achèvement est de 0, ce qui change en fonction du changement d'état du jalon.	Paris
GRC : déploiement du plan de ressource et de coût	Créez un plan d'audit et associez-lui un engagement. Lors de l'ajout d'un plan de coût et d'un plan de ressource à cet engagement, notez que ces coûts sont déployés sur le plan. Toutes les modifications apportées à ces coûts dans l'engagement sont reflétées dans le plan.	Paris
GRC : créer un projet d'engagement manuel et automatique	Lors d'un engagement à l'état Validé, une fois que l'action d'interface utilisateur Activer la planification avancée est effectuée, un projet d'engagement est créé et lorsque l'état d'un engagement associé à un plan d'audit doté de « Fonctionnalités de planification avancées » est défini sur Validé, un projet d'engagement est créé automatiquement.	Paris
GRC : unité auditable avec évaluation détaillée des risques	Créez une unité auditable avec la méthode « Évaluation détaillée des risques » et demandez l'évaluation de l'évaluation des risques en	Paris

Traduction automatique

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

GRC : suite de tests Gestion de l'audit (suite)

Test	Description	Version
	ajoutant l'évaluateur. Une fois que celui-ci a répondu et marqué l'évaluation comme terminée après avoir effectué l'évaluation de contrôle et l'évaluation résiduelle, les champs d'évaluation des risques doivent être mis à jour automatiquement.	

Pour en savoir plus sur Audit Management, reportez-vous à Gestion de l'audit.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Liste de vérification de configuration pour l'application GRC Advanced Audit

Complétez la liste de vérification qui comprend les tâches de configuration requises dans votre ServiceNow AI Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

Procédure

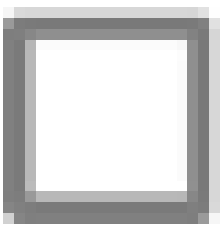
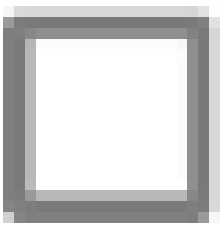
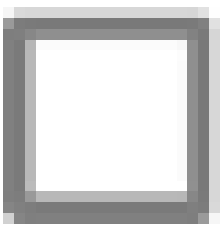
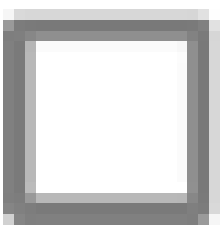
1. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône Enregistrer en haut de la rubrique.
2. Cliquez sur la **rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application Gestion de l'audit

Élément	Description
☐	En tant que gestionnaire d'audit et chef de projet informatique, créez un plan d'audit pour gérer différents types d'audits de manière périodique et regrouper les engagements de manière logique. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Créer un plan d'audit
☐	En tant qu'utilisateur d'audit ou gestionnaire d'audit, créez des unités auditables avec des entités telles que des unités business, des départements, des fournisseurs, des produits, des processus business, des applications d'entreprise, des emplacements, des documents de référence et des politiques pour effectuer des évaluations des risques sur les unités auditables. Pour plus de détails, voir Créer une unité vérifiable
☐	En tant que gestionnaire d'audit, utilisez les options de planification avancées pour créer un engagement qui crée automatiquement un projet d'engagement. Pour plus de détails, voir Créer un engagement avec la planification avancée
☐	En tant que gestionnaire d'audit, créez des jalons qui peuvent être utilisés pour suivre la progression d'un engagement.

Traduction automatique

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

Élément	Description
	Après avoir créé des jalons pour un engagement, vous pouvez également ajouter des tâches d'audit au jalon et suivre ces tâches en tant que jalons. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Créer un jalon d'engagement
	En tant qu'utilisateur de ressource, vous pouvez créer un plan de ressource à partir de l'application Resource Management pour toute tâche telle qu'une demande, un projet, une tâche de projet, un incident, un problème ou un changement. Vous pouvez modifier et ajuster le plan jusqu'à ce que vous le soumettiez pour approbation. Pour plus de détails, voir Créer un plan de ressource
	En tant que chef de projet informatique, créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale. Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Pour en savoir plus, consultez Créer un plan de coûts
	Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant que partie importante du rapport de vérification, les observations de vérification représentent les résultats des examens, des analyses, des entrevues et des discussions. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Observations d'audit
	En tant qu'utilisateur d'audit, demandez des preuves. La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives au cours d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents de la première ligne de défense. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Demander des preuves pour l'audit

Traduction automatique

Utiliser Gestion de l'audit

Le périmètre de la gestion de l'audit comprend l'automatisation des flux de travail des équipes d'audit interne, l'optimisation des ressources et de la productivité, ainsi que l'élimination des résultats d'audit récurrents.

Les objectifs de la gestion de l'audit sont les suivants :

- S'assurer que les risques sont correctement identifiés et quantifiés
- Veiller à ce que les contrôles soient conçus de manière à réduire efficacement les risques identifiés
- S'assurer que les contrôles sont correctement surveillés pour l'efficacité opérationnelle
- Veiller à ce que les lacunes de contrôle soient identifiées et corrigées

Créer un modèle de rapport d'audit dans des formats classiques

Créez un modèle de rapport d'audit pour générer un rapport d'audit. Si vous êtes développeur d'audit, vous pouvez utiliser le format HTML, script ou XML pour créer un

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

modèle de rapport d'audit. Vous pouvez ensuite utiliser le modèle de rapport d'audit pour afficher les données dans un rapport d'audit.

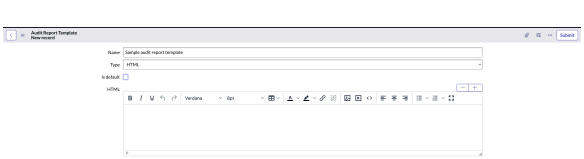
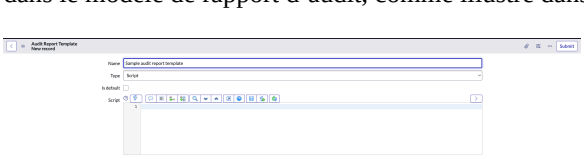
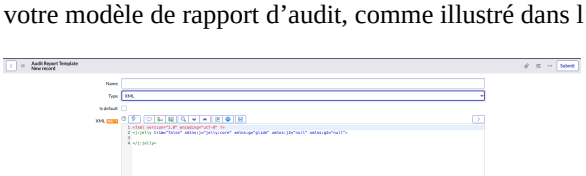
Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.developer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Rapport d'audit** > **Modèles de rapports classiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de rapport d'audit

Champ	Valeur
Nom	Nom du modèle de rapport d'audit.
Type	Type du modèle de rapport d'audit. Options disponibles : ○ **Script** ○ **HTML** ○ **XML** Vous pouvez utiliser ces formats pour générer le modèle de rapport d'audit. Ces modèles sont utilisés dans les rapports d'audit pour afficher les données au format HTML, script ou XML.
Est par défaut	Option qui indique que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances.
HTML	Code HTML. Lorsque vous sélectionnez l'option **HTML** , vous pouvez ajouter le code HTML dans le modèle de rapport d'audit, comme illustré dans l'exemple suivant : 
Script	Code de script. Lorsque vous sélectionnez l'option **Script** , vous pouvez ajouter le code de script dans le modèle de rapport d'audit, comme illustré dans l'exemple suivant : 
XML	Code XML. Lorsque vous sélectionnez l'option **XML** , vous pouvez ajouter le code XML dans votre modèle de rapport d'audit, comme illustré dans l'exemple suivant : 

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Le modèle de rapport d'audit s'affiche dans la vue de liste, comme illustré dans l'exemple suivant :



Vous pouvez utiliser le modèle de rapport d'audit pour afficher les données selon le format défini dans un rapport d'audit.

Gérer les modèles de test et les plans de test

Une mission d'audit peut inclure des activités de test de contrôle au cours desquelles la conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles sont évaluées.

Modèles de tests et plans de tests

Pour effectuer des tests de contrôle, avant le début d'un engagement, les gestionnaires d'audit créent des plans de tests pour les contrôles pertinents. Les gestionnaires d'audit peuvent utiliser des modèles de test pour créer plusieurs plans de test pour des contrôles similaires à la fois.

Pendant l'état **Valider** d'un engagement d'audit, les plans de tests associés aux contrôles dans le périmètre de l'engagement sont automatiquement associés à l'engagement. Les gestionnaires d'audit peuvent générer des tests de contrôle à partir de ces plans de tests associés et créer des tests de contrôle individuels si nécessaire.

Créer un modèle de test

Les modèles de test permettent aux gestionnaires d'audit de créer rapidement de nombreux plans de tests en utilisant la plupart des mêmes critères de test.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin, sn_audit.manager ou sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de test**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de test

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Durée	Durée du test.
Description brève	Description brève et générale du modèle de test.
Test de conception*	
Attentes de conception	Attentes de la façon dont un contrôle est conçu.
Procédures d'évaluation de la conception	Documentez comment évaluer si un contrôle est correctement conçu.
Test de fonctionnement*	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Attentes de l'opération	Attentes concernant le mode de fonctionnement d’un contrôle.
Procédures d'évaluation de l'opération	Documenter comment évaluer si un contrôle fonctionne correctement

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer un modèle de test à un objectif de contrôle

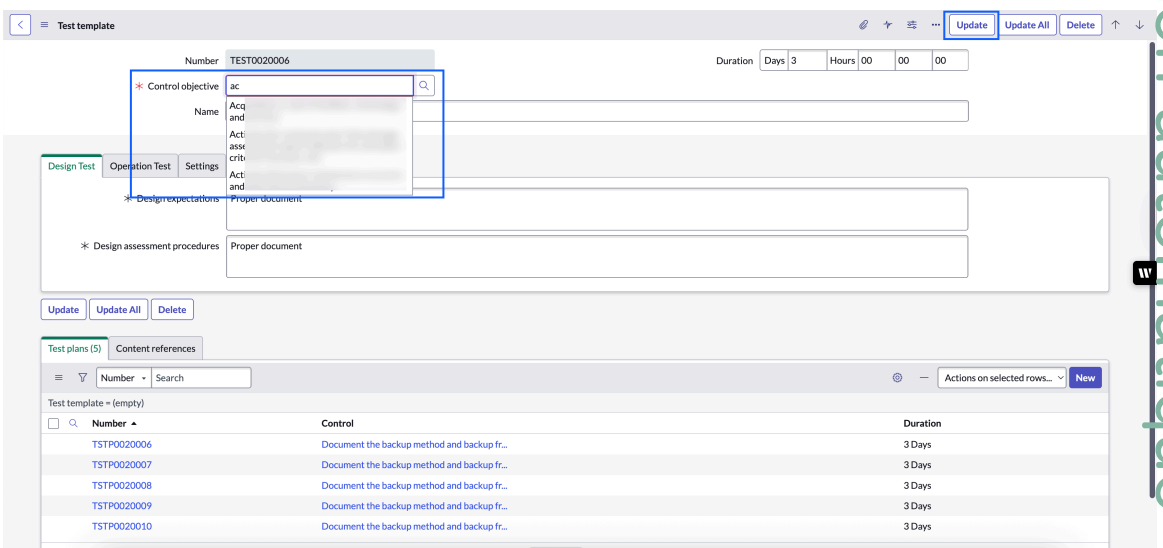
Les propriétaires d’audit peuvent créer des modèles de test de contrôle génériques pour un objectif de contrôle, évitant ainsi la création de plans de test de contrôle individuels pour chaque contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de test**.
2. Ouvrez l’enregistrement du modèle de test.
3. Sélectionnez un objectif de contrôle et cliquez sur **Mettre à jour**.



Créer un plan de tests d’audit

Les plans de test peuvent être créés à partir de zéro ou basés sur des modèles de test et décrivent la manière dont une fonctionnalité doit être testée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user, sn_audit.external_auditor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Plans de tests**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle de test

Champ	Description
Numéro	Numéro d’identification unique.
Contrôle	Contrôle que couvre ce plan de tests. **Remarque :** Ce champ est uniquement visible lorsque le module d’extension Gestion de la politique et de la conformité est activé.
Modèle de test	Le modèle de test associé.
Durée	Durée prévue du test.
Nom	Une description brève et générale du plan de tests.
Test de la conception	
Attentes de conception	Attentes de la façon dont un contrôle est conçu.
Procédures d'évaluation de la conception	Document qui montre comment évaluer si un contrôle est correctement conçu.
Test de l'opération	
Attentes de l'opération	Attentes concernant le mode de fonctionnement d’un contrôle.
Procédures d'évaluation de l'opération	Document qui montre comment évaluer si un contrôle fonctionne correctement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer plusieurs plans de test à partir d’un modèle de test

Si GRC: Gestion de la politique et de la conformité est installé, un modèle de test peut être utilisé pour créer des plans de tests pour tous les contrôles associés à l’objectif de contrôle du plan de tests.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager ou sn_audit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de test**.
2. Sélectionnez le modèle de test à partir duquel générer des plans de tests.
3. Cliquez sur le lien connexe **Créer des plans de tests pour tous les contrôles** .

Remarque : Ce lien est uniquement visible s’il existe des contrôles associés à l’objectif de contrôle du plan de tests qui n’ont pas encore eu de plan de test généré à partir du modèle de test actuel.

Gérer les engagements

Le processus d’engagement d’audit implique la création, la planification, la définition de la portée et l’exécution des engagements, ainsi que la génération de rapports sur les résultats de l’engagement.

Traduction automatique

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

Processus d'engagement

Le processus d'engagement d'audit du système de base comprend des étapes pour définir le champ d'application, valider, exécuter et approuver les résultats de l'engagement. Il contient également des étapes pour assurer le suivi des tâches et des problèmes d'audit ouverts et, enfin, clôturer la mission d'audit.

États du processus d'engagement

État	Description
Champ d'application	Au cours de l'état **Champ d'application** , les gestionnaires d'audit définissent quelles entités sont impliquées dans la mission d'audit. Par exemple, pour un audit financier, on peut inclure tous les services commerciaux sur lesquels le service financier compte et le service financier lui-même. Consultez Ajouter des entités à un périmètre d'engagement.
Valider	Une fois qu'un engagement est passé à l'état **Valider** , tous les risques, contrôles et plans de test associés aux entités dans le champ d'application de l'engagement seront associés à l'audit. Les résultats des indicateurs qui ont été recueillis pendant la période d'audit de la mission seront également associés à l'audit. Les gestionnaires d'audit peuvent examiner les risques, les contrôles, les plans de tests et les résultats des indicateurs, et mettre à jour le périmètre de l'engagement, si nécessaire. Les gestionnaires d'audit peuvent également commencer à créer et à planifier des tâches d'audit pour l'engagement. Pour faire passer un engagement à l'état **Valider** , cliquez sur **Valider** sur un engagement actuellement à l'état **Champ d'application** .
Terrain	Les auditeurs effectuent les tâches d'audit qui leur sont affectées pendant l'état **Travail sur le terrain** . Ces tâches comprennent des tests de contrôle, des entretiens, des procédures pas à pas et d'autres activités. Les problèmes détectés lors des tests de contrôle sont associés à l'engagement. Les auditeurs peuvent également créer des problèmes généraux associés à l'engagement. Les gestionnaires d'audit peuvent créer des tâches d'audit supplémentaires si nécessaire. Lorsque l'audit est terminé, les gestionnaires d'audit précisent le résultat de la mission, qu'il soit satisfaisant, adéquat ou insuffisant, et fournissent des détails sur leur opinion. Pour faire passer un engagement dans l'état **Travail de terrain** , cliquez sur **Passer au travail sur le terrain** sur n'importe quel engagement actuellement à l'état **Valider** . Consultez Gestion des tâches d'audit.
En attente d'approbation	Pendant l'état « En attente d'approbation », les approbateurs spécifiés dans le champ **Approbateurs** de l'engagement examinent les résultats des tâches d'audit effectuées et les problèmes qui ont été créés. Après avoir examiné les résultats des engagements, les approbateurs approuvent ou rejettent l'engagement.

Traduction automatique

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

États du processus d'engagement (suite)

État	Description
	Pour faire passer un engagement à l'état **En attente d'approbation** , cliquez sur **Demander l'approbation** de tout engagement actuellement à l'état **Travail sur le terrain** . Consultez Approuver ou rejeter un engagement.
Suivi	Une fois qu'un engagement a été approuvé, s'il reste des tâches, des problèmes ou des jalons ouverts, dans le cas d'un audit avancé GRC, associés à l'engagement, l'engagement passe automatiquement à l'état **de suivi** . Au cours de cette étape, les auditeurs doivent clôturer tous les problèmes, tâches et jalons restants avant que l'engagement ne soit marqué comme terminé.
Fermé	Les engagements passent à l'état « Fermé » sous l'une des trois conditions suivantes : • L'engagement est fermé comme incomplet pendant les états **Champ d'application**, **Valider** ou **Travail sur le terrain** . • Il n'y a pas de tâches d'audit, de problèmes et de jalons ouverts une fois l'engagement approuvé. Dans ce cas, l'engagement passe automatiquement de l'état **En attente d'approbation** à l'état **Fermé** . • Toutes les tâches de suivi, tous les problèmes et tous les jalons sont fermés. Dans ce cas, l'engagement passe automatiquement de l'état **Suivi** à l'état **Fermé** .

Gestion des tâches d'audit

Les tâches d'audit sont effectuées tout au long d'un engagement et fournissent des preuves documentées que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes.

Lorsque des tâches d'audit sont créées ou réaffectées, une notification est envoyée à l'utilisateur affecté. Une notification est également envoyée lorsque la tâche atteint 75 % de sa durée prévue.

Pour plus d'informations, voir Gestion des tâches d'audit dans Espace de travail d'audit

Créer un engagement

Les gestionnaires d'audit créent des engagements pour gérer les informations d'audit et collecter les entités, les contrôles et les tests de contrôle pertinents pour l'audit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Remarque : Pour en savoir plus sur les engagements, reportez-vous à Gérer les engagements.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus sur la définition d'un contrôle et d'un objectif de contrôle, consultez :

- Créer un contrôle
- Créer un objectif de contrôle

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'engagement

Champ	Description
Numéro	Un numéro d'identification unique.
État	○ Champ d'application ○ Valider et planifier ○ Terrain ○ En attente d'approbation ○ Suivi ○ Fermé
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'engagement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Aucun ○ Audit interne ○ Audit externe ○ Audit SOX ○ Audit informatique ○ Audit financier ○ Audit de conformité ○ Audit de certification ○ Audit règlementaire ○ Audit opérationnel ○ Audit continu ○ Audit du fournisseur ○ Audit du client ○ Audit du magasin ○ Audit de la qualité ○ Audit du projet
Terminé (%)	Nombre qui représente le pourcentage de l'engagement terminé.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'engagement.
Auditeurs	Des auditeurs ont été affectés à l'engagement.
Approbateurs	Approbateurs affectés à l'engagement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Description générale de l’engagement.
Objectifs	Objectifs déclarés de l’engagement.
Planifier	
Début de l'engagement prévu	Date de début estimée de l'engagement.
Début de l'engagement	Choix pour déterminer automatiquement la date de début de l’engagement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champ d'application ○ Validation ○ Terrain
L’engagement commence réellement	Date réelle de début de l’engagement.
Fin de l'engagement prévue	Date de fin estimée de l’engagement.
Fin de l'engagement	Choix pour déterminer automatiquement la date de début de l’engagement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Suivi ○ Fermé
Fin réelle de l'engagement	Date réelle de fin de l’engagement.
Début de travail de terrain prévu	Date de début estimée du travail sur le terrain.
Fin planifiée du travail sur le terrain	Date de fin prévue initialement définie dans l’engagement. **Remarque :** Ce champ définit la valeur comme un jour plus la date de début planifiée du travail sur le terrain par défaut.
Durée prévue du travail sur le terrain	Nombre de jours et d’heures planifiés pour le travail sur le terrain. La durée et la date de début prévue du travail sur le terrain sont utilisées pour calculer la date de fin prévue. Si les tâches d’audit sont définies, ce champ est rempli avec la plus longue durée prévue des tâches d’audit.
Début de travail de terrain effectif	Date de début réelle du travail sur le terrain. Si les tâches d’audit sont définies, ce champ est rempli avec la date de début effective la plus proche des tâches d’audit.
Fin de travail de terrain effective	Date de fin réelle du travail sur le terrain. Si les tâches d’audit sont définies, ce champ est rempli avec la dernière date de fin réelle des tâches d’audit.
Durée réelle du travail sur le terrain	Durée du travail sur le terrain, date de début et date de fin.
Résultats	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Résultat	○ Satisfaisant ○ Adéquat ○ Inadéquat
Avis	Justification du résultat sélectionné.
Rapport	
Base de connaissances	Base de connaissances à utiliser.
Modèle de rapport	Modèle à utiliser pour générer l'article de la base de connaissances rapportant les résultats de l'engagement.
Article de la base de connaissances	Article de la base de connaissances récemment généré contenant les résultats de l'engagement
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Notes de travail	Commentaires visibles par le gestionnaire d'audit administrateur.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs affectés ou les groupes d'utilisateurs peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Générer un rapport d'audit à partir d'un engagement

Générer un rapport d'audit et gérer différentes versions des rapports d'audit à partir d'un engagement à l'état Suivi.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un engagement est à **l'état Suivi** , le responsable de l'audit peut générer un rapport d'audit. Un rapport d'audit est représenté sous la forme d'un article de la base de connaissances. Une fois qu'un rapport d'audit est généré, une version incrémentée du rapport est créée à la place d'un nouveau rapport ou d'un nouvel article de la base de connaissances. Une fois que vous avez apporté des changements majeurs à un rapport d'audit et que vous avez publié le rapport, une nouvelle version majeure du rapport est créée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour lequel vous souhaitez générer un rapport d'audit.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur l'onglet **Rapport** .
   a. Dans le champ **Base de connaissances** , sélectionnez la base de connaissances.
   b. Dans le champ **Modèle de rapport** , sélectionnez le modèle.
4. Cliquez sur **Générer le rapport**.
5. Pour publier l'article de la base de connaissances sans apporter de modifications, cliquez sur **Publier**
6. Pour modifier l'article de la base de connaissances, cliquez sur **Modifier**.
   La page de l'article de la base de connaissances s'affiche avec l'état de l'article de la base de connaissances comme **Brouillon** et une version mineure de l'article est créée.
7. Modifiez l'article de la base de connaissances si nécessaire, puis cliquez sur **Publier**.

Résultats

La version incrémentée du rapport apparaît dans le champ Article de la **base de connaissances**de l'onglet **Rapport** .

Créer un engagement à partir d'un engagement précédent

Les gestionnaires d'audit peuvent créer des engagements à partir d'engagements antérieurs afin de réduire la nécessité de redéfinir le périmètre, les auditeurs et les approbateurs pour des engagements similaires menés tout au long de l'année.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagement** > **Tous les engagements**.
2. Si nécessaire, effacez les critères de filtre de recherche.
3. Ouvrez l'engagement à partir duquel effectuer la copie.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de l'engagement, puis cliquez sur **Copier l'engagement**.

Créer un test de contrôle à partir d'un engagement

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des tests de contrôle qui s'exécutent périodiquement et fournissent des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement de la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
   - En attente d'approbation
3. Dans la liste connexe **des tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Test de contrôle**.

Traduction automatique

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

5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de test de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ En cours de résolution ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d'audit parente.
Efficacité du contrôle	Efficacité du contrôle.
Affecté à	Utilisateur affecté à ce test de contrôle.
Problème	Problème associé à ce test de contrôle.
Plan de tests	Plan de tests associé à ce test de contrôle.
Description brève	Brève description du test de contrôle.
Planifier	
Date de début prévue	Date prévue à laquelle le test de contrôle doit commencer.
Date de fin prévue	Date à laquelle le test de contrôle doit se terminer.
Durée prévue	Durée prévue de ce test de contrôle. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total d'activité et prend en compte le calendrier des tests de contrôle.
Date de début effective	Date à laquelle ce test de contrôle a commencé.
Date de fin effective	Date à laquelle ce test de contrôle a pris fin.
Durée réelle	Durée de l'essai de contrôle, du début de l'essai de contrôle à la fermeture de l'essai de contrôle.
Test de la conception	
Efficacité de la conception	○ Efficace ○ Inefficace
Attentes de conception	Exigence de base à laquelle doit répondre un contrôle pour qu'il soit efficace. Cela permet de vérifier si le contrôle a été conçu correctement pour atteindre l'objectif du contrôle.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Résultats de la conception	Résultats des tests de la conception du contrôle basés sur la procédure d'évaluation de la conception.
Test de l'opération	
Efficacité opérationnelle	○ Efficace ○ Inefficace
Attentes de l'opération	Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle.
Procédures d'évaluation de l'opération	Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.
Résultats de l'opération	Résultats du test du fonctionnement du contrôle basé sur la procédure d'évaluation de l'opération.
Journal d'activité	
Notes de travail	Commentaires consultables par le gestionnaire d'audit.
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Générer automatiquement des tests de contrôle à partir d'un engagement

Après avoir ajouté une entité à un engagement, vous pouvez générer automatiquement des tests de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour lequel vous souhaitez générer des tests de contrôle.
3. Cliquez sur la liste connexe Plans de tests.
4. Sélectionnez les plans de test pour lesquels vous souhaitez générer des tests de contrôle.
5. Cliquez sur **Générer les tests de contrôle**.

Traduction automatique

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

Résultats
Les tests de contrôle pour chaque plan de tests sont créés sous la liste connexe Tâche d'audit.

Créer une activité de tâche d'audit

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des activités qui explorent et fournissent des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

Avant de commencer
Rôle requis : les rôles requis sont Gestion de l'audit sn_audit.admin et sn_audit.manager.

Les rôles suivants sont requis pour Lite Audit :

- sn_grc_advanced.lecteur_de_preuves
- sn_grc_advanced.demandeur_de_preuves
- sn_grc_advanced.réponse_preuve
- sn_grc_advanced.evidence_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement de la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
3. Dans la liste connexe **des tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Activité**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Activité

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ En cours de résolution ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d'audit parente.
Affecté à	Utilisateur affecté à cette activité.
Description brève	Brève description de l'activité.
Description	Explication détaillée de l'activité.
Planifier	
Date de début prévue	Date à laquelle l'activité doit commencer.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date de fin prévue	Date de fin prévue de l'activité.
Durée prévue	Durée prévue de cette activité. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total d'activité et prend en compte le calendrier d'activité.
Date de début effective	Date à laquelle cette activité a commencé.
Date de fin effective	Date à laquelle cette activité a pris fin.
Durée réelle	Durée réelle du projet, du début à la fermeture du projet.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Notes de travail	Commentaires consultables par le gestionnaire d'audit et le gestionnaire d'audit.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un entretien

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des entretiens avec les propriétaires de contrôle pour discuter et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement de la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
   - En attente d'approbation
3. Dans la liste connexe **des tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Entretien**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire d'entretien

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ En cours de résolution ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d'audit parente.
Affecté à	Utilisateur affecté à cet entretien.
Description brève	Brève description de l'entretien.
Description	Explication détaillée de l'entretien.
Planifier	
Date de début prévue	Date prévue pour le début de l'entretien.
Date de fin prévue	Date à laquelle l'entretien doit se terminer.
Durée prévue	Durée prévue de cet entretien. Comme pour la durée réelle, la durée prévue indique le temps total d'activité et prend en compte le calendrier de l'entretien.
Date de début effective	Date à laquelle cette interview a commencé.
Date de fin effective	Date à laquelle cet entretien a pris fin.
Durée réelle	Durée de l'entretien du début à la fin de l'entretien.
Affectation	
Contact principal	Utilisateur à contacter pour cette interview.
Autres contacts	Autres utilisateurs à contacter pour cette interview, si le contact principal n'est pas disponible.
Notes	Remarques supplémentaires sur les contacts d'entretien.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Notes de travail	Commentaires consultables par l'administrateur d'audit et le gestionnaire d'audit.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une procédure pas à pas

Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des visites guidées qui sont effectuées pour observer et fournir des preuves documentées du bon fonctionnement du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'engagement de la tâche d'audit que vous souhaitez créer.
   Affectez des tâches d'audit à un engagement dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
   - En attente d'approbation
3. Dans la liste connexe **des tâches d'audit** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans l'intercepteur de tâches d'audit, cliquez sur **Procédure pas à pas**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de procédure pas à pas

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ En cours de résolution ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d'audit parente.
Affecté à	Utilisateur affecté à cette procédure pas à pas.
Description brève	Brève description de la procédure pas à pas.
Description	Explication détaillée de la procédure pas à pas.
Planifier	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date de début prévue	Date à laquelle la procédure pas à pas doit commencer.
Date de fin prévue	Date à laquelle la procédure pas à pas doit se terminer.
Durée prévue	Durée prévue de cette procédure pas à pas. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total d'activité et prend en compte le calendrier de visite guidée.
Date de début effective	Date à laquelle cette procédure pas à pas a commencé.
Date de fin effective	Date à laquelle cette procédure pas à pas s'est terminée.
Durée réelle	Durée de la procédure pas à pas du début à la fin.
Procédure pas à pas	
Contact principal	Utilisateur à contacter pour cette procédure pas à pas.
Autres contacts	Les autres utilisateurs à contacter pour cette procédure pas à pas, si le contact principal n'est pas disponible.
Étapes d'exécution	Détaillez les activités à effectuer pendant la procédure pas à pas.
Explication	Objectif prévu de la procédure pas à pas.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires dont l'utilisateur effectuant la procédure pas à pas doit avoir connaissance.
Résultats	Détails de ce qui s'est passé pendant la procédure pas à pas.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Notes de travail	Commentaires consultables par le gestionnaire d'audit et le gestionnaire d'audit.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Générer un article de la base de connaissances à partir d'un engagement

Les gestionnaires d'audit peuvent générer un article de la base de connaissances qui résume les conclusions d'un engagement afin que les résultats du rapport puissent être communiqués aux dirigeants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_manager

Des articles de la base de connaissances peuvent être générés pour les engagements ayant l'état **En attente d'approbation**, **Suivi** et **Fermé terminé** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Rapports** , selon vos besoins.

Onglet Rapports sur le formulaire d'engagement

Champ	Description
Modèle de rapport	Sélectionnez le modèle de rapport à utiliser pour cet article de la base de connaissances.
Article de la base de connaissances	Champ en lecture seule qui est automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique.

4. Cliquez sur **Générer le rapport**.

Approuver ou rejeter un engagement

Les utilisateurs d'audit qui sont affectés en tant qu'approbateurs d'un engagement peuvent approuver ou rejeter les engagements à l'état **En attente d'approbation** .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Mes approbations d'audit**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'approbation associé à l'engagement.
3. Cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter**
   L'une des actions suivantes se produit :
   - Si l'engagement est approuvé et qu'il reste des tâches ou des problèmes ouverts, il passe automatiquement à l'état **de suivi** .
   - Si l'engagement est approuvé et qu'il n'y a plus de tâches ou de problèmes ouverts, il passe automatiquement à l'état **Fermé** .
   - Si l'engagement est rejeté, il revient automatiquement à l'état **Travail sur le terrain**

Ajouter des entités à un périmètre d'engagement

Les gestionnaires d'audit peuvent définir quelles entités sont impliquées dans la mission d'audit. Lorsque vous ajoutez une entité à un engagement, les risques, les contrôles, les

Traduction automatique

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

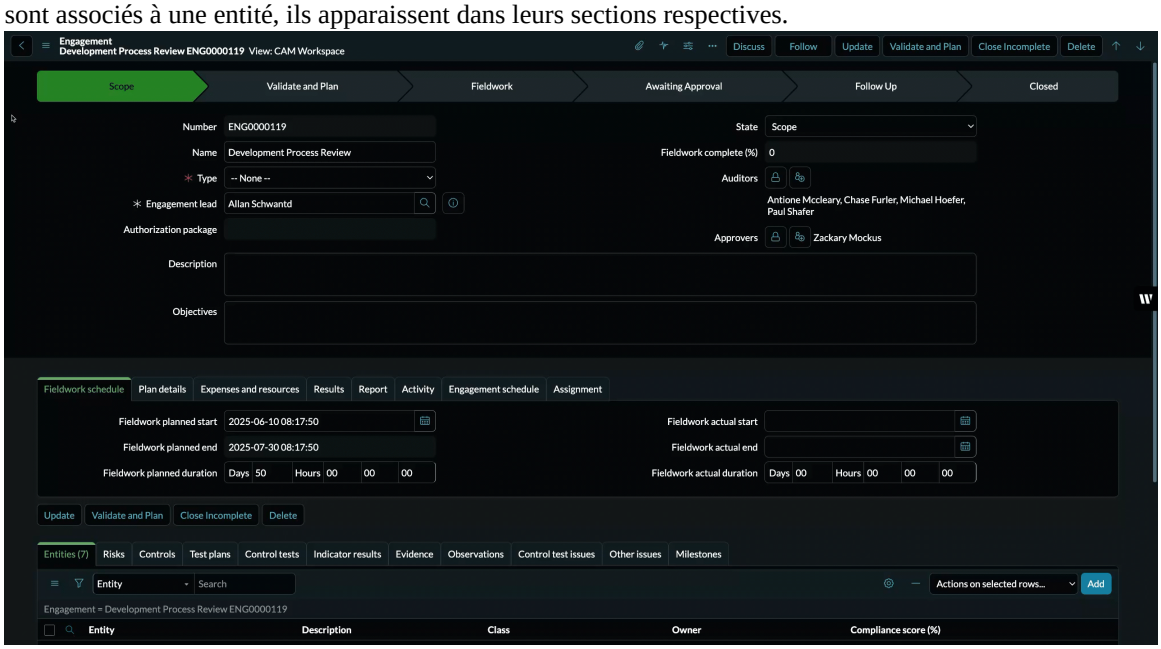
plans de tests et les résultats d'indicateur correspondants de l'entité sont également ajoutés à l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager ou sn_audit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez un engagement à l'état **Champ d'application** .
3. Dans la liste connexe **Entités** , cliquez sur **Ajouter**.
4. Sélectionnez les entités souhaitées qui sont incluses dans l'engagement d'audit.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   Si des risques et des contrôles, des plans de tests et des résultats d'indicateur sont associés à une entité, ils apparaissent dans leurs sections respectives.



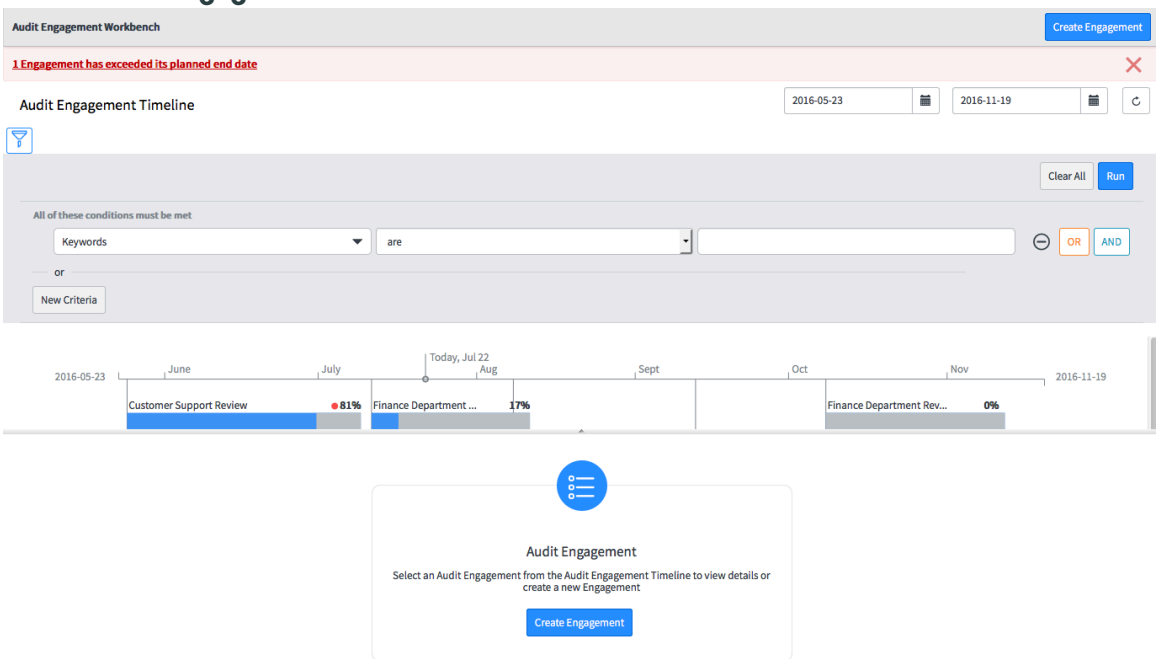
Gérer les engagements d'audit

La console des engagements fournit une vue chronologique à partir de laquelle vous pouvez sélectionner un engagement d'audit afin d'en afficher les détails ou de créer un engagement.

Traduction automatique

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

Console des engagements d'audit



Créer un engagement à partir de la console d'audit

La console des engagements fournit une vue chronologique à partir de laquelle vous pouvez sélectionner un engagement d'audit afin d'en afficher les détails ou de créer un engagement. Les gestionnaires d'audit créent des engagements directement à partir de la console pour gérer les informations d'audit et collecter les entités, les contrôles et les tests de contrôle pertinents pour l'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Console**.
2. Cliquez sur **Créer un engagement**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'engagement

Champ	Description
Nom	Nom de l'engagement.
Responsable de l'engagement	Utilisateur affecté à l'engagement.
Description	Description générale de l'engagement.
Objectifs	Objectifs de l'engagement.
Début de travail de terrain prévu	Date à laquelle l'activité doit commencer.
Durée prévue du travail sur le terrain	Durée prévue de cette activité. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total d'activité et prend en compte le calendrier d'activité.
Début de l'engagement prévu	Date à laquelle le travail sur l'engagement est censé commencer.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Fin de l'engagement prévue	Date à laquelle le travail sur l’engagement devrait prendre fin.
Auditeurs	Auditeurs affectés à l’engagement.
Approbateurs	Approbateurs affectés à l’engagement.

4. Cliquez sur **Créer**.

Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud

Vous pouvez gérer vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud en utilisant des fournisseurs dans le cloud au Microsoft lieu de les joindre à l’enregistrement.

À partir de la mise en Washington DC production, la fonctionnalité d’intégration de document est prise en charge sur les enregistrements d’engagement et de tâche d’audit.

Principaux avantages des documents de travail et de la gestion des documents à l’aide de Microsoft

L’intégration de documents offre les avantages suivants aux utilisateurs :

- Connectez-vous aux documents Microsoft OneDrive existants tels qu’Excel, Microsoft PowerPoint les présentations et Microsoft Word les documents, etc.
- Marquez un document comme partageable ou non partageable.
- Partagez un document non partageable avec plusieurs GRC enregistrements.
- Contrôlez l’accès en lecture et en écriture aux fichiers dans le cloud en fonction des autorisations configurables.
- Collaborez sur les documents présents sur le Microsoft SharePoint site.

Cas d’utilisation pour la gestion des fichiers dans le cloud

La fonctionnalité d’intégration de documents répond aux cas d’utilisation suivants pour les clients :

- Modifiez et lisez les documents et les documents de documents en fonction Microsoft de l’accès configuré.
- Lier les documents et les documents de travail présents sur le Microsoft SharePoint site aux GRC enregistrements dans ServiceNow.
- Connectez-vous aux documents et documents de travail existants sur Microsoft OneDrive.
- Référencez et liez les fichiers dans le cloud qui sont déjà liés à d’autres GRC enregistrements.
- Marquez un fichier qui ne peut pas être partagé entre les enregistrements comme non partageable afin que le fichier dans le cloud correspondant ne Microsoft puisse pas être partagé avec d’autres enregistrements dans ServiceNow.
- Configurez l’accès aux fichiers dans le cloud pour fournir un accès en lecture et en écriture aux utilisateurs en fonction des conditions définies.

Traduction automatique

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

Rôles requis pour gérer les tâches d'intégration des documents

Les rôles suivants sont nécessaires pour gérer les tâches d'intégration de documents.

Rôles requis et tâches correspondantes

Rôles	Tâches
Auditeur (sn_audit_ws.auditeur) et superviseur d'audit (sn_audit_ws.superviseur)	Peut effectuer les tâches suivantes : • Reliez les documents et documents de travail existants sur Microsoft OneDrive. • Modifiez et lisez les documents et les documents de documents en fonction Microsoft de l'accès configuré. • Référencez et liez les fichiers dans le cloud qui sont déjà connectés à d'autres GRC enregistrements.
Administrateur de l'espace de travail (sn_grc_workspace.admin)	Peut configurer l'accès aux fichiers dans le cloud pour fournir un accès en lecture et en écriture aux utilisateurs en fonction des conditions définies.

Remarque : Pour des directives générales sur la gestion des documents à l'aide de Microsoft Office 365, voir KB1587297 .

Remplissez les conditions préalables pour gérer vos documents à l'aide de Microsoft

Remplissez les conditions préalables pour gérer vos documents Microsoft afin de pouvoir activer l'intégration de fichiers dans le cloud.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_workspace.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assurez-vous d'avoir installé les applications suivantes :

- Gestion des documents (com.snc.platform_document_management)
- Microsoft OneDrive Spoke pour Cadre de travail de services documentaires (sn_docs_onedrive)

Remarque : Centre d'intégration Les autorisations incluses dans le sont uniquement limitées à l'utilisation à des fins Microsoft d'intégrationEspace de travail d'audit. Toute autre utilisation nécessite l'achat applicable d'un droit supplémentaire Centre d'intégration .

Procédure

1. Configurez le Microsoft OneDrive Centre d'intégration spoke.

   - Pour le type d'accord comme *`Authorization Code`*, utilisez un compte de service pour générer le *`OAuth`* jeton. Toutes les opérations relatives aux fichiers dans Microsoft OneDrive from sont exécutées à l'aide de ServiceNow ce compte de service. L'utilisateur final doit s'assurer que le compte de service est également le propriétaire du fichier qu'il essaie de lier au fichier.

Traduction automatique

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

Les autorisations d'API requises pour l'inscription Azure de l'application sont *openid*, *email*, *Files.Read*, *User.ReadBasic.All* *Files.ReadWrite.All* *offline_access* *User.Read*.

- Pour le type d'accord comme *Client Credentials*, les autorisations d'API requises dans Azure l'enregistrement de l'application sont *Files.Read.All* et *Files.ReadWrite.All*.

Pour plus d'informations, consultez Services documentaires Cadre de travail pour Microsoft OneDrive .

2. Accédez au module **Configurations de fichiers** dans le cloud et configurez cette fonctionnalité pour les tâches d'engagement et d'audit.

   L'enregistrement de configuration du fichier dans le cloud s'affiche.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Créer un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud.

Créer un accès au fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit

Les GRC Espace de travail administrateurs peuvent créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit à partir du module de configuration de fichier dans le cloud.

Rôles requis pour accéder au module de configuration des fichiers dans le cloud

Espace de travail les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder au module de configuration de fichier dans le cloud :

Rôles

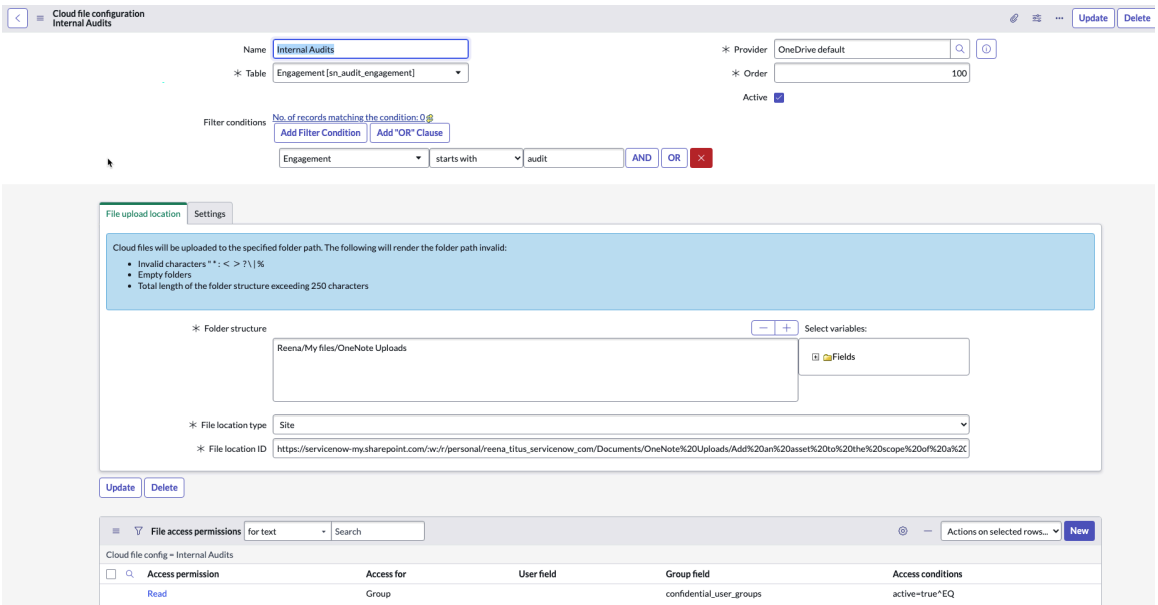
Rôle	Autorisations
Espace de travail Administrateur [sn_grc_workspace.admin]	Autorisations CRUD
Espace de travail Utilisateur [sn_grc_workspace.user]	Autorisations en lecture

Module de configuration de fichier dans le cloud

Si vous êtes l'administrateur Espace de travail avec le rôle sn_grc_workspace.admin, vous pouvez mettre à jour les champs suivants dans le module de configuration de fichier dans le cloud pour configurer les autorisations comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

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



- Nom : nom de l'enregistrement d'accès au document. Par exemple, l'accès au document d'engagement.
- Table : table utilisée pour l'enregistrement d'accès au document. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement].
- Marqueur actif : marqueur permettant de marquer la configuration de fichier dans le cloud comme active.
- Fournisseur : fournisseur de l'enregistrement d'accès au document. L'option par défaut pour ce champ est Microsoft OneDrive.
- Condition d'action dans le cloud : conditions de filtre pour les fichiers dans le cloud. En fonction des conditions configurées, les boutons d'action sont affichés dans la liste connexe Fichiers dans le cloud.

Créer un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Créez un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud pour gérer les autorisations d'accès sur le document en ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_workspace.admin (CRUD), sn_grc_workspace.user (lecture)

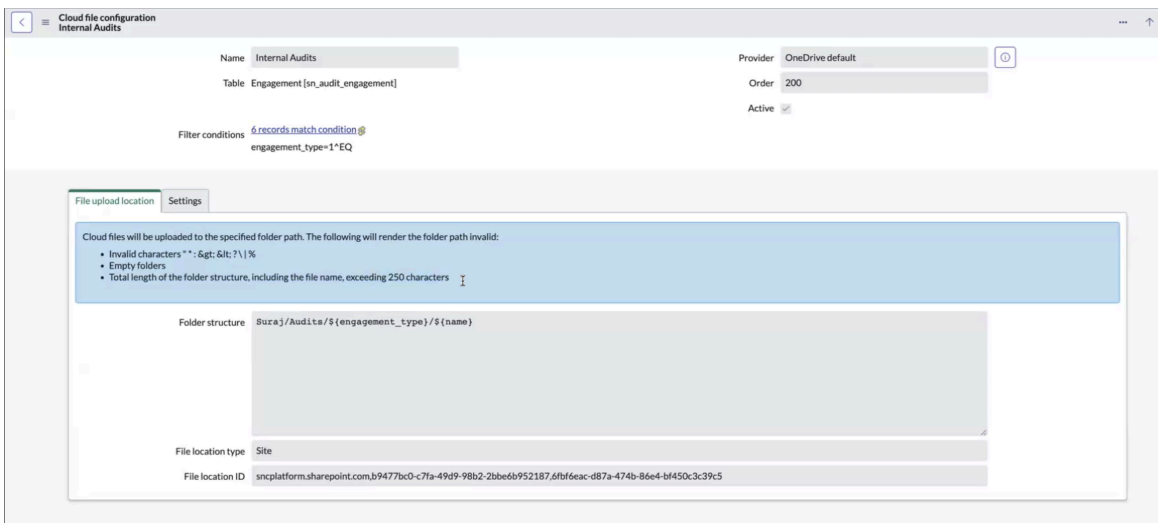
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de fichier dans le cloud**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration du fichier dans le cloud.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud. Une fois que la configuration de fichier dans le cloud parente est active, vous pouvez configurer les autorisations d'accès aux fichiers pour l'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

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



Les fichiers et dossiers dans le cloud sont validés en fonction des éléments suivants :

Structure du dossier

Vous pouvez configurer dynamiquement la structure des dossiers ou entrer une structure de dossiers statique.

Dans le chemin d'accès du dossier, le nom de l'engagement `${name}` peut changer, ce qui peut également modifier le chemin d'accès du dossier. Toutefois, le chemin d'accès du dossier vers lequel le premier fichier a été chargé pour cet enregistrement est récupéré pour tous les chargements suivants, même si les valeurs des champs dynamiques changent.

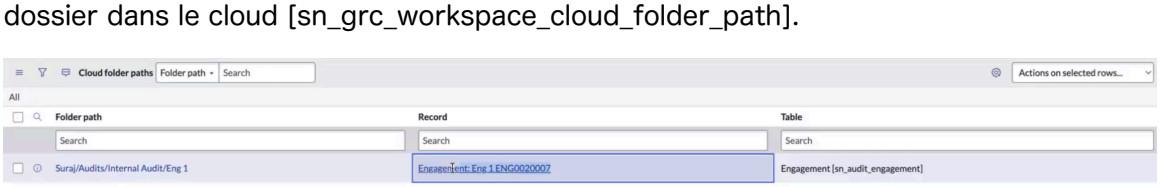
Accès au dossier

- Si vous avez accès au dossier mais pas au fichier qu'il contient, vous ne pouvez pas afficher le fichier en question, mais vous pouvez afficher les autres fichiers du dossier auquel vous avez accès.
- Si vous n'avez pas accès au dossier mais que vous pouvez accéder au fichier qu'il contient, vous ne pouvez afficher que ce fichier particulier dans le dossier auquel vous avez accès.

Nom du dossier

Si vous modifiez le nom du dossier ou le chemin d'accès du dossier, vous devez migrer manuellement tous les fichiers de l'ancien chemin d'accès vers le nouveau chemin d'accès au nouveau fichier. La même chose doit également être modifiée dans la structure des dossiers cloud.

Le chemin d'accès du dossier dans lequel le fichier est chargé est stocké par rapport à chaque ServiceNow enregistrement de la table Chemin d'accès du dossier dans le cloud [sn_grc_workspace_cloud_folder_path].



4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Mettez à jour les autorisations d'accès à un enregistrement dans le formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud.

Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration du fichier dans le cloud. Par exemple, l'accès au document d'engagement.
Table	Table utilisée pour l'enregistrement de configuration du fichier dans le cloud. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement]. Pour tous les fichiers utilisés dans cette table, les autorisations d'accès sont configurées dans ce formulaire.
Fournisseur	Fournisseur pour la configuration de fichier dans le cloud. Emplacement où se trouvent les fichiers dans le cloud. L'option par défaut est **OneDrive par défaut**.
Ordre	Priorité d'exécution de la configuration par rapport à une autre configuration avec des critères similaires lorsque les deux configurations s'appliquent à un enregistrement.
Actif	Option permettant de marquer l'enregistrement comme actif.
Condition de filtre	Condition utilisée pour créer l'enregistrement d'accès au document. Un exemple de condition serait : « **État** » « **est l'un des** » « **Ouvert**, **Travail en cours**, **Révision** ».
Emplacement du téléchargement de fichiers	
Structure du dossier	Chemin d'accès du dossier vers lequel les fichiers dans le cloud doivent être chargés. La structure des dossiers peut être configurée à l'aide de textes statiques et de variables dynamiques.
Champs	Sélecteur de champs qui répertorie tous les champs de la table sélectionnée.
Type de l'emplacement du fichier	Bibliothèque de documents par défaut sur le Microsoft SharePoint site où les fichiers seront téléchargés.
ID de l'emplacement du champ	ID du type d'emplacement du fichier sélectionné mentionné dans le champ **Type d'emplacement du fichier** .
Paramètres	

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud (suite)

Champ	Description
Conditions des actions dans le cloud	Actions dans le cloud telles que Lier un fichier dans le cloud ou Charger des fichiers dans le cloud, qui s'affichent dans l'onglet Fichiers dans le cloud en fonction de la condition sélectionnée.

Définir les autorisations d'accès aux fichiers

Créez un enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers et gérez les autorisations d'accès sur le document en ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_workspace.admin (CRUD), sn_grc_workspace.user (lecture)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les autorisations d'accès aux fichiers sont activées sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit. Un utilisateur qui fait partie d'un groupe peut sélectionner **Demander l'accès** pour demander l'accès au fichier. L'action d'interface utilisateur **Demander un accès** n'est disponible que pour les membres du groupe. Un utilisateur qui fait partie d'une configuration de fichier dans le cloud peut utiliser **l'option Actualiser l'accès aux fichiers** pour actualiser ou configurer l'accès aux fichiers. L'action **Actualiser l'accès aux fichiers** est disponible pour les utilisateurs répertoriés dans la configuration de fichier dans le cloud.

Au lieu d'utiliser les actions manuelles **Demander l'accès** et **Actualiser l'accès aux fichiers** , vous pouvez configurer les autorisations d'accès aux fichiers sur d'autres tables, telles que les enregistrements de contrôle ou les enregistrements de politique. Pour plus d'informations, consultez les étapes de configuration dans KB1587297.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

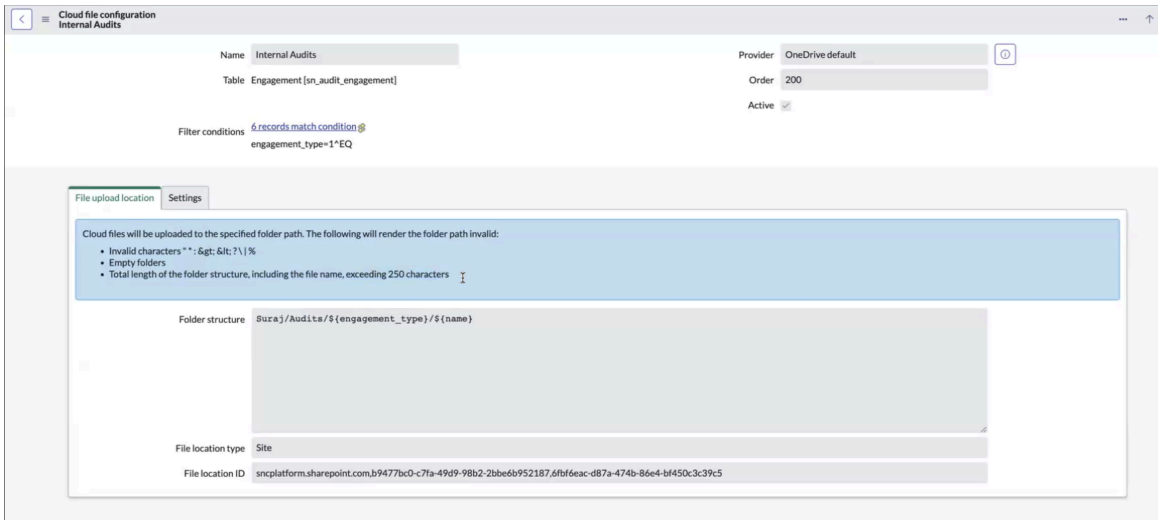
L'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers permet aux utilisateurs de gérer les autorisations d'accès sur le document en ligne.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de fichier dans le cloud**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud parent actif.
   L'enregistrement de configuration du fichier dans le cloud s'affiche.

Traduction automatique

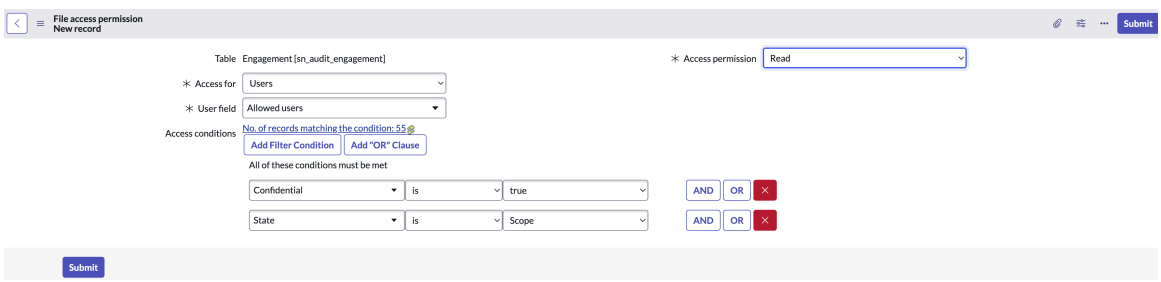
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



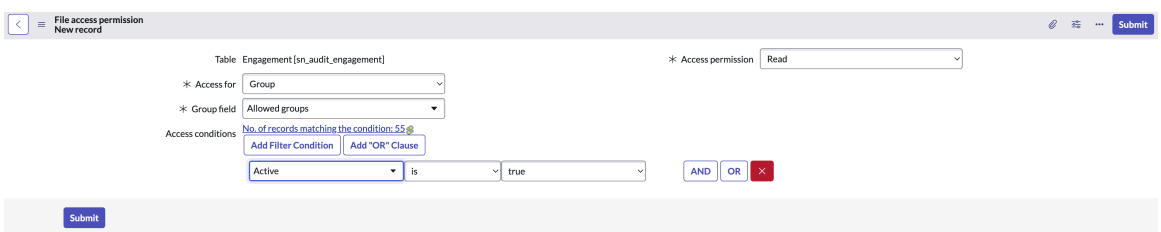
3. Dans la liste connexe Autorisations d'accès aux fichiers, sélectionnez **Nouveau**.

Vous pouvez utiliser le champ **Utilisateurs** pour sélectionner l'un des champs d'utilisateur (sys_user) d'une tâche d'engagement ou d'audit, par exemple responsable de mission, auditeurs et autres. Les utilisateurs sélectionnés dans le champ **Utilisateurs** ont accès au fichier dans le cloud.

Vous pouvez configurer les autorisations d'accès aux fichiers pour un ou plusieurs utilisateurs de l'enregistrement, comme indiqué dans l'exemple suivant.



Vous pouvez utiliser le champ **Groupe** du formulaire pour sélectionner l'un des champs de groupe (sys_user_group) d'une tâche d'audit ou d'engagement tel qu'un groupe d'affectation. Les utilisateurs qui font partie du groupe ont accès au fichier dans le cloud. Un enregistrement d'autorisation de groupe d'accès aux fichiers est affiché dans l'exemple suivant.



4. Remplissez les champs du formulaire.
Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de l'autorisation d'accès aux fichiers.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   En fonction de la configuration définie dans le formulaire, les autorisations sur le document en ligne sont évaluées.

Formulaire d'enregistrement de l'autorisation d'accès aux fichiers

Mettez à jour le formulaire d'enregistrement de l'autorisation d'accès aux fichiers pour un fichier dans le cloud.

Formulaire d'enregistrement de l'autorisation d'accès aux fichiers

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de l'autorisation d'accès aux fichiers

Champ	Description
Table	Nom de la table pour laquelle les autorisations d'accès sont configurées. Par exemple, Test de contrôle [sn_audit_control_test].
Accès pour	Accès pour les utilisateurs ou un groupe. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement]. Pour tous les fichiers utilisés dans cette table, les autorisations d'accès sont configurées dans ce formulaire.
Champ d'utilisateur	Autorisations d'accès qui peuvent être configurées pour les utilisateurs. Affiche une arborescence de tous les champs utilisateur de l'enregistrement sélectionné. Lorsque les autorisations sont actualisées, elles sont automatiquement actualisées et affectées aux utilisateurs. **Remarque :** Le champ s'affiche si vous avez sélectionné Utilisateurs dans le champ **Accès pour** .
Champ de groupe	Autorisations d'accès qui peuvent être configurées pour les utilisateurs d'un groupe. Affiche une arborescence de tous les champs de groupe de l'enregistrement sélectionné. Lorsque les autorisations sont actualisées pour la première fois, chaque membre du groupe qui souhaite avoir accès au document doit sélectionner l'enregistrement de l'engagement et sélectionner manuellement l'action **Demander un accès** pour accéder au document. Les utilisateurs d'un groupe ne reçoivent pas automatiquement un accès à l'enregistrement pour la première fois. Ils doivent demander un accès pour la première fois.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de l'autorisation d'accès aux fichiers (suite)

Champ	Description
	Pour les opérations suivantes sur l'enregistrement, l'accès pour les utilisateurs (qui l'ont demandé pour la première fois) est également actualisé. **Remarque :** Le champ s'affiche si vous avez sélectionné Groupe dans le champ **Accès pour** .
Autorisation d'accès	Type d'autorisation d'accès à configurer pour l'utilisateur sélectionné. Par exemple, Lire ou Écrire.
Condition d'accès	Condition qui décrit quand les autorisations d'accès aux fichiers sont appliquées.

Autorisations d'accès aux fichiers

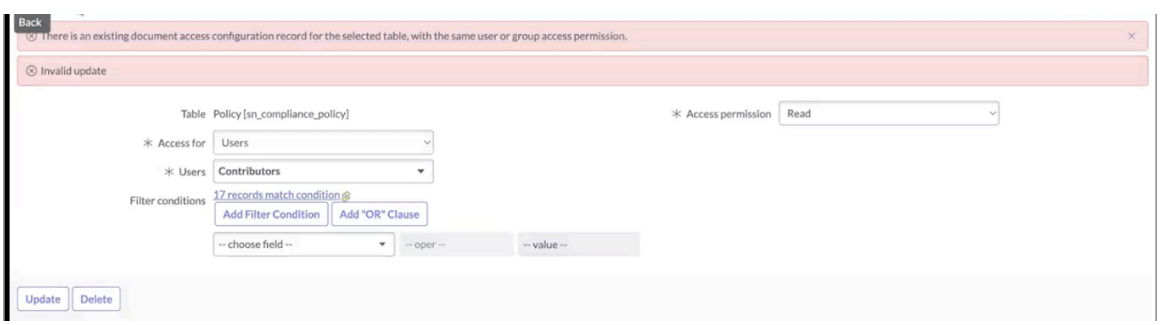
Les Espace de travail administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.admin peuvent configurer les autorisations d'accès aux fichiers pour les utilisateurs et les groupes.

Conditions des autorisations d'accès aux fichiers

Les Espace de travail administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.admin peuvent configurer différentes conditions pour les autorisations d'accès aux fichiers :

- Pour une combinaison du champ **Table** , du champ **Autorisation d'accès** et du champ **Utilisateurs** , vous ne pouvez avoir qu'un seul enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers. Si vous disposez d'un enregistrement existant pour une table avec un ensemble donné d'autorisations d'utilisateur et d'accès, vous ne pouvez pas créer un enregistrement en double avec les mêmes autorisations d'accès. Par exemple, si un contributeur dispose d'une autorisation d'accès en lecture pour l'enregistrement de politique (sn_compliance_policy), la création d'un autre enregistrement pour la même condition n'est pas autorisée.

- Pour une combinaison donnée du champ **Table** , du champ **Fournisseur** et de l'option **Actif** , un seul enregistrement de configuration de fichier dans le cloud est autorisé. Une configuration en double n'est pas autorisée pour une table active, comme illustré dans l'exemple suivant.



- Si un utilisateur fait partie de plusieurs champs **d'utilisateur** ou d'un champ **de groupe** , un accès plus élevé lui est accordé.

Traduction automatique

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

Lien source et lien de référence vers l'enregistrement GRC

Lorsqu'un fichier dans le cloud est connecté à un GRC enregistrement pour la première fois, la connexion est considérée comme un lien source vers l'enregistrement GRC .

Lorsque le même fichier dans le cloud est mappé à un autre GRC enregistrement, il est considéré comme un lien de référence vers l'enregistrement GRC .

Un lien source vers l'enregistrement GRC a toujours l'accès en écriture et le lien de référence vers l'enregistrement GRC a toujours l'accès en lecture.

Lorsqu'un enregistrement est mappé en tant que lien source au fichier dans le cloud, la configuration est appliquée telle quelle au fichier dans le cloud. Par exemple, si la configuration contient un accès en écriture pour certains utilisateurs et un accès en lecture pour d'autres, la même configuration est conservée et appliquée aux utilisateurs.

La table de référence de document montre comment un enregistrement de document est référencé, comme son lien source et son lien de référence vers l'enregistrement GRC , comme illustré dans l'exemple de



Prenons l'exemple de Engagement_memo.xslx pour lequel le CTR0020005 de test de contrôle est un lien source et le CTR0020004 de test de contrôle est un lien de référence. Pour toute configuration qui correspond à la configuration de la CTR0020004 de test de contrôle, tous les utilisateurs sous cette configuration, même s'ils ont un accès en écriture dans la configuration, n'ont qu'un accès en lecture.

Prenons l'exemple suivant où un rapport matriciel Risques et contrôles est connecté à l'enregistrement d'engagement 1 et à l'enregistrement d'engagement 2.

Exemple : Accéder au document et aux enregistrements associés

Document	Enregistrement auquel le document est connecté
Rapport matriciel Risques et contrôles	Enregistrement de l'engagement 1. Il s'agit de la source du document d'accès.
Rapport matriciel Risques et contrôles	Enregistrement de l'engagement 2. Il s'agit de la référence pour le document d'accès.

Consultez le tableau suivant pour connaître les autorisations affectées à l'exemple.

Traduction automatique

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

Exemple : autorisations d'accès affectées

Accéder au document connecté à l'enregistrement	Valeur du champ Utilisateurs	Type d'accès	Description
Enregistrement de l'engagement 1	Contributeurs	Ont un accès en écriture	Pour l'enregistrement source, la configuration des autorisations est considérée telle qu'elle est configurée. Par conséquent, les contributeurs ont un accès en écriture à l'engagement 1.
Enregistrement de l'engagement 2	Réviseurs	Ont un accès en écriture	Le même enregistrement d'accès est mappé à l'engagement 2, pour lequel les réviseurs doivent avoir un accès en écriture. Étant donné que l'enregistrement d'engagement 2 est un enregistrement de référence, les réviseurs disposent de l'accès en lecture au lieu de l'accès en écriture.

Un autre cas d'utilisation du lien source

Lorsque le document en ligne est mappé à un enregistrement, il devient un lien source pour le document en ligne. Si le même enregistrement est supprimé et que le document en ligne est mappé à un autre GRC enregistrement, l'enregistrement suivant devient le lien source du document en ligne.

Par exemple, le fichier Engagement_memo.xlsx est mappé aux enregistrements de l'engagement 1 et de l'engagement 2. L'enregistrement de l'engagement 1 est le lien source et l'enregistrement de l'engagement 2 est le lien de référence. Si le mappage entre le fichier de Engagement_memo.xlsx et l'enregistrement de l'engagement 1 est supprimé, le fichier Engagement_memo.xlsx n'a aucun lien source. Si le fichier Engagement_memo.xlsx est mappé à l'enregistrement de l'engagement 3, l'enregistrement de l'engagement 3 devient le lien source du document.

Demander l'accès et actualiser les actions d'accès aux fichiers

Par défaut, les autorisations d'accès aux fichiers sont activées sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit. Pour les autres enregistrements, vous pouvez utiliser les actions **Demander l'accès** et **Actualiser l'accès aux fichiers** du formulaire. Par défaut, les autorisations d'accès aux fichiers sont activées sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit. Si un utilisateur fait partie d'un groupe, il peut utiliser l'action d'interface utilisateur **Demander un accès** pour demander l'accès au fichier. L'action d'interface utilisateur **Demander un accès** n'est disponible que pour les membres du groupe. Si l'utilisateur fait partie d'une configuration de fichier dans le cloud, il peut utiliser l'action **Actualiser l'accès aux fichiers** pour actualiser ou configurer l'accès aux fichiers. L'action

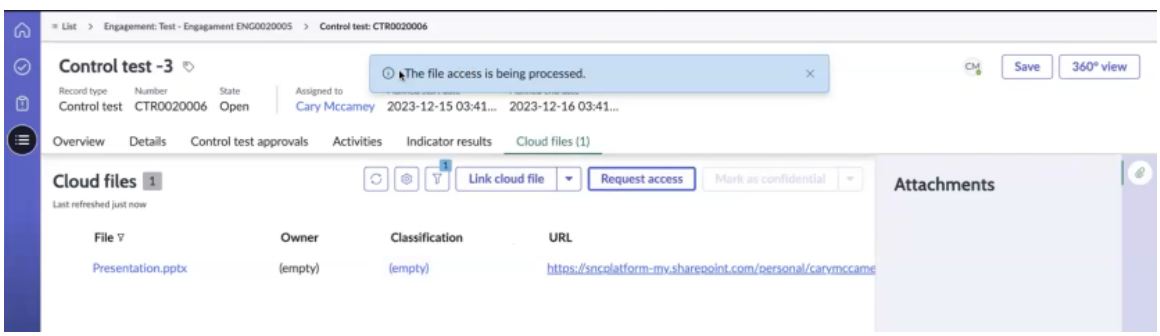
Traduction automatique

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

Actualiser l'accès aux fichiers est disponible pour les utilisateurs mentionnés dans la configuration de fichier dans le cloud.

Pour configurer les autorisations d'accès aux fichiers sur d'autres tables, telles que les enregistrements de contrôle ou les enregistrements de politique (au lieu d'utiliser les actions manuelles **Demander l'accès** et **Actualiser l'accès aux fichiers**), consultez les étapes de configuration dans KB1587297.

Les utilisateurs qui font partie d'un groupe doivent demander l'accès au fichier dans le cloud à l'aide du bouton d'action **Demander un accès** . Lorsqu'un utilisateur faisant partie du groupe de gestionnaires d'audit sélectionne **Demander l'accès** sur le formulaire, un message d'interface utilisateur s'affiche, comme illustré dans l'exemple : L'accès au fichier est en cours de traitement.



Demander l'accès au fichier dans le cloud est une activité ponctuelle pour les utilisateurs d'un groupe. Si un utilisateur sélectionne **Demander l'accès** plusieurs fois alors que l'accès a déjà été accordé, le message suivant s'affiche : L'accès aux fichiers a déjà été accordé.

Si l'utilisateur demande l'accès au fichier dans le cloud et si la demande n'est pas traitée à temps, un message d'erreur s'affiche à l'écran. L'utilisateur doit sélectionner **Actualiser l'accès aux fichiers** pour demander à nouveau l'accès au fichier.

Charger un fichier dans le cloud

Téléchargez des documents locaux de votre local vers Microsoft le cloud et gérez l'accès aux fichiers dans le cloud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditeur, sn_audit_ws.superviseur

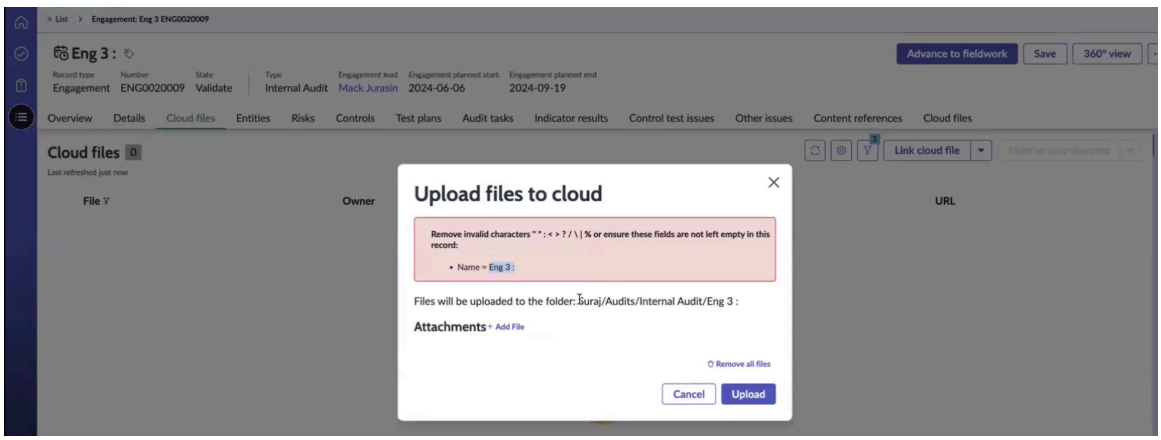
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône).
   La liste affiche les engagements qui vous sont affectés.
3. Créez un engagement d'audit ou accédez à un enregistrement d'engagement existant et sélectionnez l'onglet Fichiers dans le **cloud** .
4. Dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** , sélectionnez **Charger un fichier**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Télécharger des fichiers dans le cloud, parcourez votre système local et sélectionnez le fichier à charger.
6. Cliquez sur le bouton **Charger** .
   Avant de sélectionner l'option Charger, si vous annulez l'action, le fichier était toujours sélectionné dans la fenêtre contextuelle, mais pas téléchargé. Le fichier n'est pas téléchargé sur le cloud sauf si vous sélectionnez le bouton **Charger** .

Traduction automatique

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

Les noms de fichiers et les structures de dossiers sont validés lors du chargement du fichier. Par conséquent, soyez prudent lorsque vous nommez vos fichiers. Des caractères non valides, s'ils sont présents dans le nom de fichier, entraînent l'échec de l'action de chargement du fichier.



7. Pour supprimer le caractère non valide dans le nom du fichier, sélectionnez l'icône ⋮ et renommez le fichier correctement.
8. Cliquez sur le lien URL du fichier joint à l'enregistrement dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** pour accéder au fichier dans le cloud dans Microsoft.

Lien vers un fichier dans le cloud

Liez un fichier dans le cloud à l'aide Microsoft du chemin d'accès et du nom de fichier avec un GRC enregistrement dans le Espace de travail fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditeur, sn_audit_ws.superviseur

Assurez-vous que les actions d'interface utilisateur de fichier dans le cloud de la liste connexe Fichiers dans le cloud sont visibles sur les formulaires en fonction des conditions configurées. Assurez-vous que les autorisations d'accès aux fichiers en lecture et en écriture sont ajoutées pour l'auditeur et les responsables de mission. Pour plus d'informations, consultez Créer un accès au fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la mise en production, l'intégration Washington DC de fichiers dans le cloud est activée sur les enregistrements d'engagement et de tâche d'audit à l'aide de l'intégration Microsoft . Par conséquent, cette tâche fait référence à la liaison d'un fichier dans le cloud à partir d'un enregistrement d'engagement Microsoft OneDrive .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône).
   La liste affiche les engagements qui vous sont affectés.
3. Créez un engagement d'audit ou accédez à un engagement existant et accédez à l'onglet Fichiers dans le **cloud** .
4. Dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** , sélectionnez **Lier un fichier dans le cloud**.
   Une fenêtre contextuelle Ajouter un fichier s'affiche.

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Emplacement du fichier** , entrez le chemin d'accès au dossier sur lequel se trouve Microsoft le fichier .
6. Dans le champ **Nom** de fichier, entrez le nom du fichier avec le format de fichier.
   Le nom du fichier doit également inclure l'extension de fichier telle que .docx, .ppt .xls.
7. Sélectionnez l'option **Marquer comme non partageable** .
   Lorsque cette option est sélectionnée, le fichier dans le cloud lié à l'enregistrement est marqué comme non partageable. Il ne peut pas être lié à d'autres enregistrements dans ServiceNow. Si vous tentez de lier un fichier non partageable à un autre ServiceNow enregistrement, un message d'erreur s'affiche.
8. Sélectionnez le **lien** dans la fenêtre contextuelle.
   Une fois le fichier connecté à , l'auditeur ou le responsable de l'engagement obtient un accès en lecture ou en Microsoftécriture en fonction des autorisations d'accès définies.

   Pour plus d'informations sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à la section Créer un accès au fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.

Lier un fichier de référence dans le cloud

Liez un fichier de référence dans le cloud qui est déjà associé à d'autres GRC enregistrements. Vous pouvez lier uniquement des fichiers partageables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin, sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône).
3. Créez un engagement d'audit ou accédez à un engagement existant et accédez à l'onglet Fichiers dans le **cloud** .
   La liste affiche les engagements affectés à l'utilisateur connecté.
4. Dans l'onglet **Fichiers dans le cloud** , sélectionnez **Lier le fichier de référence**.
   La fenêtre contextuelle Lien vers le fichier de référence s'affiche.
5. Dans le champ **Sélectionner un fichier** , sélectionnez le fichier de référence que vous souhaitez lier à l'enregistrement.

   Ce champ renseigne les fichiers dans le cloud qui sont partageables.

   Remarque : Vous ne pouvez pas lier un document non partageable en tant que fichier de référence à d'autres enregistrements. Les fichiers marqués comme non partageables ne sont pas affichés dans la liste des fichiers disponibles dans la fenêtre contextuelle.

6. Sélectionnez le **lien** dans la fenêtre contextuelle.
   Le fichier dans le cloud de référence qui est déjà associé à d'autres GRC enregistrements est maintenant lié.
   Une fois le fichier connecté à , l'auditeur ou le responsable de l'engagement obtient un accès en lecture ou en Microsoftécriture en fonction des autorisations d'accès définies.

   Pour plus d'informations sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à la section Créer un accès au fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.

Traduction automatique

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

Marquer un fichier dans le cloud comme fichier non partageable

Sélectionnez l'un des fichiers déjà liés et marquez-le comme fichier non partageable. Une fois qu'un fichier dans le cloud est marqué comme non partageable, il ne peut pas être lié à un autre enregistrement ou il ne peut être référencé par aucun autre enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône).
3. Sélectionnez un engagement dans la liste Engagements.
   La liste affiche les engagements affectés à l'utilisateur connecté.
4. Dans la liste connexe **Documents en ligne** , sélectionnez le document en ligne.
5. Sélectionnez **Marquer comme non partageable**.
   Lorsqu'un fichier dans le cloud est marqué comme document non partageable, il ne peut pas être lié à d'autres enregistrements.
   Le document en ligne est marqué comme document non partageable. Il ne peut être partagé ou référencé par aucun autre enregistrement.

Marquer un fichier dans le cloud comme fichier partageable

Sélectionnez l'un des fichiers non partageables et marquez-le comme partageable. Une fois que le fichier dans le cloud est marqué comme partageable, il peut être lié à un autre enregistrement ou référencé par d'autres enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin, sn_audit.manager, sn_grc_workspace.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône), puis sélectionnez un enregistrement dans la liste.
3. Dans la liste connexe Fichiers dans le **cloud** , sélectionnez le document en ligne.
4. Sélectionnez **Marquer comme partageable**.
   Lorsqu'un fichier dans le cloud est marqué comme document partageable, il peut être lié à d'autres enregistrements.
   Le fichier dans le cloud est marqué comme partageable. Il peut être partagé ou référencé par d'autres enregistrements.

Supprimer un fichier cloud lié d'un enregistrement

Supprimez un fichier dans le cloud lié d'un enregistrement dans le .Espace de travail d'audit

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.admin, sn_grc_workspace.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône).

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez un engagement dans la liste Engagements.
4. Dans la liste connexe Fichiers dans le **cloud** , sélectionnez le document en ligne.
5. Sélectionnez **Supprimer le fichier lié**.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation s'affiche avec le message suivant : Voulez-vous supprimer le fichier lié ?
6. Sélectionnez **Supprimer le fichier lié** dans la fenêtre contextuelle.
   Lorsqu'un fichier dans le cloud est lié à un enregistrement, les autorisations d'accès aux fichiers sont actualisées en fonction des autorisations définies dans la table. Pour plus d'informations sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à la section Créer un accès au fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.
   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le fichier dans le cloud est supprimé de l'enregistrement.

Gérer les GRC indicateurs clés de risque et de contrôle

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques et recueillir des preuves d'audit. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateur permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Vue d'ensemble de l'engagement

La vue d'ensemble de l'engagement est contenue dans l'application et fournit une vue d'ensemble Gestion de l'audit des résultats d'audit, des répartitions des engagements par tâche, et permet d'identifier rapidement les domaines de préoccupation.

Le module Vue d'ensemble de l'engagement affiche des informations d'audit adaptées au rôle de l'utilisateur.

Vue d'ensemble de l'engagement d'audit

Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur d'audit, d'utilisateur d'audit et de gestionnaire d'audit consultent la vue d'ensemble de l'engagement d'audit. Il contient les rapports suivants dans le système de base.

Rapports Vue d'ensemble de l'engagement d'audit

Nom	Visuel	Description
Résultats de l'engagement	Histogramme	Affiche un nombre global d'engagements d'audit effectués pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats globaux de l'audit pour chaque entité.
Entités par engagement	Couronne	Affiche le nombre total d'entités incluses dans le périmètre de chaque mission d'audit.
Contrôles par engagement	Couronne	Affiche le nombre total de contrôles inclus dans le périmètre de chaque mission d'audit.

Traduction automatique

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

Rapports Vue d'ensemble de l'engagement d'audit (suite)

Nom	Visuel	Description
Entité	Liste déroulante	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leurs résultats d'audit.
Sélectionner l'engagement	Liste déroulante	Sélectionnez un ou plusieurs engagements pour afficher et comparer leurs résultats d'audit.
Engagements satisfaisants	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat satisfaisant.
Engagements adéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat.
Engagements inadéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Résultats des tests de contrôle	Couronne	Nombre de tests de contrôle réalisés, répartis par évaluation globale de l'efficacité du contrôle.
Répartition des problèmes	Histogramme	Nombre de problèmes regroupés par engagement, état ou réponse
Répartition des tâches d'audit	Histogramme	Nombre de tâches d'audit regroupées par type de tâche, Affecté à, Tâche principale et État. Empilé par type de tâche, Affecté à, Tâche principale et État.
Tâches d'audit en retard	Liste	Liste des tâches d'audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue.

Créer un GRC indicateur

Créez un indicateur pour surveiller les contrôles et les risques et recueillir des preuves de performance.

Avant de commencer

Rôle requis : compliance_admin ou compliance_manager, risk_admin ou risk_manager, audit_admin ou audit_manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Indicateur

Champ	Description
Numéro	Un numéro d'identification unique.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Modèle	Modèle d’indicateur connexe.
Catégorie	Catégorie associée au contrôle/risque sélectionné. Ce champ ne peut pas être modifié.
Actif	Option qui détermine si l’indicateur est actif.
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque connexe.
Concerne l'enregistrement	Profil associé à **l’élément**.
Propriétaire	Propriétaire de l’indicateur.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l’indicateur.
Remplacer le modèle	Option de remplacement du modèle d’indicateur associé à cet indicateur
Dernier résultat réussi	Option qui indique si les contrôles étaient conformes ou non conformes. Si les contrôles étaient conformes, la case est cochée.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur.
Date du premier cycle	Première heure de collecte pour les résultats de l’indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d’indicateur s’exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d’exécution pour collecter les résultats des indicateurs de tous les indicateurs en aval de ce modèle d’indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d’échéance, en jours, entre la création et la date d’échéance de la tâche d’indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d’échéance ajoutée à la date de création est considérée comme la **date d’échéance** de la tâche de l’indicateur. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l’indicateur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Fonction de message REST	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide de conditions de filtre de base, d'Analyse des performances ou d'un script. ○ Manuel : Utilisé pour créer une tâche d'indicateur pour un délégataire. ○ De base : utilisé pour indiquer si l'indicateur identifie les contrôles réussis ou échoués. ○ Script : Utilisé pour écrire un script afin de collecter les données requises.
Description brève	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Brève description du problème.
Instructions	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats des indicateurs.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel,** ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L'indicateur passe ou échoue.
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système requises.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur s'affichent. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.
Critère	Conditions qui doivent être remplies pour les données associées.
Taille de l'échantillon	Nombre d'enregistrements à sélectionner pour les données associées.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un modèle d'indicateur GRC

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

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

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.utilisateur

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tous** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle d'indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l'indicateur.
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif.
Fonction de message REST	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, comme les données client d'un système de vente tiers. ○ **De base** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur passera ou échouera en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer.
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement **sélectionnée si Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionné dans le champ Type de **cible** .
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour collecter les données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de collection d'échantillons	Type de collecte de données de support, tel que le nombre ou le pourcentage.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d’enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées. Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table, renvoyant des milliers d’enregistrements à chaque exécution d’indicateur. Vous n’avez pas besoin de les enregistrer tous ; juste un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d’échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données à partir de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d’activer l’utilisation du **champ Référence**.
Champ Référence	Connexion entre la table de données associées et le champ **d’enregistrement Concerne** de l’entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir plus de critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Critères supplémentaires pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s’affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type** cible.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur.
Date du premier cycle	Première heure de collecte pour les résultats de l’indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d’indicateur s’exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d’exécution pour collecter les résultats des indicateurs de tous les indicateurs en aval de ce modèle d’indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d’échéance, en jours, entre la création et la date d’échéance de la tâche d’indicateur et la génération de ses résultats.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est considérée comme la **date d'échéance** de la tâche de l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.

4. Une fois ces entrées terminées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

   Remarque : L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité

Vous pouvez définir le marqueur de confidentialité au niveau de l'enregistrement pour un enregistrement de problème, d'engagement, d'observation, de test de contrôle, d'activité, d'entretien et de procédure. Les utilisateurs que vous déterminez pour afficher et mettre à jour ces enregistrements sont des utilisateurs autorisés.

Lorsque l'option **Confidentiel** est sélectionnée, une liste d'utilisateurs pouvant être responsables d'engagement, auditeurs et approbateurs est renseignée automatiquement en tant **qu'utilisateurs autorisés**.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez ajouter d'autres utilisateurs d'audit ou utilisateurs métier GRC à la liste ou supprimer certains des utilisateurs existants en fonction de vos critères de contrôle d'accès et les définir comme utilisateurs autorisés.

En outre, vous pouvez également ajouter des utilisateurs aléatoires à l'enregistrement, qui ne sont pas des utilisateurs d'audit ou des utilisateurs métier GRC. Toutefois, une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs autorisés qui n'ont ni un rôle d'utilisateur d'audit ni un rôle d'utilisateur métier GRC les invitant à acquérir le rôle confidentiel (sn_grc.confidential_user) auprès de l'administrateur s'ils doivent accéder à l'enregistrement.

Vous pouvez également sélectionner des groupes en tant que **groupes autorisés** qui peuvent également accéder à l'enregistrement.

Vous pouvez afficher l'ensemble des problèmes, des tâches de rattrapage, des tâches de demande de preuves, des engagements, des observations et toutes les tâches d'audit marqués comme des enregistrements confidentiels dans le navigateur d'application en tant qu'enregistrements confidentiels GRC. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements confidentiels dans les fonctionnalités GRC courantes.

Traduction automatique

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

De même, si vous travaillez dans les espaces de travail Audit et Conformité, vous pouvez surveiller les **enregistrements confidentiels** dans un onglet distinct de la page Tâches. Pour plus d'informations, voir Mes tâches dans l'espace de travail.

Pour activer la propriété Confidentialité au niveau du système :

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.

   Remarque : L'utilisateur doit avoir le rôle sn_grc.admin.

2. Sélectionnez **Oui** pour **activer la confidentialité au niveau de l'enregistrement**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les problèmes d'audit et le rattrapage

Les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les observations d'audit ou les remédiations, ou pour accepter tout problème. Elles sont automatiquement générées à partir des résultats des indicateurs, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.

Différents types de problèmes sont créés dans les conditions suivantes :

Problème

Créé en cas de défaillance d'un indicateur

Problème de contrôle

Créé lorsqu'une attestation de contrôle est terminée, indiquant que le contrôle n'est **pas implémenté**

Problème de test de contrôle

Créé lorsqu'un test de contrôle est fermé et que l'efficacité du contrôle est définie sur **Non effectif**

Autre problème

Créé par l'utilisateur manuellement

La résolution d'un problème marque l'intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque l'intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. **Les contrôles acceptés** restent dans un état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, la question peut être utilisée pour documenter les observations lors des audits.

Pour en savoir plus sur les problèmes et les observations, reportez-vous à la section Créer manuellement GRC des problèmes et Observations d'audit.

Créer manuellement GRC des problèmes

En tant qu'utilisateur GRC , vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter les observations relatives aux politiques, aux risques ou aux audits, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter son analyse et son classement.

Avant de commencer
Rôle requis : (par produit)

Traduction automatique

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

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user
- Dans Gestion de l'audit: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Remarque : À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour le **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations de contrôle d'accès aux problèmes, consultez le rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   Remarque : À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour le **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du Formulaire Problème.

   La date d'échéance sous l'onglet **Dates** est automatiquement calculée en fonction de l'évaluation du problème. Vous pouvez remplacer manuellement la date d'échéance calculée. La liste connexe des SLA de tâche crée et affiche des SLA basés sur la **date d'échéance**.

3. Enregistrez l'enregistrement du problème.
   Les onglets situés en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, les résultats des indicateurs et les SLA de tâche associés au problème.

   Remarque : À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche des SLA basés sur la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire du problème et au gestionnaire des problèmes lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis en cas de violation. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas à l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

   Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides ou si l'état est Nouveau.

   Toujours à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à l'utilisateur et au gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier GRC.

Formulaire Problème

Utilisez le formulaire Problème pour créer un nouveau problème.

Traduction automatique

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

Formulaire Problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Groupe d'affectation	Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté à la résolution du problème. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit disposer au moins du rôle sn_grc.business_user. **Remarque :** Utilisez l'icône de l'ampoule pour obtenir des suggestions sur la personne à qui le problème doit être affecté. L'icône en forme d'ampoule n'apparaît que si l'application GRC : Intelligence prédictive est activée, si le formulaire est enregistré, si le champ **Affecté à** n'est pas inactif et si la propriété GRC est sélectionnée comme Analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gouvernance, risque et conformité. Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à l'enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problème et de tâche de correction. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations. À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : • Échec de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur • Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque • Événement à risque : un problème est créé lors d'un événement à risque

Traduction automatique

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

Formulaire Problème (suite)

Champ	Description
	• Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme • Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé • Ad hoc : le problème est créé manuellement
Type de problème	Type de problème. Les choix possibles sont les suivants : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique • Optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation • Problème de risque • Autre
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème.

Traduction automatique

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

Formulaire Problème (suite)

Champ	Description
	À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : • Les membres du groupe de gestionnaires des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants : ◦ sn_audit.gestionnaire ◦ sn_audit.user ◦ sn_compliance.manager ◦ sn_compliance.user ◦ sn_grc.gestionnaire ◦ sn_grc.utilisateur ◦ sn_risk.manager ◦ sn_risk.user • Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le **groupe du gestionnaire des problèmes** ou le champ **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. • Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **de révision** .
Gestionnaire des problèmes	Utilisateur responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : • Le gestionnaire des problèmes doit avoir au moins le rôle sn_grc.user. • Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté fournit les informations demandées. • Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans le **gestionnaire de problèmes** est obligatoire. • Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire.

Traduction automatique

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

Formulaire Problème (suite)

Champ	Description
État	• Nouveau • Analyser • Répondre • Revue • Fermé terminé • Fermé incomplet
Sous-état	Le sous-état et les détails applicables pour le sous-état.
Priorité	Séquence dans laquelle un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence : • **1 – Critique** • **2 – Élevée** • **3 – Modérée** • **4 – Faible** • **5 – En préparation**
Évaluation du problème	À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut attribuer une évaluation au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** de l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : • Très élevé (2 jours) • Élevé (4 jours) • Modérée (8 jours) • Faible (10 jours) • Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**.

Traduction automatique

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

Formulaire Problème (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent accéder à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir des notations de problème supplémentaires. Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ d'évaluation du problème est en lecture seule.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette règle vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes ont été résolus. Cela clôt tous les problèmes enfants.
Problème parent	Problème parent auquel appartient ce problème.
Élément de configuration	Élément associé à ce problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, celui-ci est copié dans le problème parent
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit.
Description brève À partir de la version 12.0.1, cette étiquette devient **Nom**.	Nom pour le problème.
Description	Description plus complète du problème.
Détails	
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème. Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** , et l'objectif du contrôle est ajouté au champ **Objectif du contrôle/ Définition du risque** . Cet objectif et cette entité de contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle. Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté dans la table source, un enregistrement

Traduction automatique

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

Formulaire Problème (suite)

Champ	Description
	correspondant, un problème à entité est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement problème à Contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle.
Entité	Entité connexe.
Politique	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	L'objectif du contrôle ou la définition du risque associée à ce problème.
Recommandation	Les actions de résolution recommandées par les équipes des risques, de conformité ou d'audit.
Plan d'action	Le plan de résolution du problème.
Dates	
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait se terminer.
Durée prévue	Estimation du temps de travail pour le problème.
Date de confirmation	(À partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date du jour à laquelle le problème passe de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants : • **Analyser** • **Revue** • **Répondre** **Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti.
Date d'échéance	(À partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la propriété **Remplir automatiquement la date d'échéance en fonction de l'évaluation du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est rempli automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du

Traduction automatique

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

Formulaire Problème (suite)

Champ	Description
	problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance. Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Date de début effective	Heure à laquelle le travail a commencé sur ce problème.
Date de fin effective	Une valeur en lecture seule déterminée par le champ d'entrée **Durée réelle** .
Durée réelle	Temps de travail.
Créées	Date et heure de création du problème.
Fermé	Date et heure auxquelles le problème a été fermé.
Engagement	
Engagement	L'engagement connexe.
Activité	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème.
Notes de travail	Cliquez sur la case à cocher **Notes de travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Événement de risque	
Événement à risque	Événement à risque associé.

Demande de preuves

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives au cours d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents de la première ligne de défense.

Traduction automatique

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

Les éléments probants sont l'ensemble des informations utilisées par un auditeur pour déterminer l'opinion de l'audit. Les éléments probants comprennent les informations contenues dans les registres comptables sous-jacents aux états financiers et d'autres informations. Les preuves sont de nature cumulative. Il comprend les éléments probants obtenus à partir des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus d'autres sources, comme des audits antérieurs.

Une demande de preuves est fréquemment introduite pendant la préparation de l'audit ou la phase de planification après l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus visés et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves recueillies pour les tests de contrôle. À partir de la dernière version, la demande de preuves non planifiée est prise en charge par Gestion de l'audit et Gestion de la politique et de la conformité. Les avantages de la fonctionnalité de demande de preuves sont les suivants :

- Aide la deuxième et la troisième ligne de défense à créer et à envoyer rapidement toutes leurs demandes de preuves.
- Aide à la gestion des demandes et des preuves.
- Élimine les e-mails multiples en fournissant un outil de communication.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Permet de fournir la date d'échéance pour la soumission des preuves.
- Permet d'envoyer des rappels par e-mail au délégataire.
- Le délégataire peut fournir des preuves directement à partir du Portail de services.
- L'approbation simplifiée des demandes de preuves par les responsables peut être basée sur divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.
- Le délégataire peut stocker les preuves dans un dossier de preuves commun, tel que Box ou SharePoint.
- L'amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires rationalise le processus d'approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

Des preuves peuvent être demandées à partir d'un engagement et de toutes les tables d'audit. Pour comprendre comment demander des preuves, reportez-vous à Demander des preuves pour l'audit.

Workflow et utilisateurs de demande de preuves

La demande de preuves aide les clients à demander électroniquement les informations dont ils ont besoin auprès de la première et de la deuxième ligne de défense. Les personnes auditées peuvent alors immédiatement télécharger leurs documents dans le système, ce qui réduit considérablement le temps de traitement manuel.

Le workflow de demande de preuves est le suivant :

Traduction automatique

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

1. Un utilisateur d'audit disposant du rôle sn_audit.user demande des preuves et affecte la demande à un autre utilisateur. Ce demandeur peut soit demander les preuves pour lui-même, soit émettre une demande au nom d'un autre utilisateur d'audit ou d'un utilisateur GRC. Si le demandeur détermine qu'une tâche de preuve a été créée par erreur, il peut annuler cette tâche de preuve particulière. La possibilité d'annuler la demande de preuves est disponible lorsque la demande est à l'état **Brouillon** . Un demandeur peut annuler les tâches de demande de preuves à tout moment jusqu'à ce qu'elles atteignent l'état de **révision** .
2. Après avoir créé une demande de preuves, vous devez créer des enregistrements de collecte de preuves, puis le demandeur doit demander des preuves. Les enregistrements de collecte de preuves contiennent les instructions de collecte de preuves, le destinataire et le groupe d'affectation. Cliquer sur **Demander des preuves** permet de générer des tâches de demande de preuves et de les affecter à un groupe ou à un utilisateur.
3. Le délégataire reçoit ensuite un e-mail avec le lien pour fournir les preuves demandées.

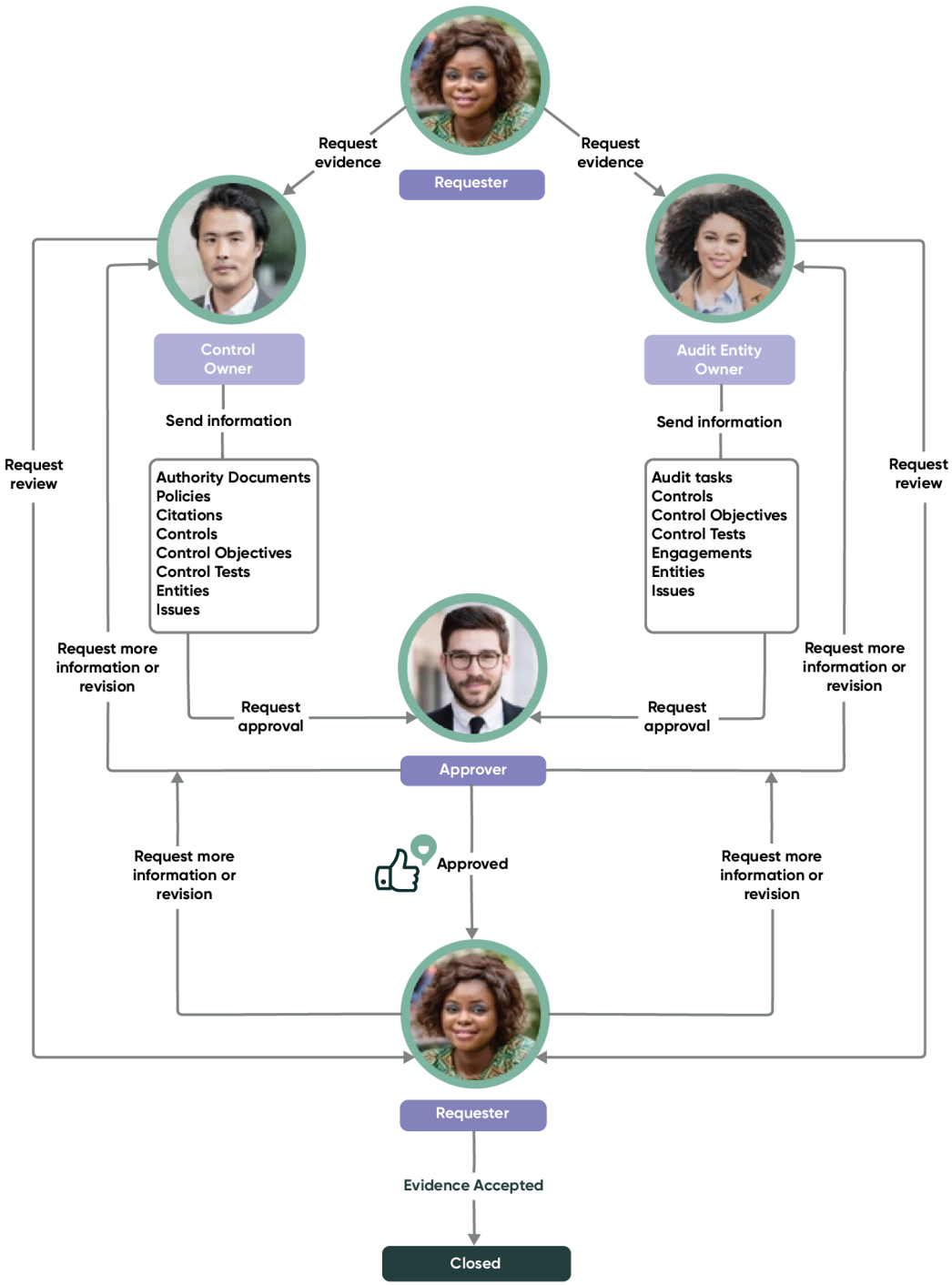
   Remarque : Si le demandeur change de délégataire après avoir demandé des preuves, le délégataire d'origine ne peut plus consulter la demande. Seule la personne affectée à la demande peut afficher la demande. Cette fonctionnalité garantit la confidentialité.

4. Le délégataire peut joindre la preuve demandée ou fournir une URL ou un emplacement contenant les preuves requises.
5. Le délégataire peut également ajouter un approbateur pour vérifier et approuver la preuve. L'ajout d'approbateurs est nécessaire si la preuve est de nature sensible et confidentielle.
6. L'approbateur peut ensuite examiner la preuve et l'approuver, demander une révision ou demander plus de détails sur la preuve.
7. Si l'approbateur approuve la preuve, le demandeur reçoit la preuve et peut la traiter ultérieurement.
8. Le demandeur peut ensuite examiner la preuve et effectuer l'une des opérations suivantes :
   - acceptez les preuves.
   - demande de révision.
   - Demandez plus de détails sur les preuves.
   - Annulez la demande de preuves si elle n'est plus nécessaire.
   - Supprimer la demande.
9. Si le demandeur accepte toutes les tâches de preuves, la demande est fermée.

Traduction automatique

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

Le workflow de demande de preuves est illustré dans la figure suivante :



Le tableau suivant décrit les rôles et leurs responsabilités au cours du workflow de demande de preuves :

Traduction automatique

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

Utilisateurs, responsabilités et besoins des demandes de preuves

Utilisateur	Responsabilités	Besoins
Auditeur interne	• Effectuez des tests d'audit. • Demandez un test d'audit. • Examinez toutes les conclusions de l'audit et les preuves recueillies.	• Visibilité sur la conformité et l'activité de risque. • File d'attente de tâches (en attente, actuelle, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe. • Suivre et surveiller les résultats de l'audit. • Suivre et surveiller les activités d'audit.
Gestionnaire de conformité, Gestionnaire d'audit	• Peut demander des preuves. • Demander des preuves de test de conformité. • Examiner toutes les constatations et les preuves recueillies.	• Visibilité des activités de conformité. • File d'attente de tâches (en attente, actuelle, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe. • Suivre et surveiller les résultats de conformité.
Utilisateur de conformité, propriétaire du contrôle	• Assurez-vous que les contrôles sont mis en œuvre. • Attester des contrôles. • Testez les contrôles. • Fournir les éléments probants d'audit demandés par l'auditeur.	• Une file d'attente pour diriger leurs activités quotidiennes. • Suivre le temps passé et les performances des activités et des tâches qu'ils possèdent. • S'assure que la tâche qu'il possède et la demande supplémentaire de l'auditeur sont remplies.

Traduction automatique

Demander des preuves pour l'audit

Demandez des preuves à n'importe quelle étape d'un audit. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : le rôle requis est Gestion de l'audit sn_audit.user.

Les rôles suivants sont requis pour Lite Audit :

- sn_grc_advanced.lecteur_de_preuves
- sn_grc_advanced.demandeur_de_preuves

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

- sn_grc_advanced.réponse_preuve
- sn_grc_advanced.evidence_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

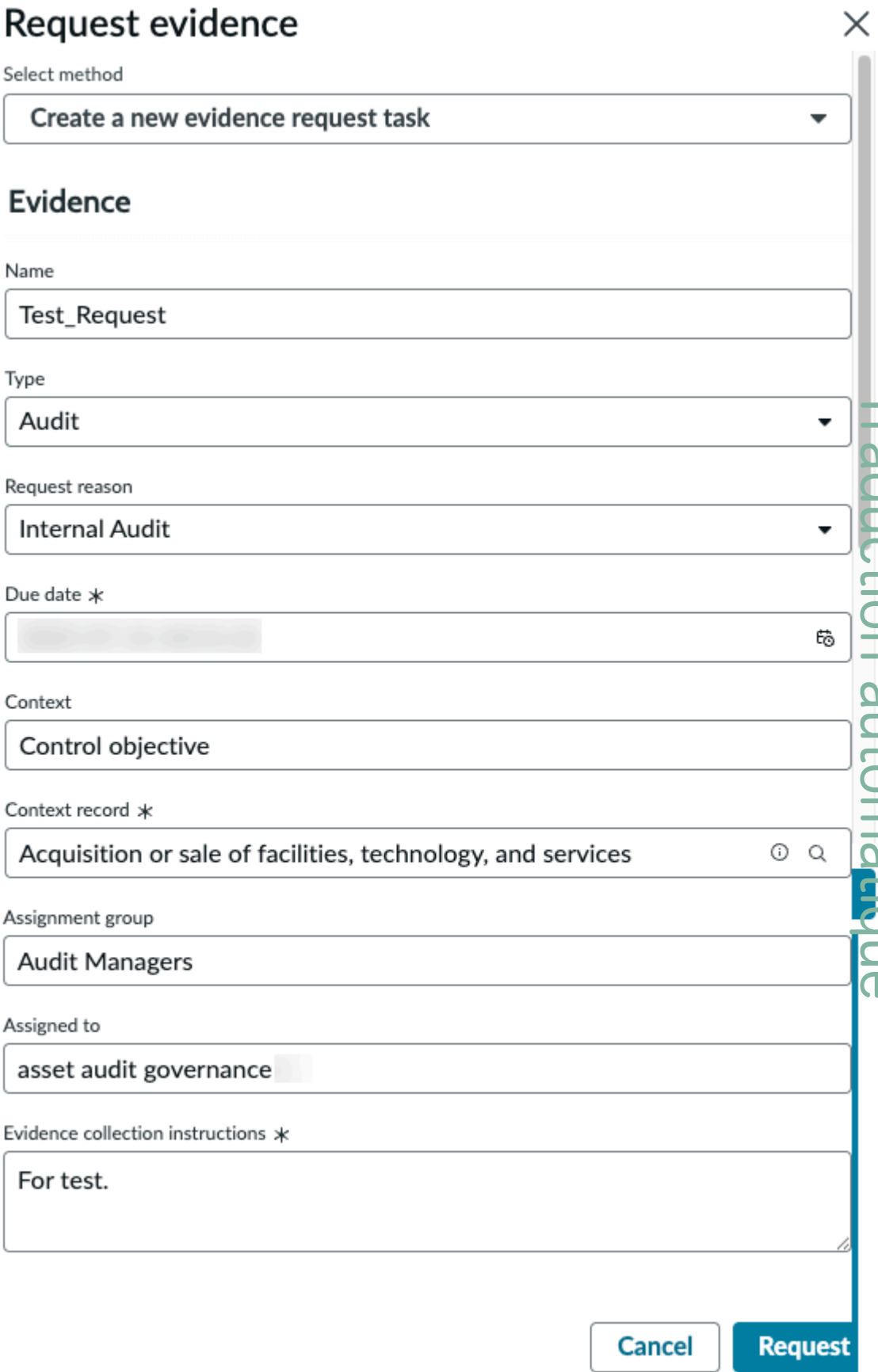
Une preuve peut être demandée de trois manières :

- En créant un enregistrement de preuves à partir du module **Mes preuves** .
- À partir des listes connexes Entité, Contrôle, Tâche d'audit, Problème de test de contrôle et Autres problèmes d'un enregistrement d'engagement. Pour demander des preuves auprès de ces sources, accédez à **Audit** > **Engagements** > **Mes engagements**. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**. Ici, vous pouvez soit créer une nouvelle demande de preuves, soit ajouter d'autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.

Traduction automatique

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

Sélectionnez **Créer une nouvelle tâche de demande de preuves** dans la page **Demander des preuves** pour créer une tâche de



demande.

Traduction automatique

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

- Depuis les tables suivantes : entité, contrôle, objectif de contrôle, test de contrôle, engagement, problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, la demande de preuves est créée et non la tâche de demande de preuves réelle. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode pour demander des preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Ma demande de preuves**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la demande de preuves.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves.
État	État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**.
Type	Le type par défaut est **Audit**.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes.
Description brève	Brève description de la demande de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves.
Planifier	
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Ouvert	Date à laquelle la demande est ouverte. Cette date est automatiquement mise à jour.
Fermé	Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour.
Activité	
Notes de travail	Saisissez les notes qui pourraient être requises.
Activités	Journal d'activité de la demande.
Confidentialité	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Contexte	Table pour l'enregistrement de contexte.
Enregistrement de contexte	Enregistrement de contexte pour la demande de preuves.
Source	Objet à partir duquel la preuve est initiée. Ajoutez ceci à la table ci-dessus.

4. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la collecte de preuves

Champ	Description
Demande de preuves	Numéro unique de la tâche de demande de preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, la liste des pièces justificatives, les fichiers, etc.

7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Demander des preuves**.
   Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est envoyée immédiatement au délégataire.
   La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande devient **Travail en cours**.

Fournir les preuves demandées

Fournissez des preuves sur demande. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit fournir les preuves reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail lui demandant de fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer la preuve demandée pour assurer une sécurité supplémentaire de la preuve. Si le délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si la preuve fournie n'a pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen de la preuve, et le demandeur reçoit une notification pour examiner la preuve.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves. Cette valeur est générée par défaut.
État	État de la demande.
Sous-état	Aucun. Cette valeur est générée par défaut.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Approbateurs	Les utilisateurs doivent approuver la preuve avant qu'elle ne soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit les preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies.
Nom	Nom de la demande de preuves. Cette description est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Détails de la demande	
Demande de preuves	ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel la preuve est demandée.
Preuve pour la description	Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
URL de la preuve	URL de la preuve si l'utilisateur préfère partager la preuve sous forme de lien plutôt que de pièce jointe. Par exemple, il peut s'agir d'un lien vers un dossier partagé.

5. Pour demander l'approbation de la preuve jointe, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.

Approuver la preuve avant l'examen des preuves

Approuvez la preuve fournie avant que le demandeur ne la consulte. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, elles peuvent nécessiter une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité assure la sécurité et la confidentialité de la preuve.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu une demande d'approbation de preuve, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande s'il n'y a pas de problèmes ou de préoccupations.
- Demandez la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou nécessiteraient une rectification.
- Demandez des informations si l'approbateur veut plus de détails sur la preuve jointe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Approuver	Approuver la preuve jointe. Le demandeur obtient les preuves fournies.

Traduction automatique

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

Option	Description
Demander une révision	Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification lui demandant d'examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Demander plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification lui demandant de fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

Accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves, lorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user et sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Dans le formulaire Preuve, examinez la preuve jointe et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez que les preuves soient examinées, si elles ne sont pas appropriées, ou modifiées.
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

Vue d'ensemble du plan d'audit

Un plan d'audit vous permet de planifier tous vos engagements d'audit de manière systématique et logique.

Une mission d'audit est comme un projet qui implique plusieurs tâches et il est difficile de gérer toutes les activités d'audit sans bien planifier. Disposer d'un plan bien défini avec tous les audits, leurs projets et leurs coûts aide les gestionnaires d'audit à effectuer leurs tâches efficacement.

Utilisations et avantages des plans d'audit

Une équipe d'audit effectue plusieurs audits dans une organisation. La création d'un plan d'audit permet aux équipes d'audit de mieux planifier leurs audits et leurs engagements. En créant un plan d'audit, les directeurs d'audit ou les responsables d'audit ayant le rôle sn_audit.manager peuvent :

- Planifier efficacement les engagements et s'assurer que les objectifs fixés dans le plan annuel de vérification interne sont atteints.
- Aidez l'auditeur à obtenir des éléments probants appropriés aux circonstances.
- Maintenez les coûts d'audit à un niveau raisonnable.

Traduction automatique

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

- S’assurer que les problèmes potentiels sont identifiés rapidement
- Obtenez le périmètre du programme d’audit déterminé par un auditeur pour effectuer les tâches d’audit de manière bien définie.

Workflow de planification d’audit

- Définition de l’objet de l’audit
- Cote de risque
- Définition du champ d’application de l’audit
- Calendrier d’audit de haut niveau et chronologie d’audit détaillée avec jalons
- Planification des ressources par compétences nécessaires et constitution de l’équipe d’audit
- Planification des coûts

Lorsque vous créez un plan d’audit avec des options de planification avancées, que vous ajoutez des engagements au plan et que vous faites passer l’engagement à l’état **Valider** ou **Travail sur le terrain** , un projet d’engagement associé est généré automatiquement.

Remarque : Un projet n’est créé que si le module d’extension PPM Standard est installé et que l’utilisateur dispose du rôle it_project_manager. Si l’utilisateur n’a pas le rôle it_project_manager et n’a que le rôle sn_audit.manager, même lorsque des options de planification avancées sont activées sur le plan, les engagements n’ont pas de projets correspondants lorsqu’ils passent aux états **Valider** ou **Travail sur le terrain** .

Après avoir ajouté des engagements à un plan d’audit, vous avez également la possibilité de modifier le plan parent des engagements. Il est important de noter les points suivants :

- Les engagements peuvent être ajoutés ou supprimés d’un plan uniquement lorsque celui-ci est à l’état **Brouillon**, **En attente d’approbation** ou **Approuvé** .
- Le plan parent ne peut être modifié que sur un engagement lorsque l’engagement est dans les états **Portée**, **Valider** et **Travail sur le terrain** .

Créer un plan d’audit

Créez un plan d’audit pour gérer périodiquement différents types d’audits et regrouper les engagements de manière logique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, it_project_manager (pour créer des projets)

Activez le module d’extension Advanced Audit (com.sn_audit_advanced).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu’un plan d’audit est créé et que des engagements sont ajoutés au plan, le plan est envoyé à l’approbateur pour approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Plans** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de plan

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du plan.
Nom	Nom du plan. Par exemple, Plan d'audit annuel de la paie.
Délais	Durée du plan. Les choix possibles sont les suivants : ○ annuel ○ Semi-annuel ○ Trimestre ○ Autre
Date de début	Date à laquelle le plan commence.
Date de fin	Date à laquelle le plan prend fin. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction du choix fait dans le champ **Délai** . Si le champ **Délais** indique **Autre**, saisissez une date de fin manuellement.
Groupe propriétaire	Groupe responsable de la propriété du plan.
Propriétaire	Propriétaire du plan.
État	État du plan. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Sous-état du plan. La valeur de ce champ change en fonction du workflow.
Type	Type du plan. Les choix possibles sont les suivants : ○ Aucun ○ Plan d'audit interne ○ Plan d'audit externe ○ Audit SOX ○ Plan d'audit de conformité ○ Plan d'audit du fournisseur ○ Plan d'audit du client
Planifier avec	Option de planification à utiliser pour les engagements. Les choix possibles sont les suivants : ○ Options de planification de base : ○ Options de planification avancées : si vous sélectionnez cette option, les projets d'engagement sont automatiquement créés.
Approbateurs	Personne qui approuve le plan.
Description	Brève description du plan.
Objectifs	Objectifs du plan.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Dépenses et ressources	
Dépenses budgétées	Budget alloué aux engagements dans le cadre du plan.
Dépenses planifiées	Déploiement des dépenses planifiées à partir des engagements.
Dépenses réelles	Dépenses réelles reportées à partir des engagements.
Commentaires sur les dépenses	Notes sur les détails de la dépense.
Ressources budgétées	Nombre d'heures allouées aux engagements dans le cadre du plan.
Ressources planifiées	Ressources planifiées déployées à partir des engagements.
Ressources réelles	Ressources réelles déployées à partir des engagements.
Commentaires sur les ressources	Notes sur les détails de la ressource.

3. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe Engagements s'affiche.
4. Dans la liste connexe Engagements, ajoutez des engagements en cliquant sur **Nouveau** ou **sur Modifier**.
5. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   L'état passe de **Brouillon** à **En attente d'approbation**.

Approuver un plan

Approuvez un plan si vous êtes affecté en tant qu'approbateur après sa création. Vous pouvez également demander que le plan soit révisé ou demander plus d'informations sur le plan au créateur du plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Mes approbations de plans**.
2. Sélectionnez et ouvrez le plan que vous souhaitez approuver.
3. Passez en revue le plan et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Approuver	Approuvez le plan créé.
Demander une révision	Demandez que le plan soit révisé ou modifié, s'il n'est pas approprié.
Demander des informations	Demandez plus d'informations sur le plan.
Abolir	Annulez le plan.

Traduction automatique

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

Créer un engagement avec la planification avancée

Utilisez les options de planification avancées pour créer un engagement qui crée automatiquement un projet d'engagement. Une fois qu'un projet d'engagement est créé, vous pouvez ajouter des plans de ressources et des plans de coûts à l'engagement. Les valeurs de ces plans se cumulent sur l'engagement et sur le plan d'audit.

Avant de commencer

Pour utiliser la fonctionnalité de planification avancée, vous devez activer les applications de stockage et les modules d'extension suivants :

- GRC Module d'extension Advanced Audit (com.sn_audit_advanced)
- GRC Profils
- GRC Gestion de la politique et de la conformité
- GRC Gestion des risques
- GRC Cœur avancé
- GRC Risque avancé
- GRC Gestion de l'audit
- Gestion des portefeuilles de projets Standard

Vous pouvez choisir de créer des plans d'audit pour l'engagement.

Remarque : Pour en savoir plus sur les applications du module, reportez-vous à GRC la section Gouvernance, risque et conformité.

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'engagement

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique de l'engagement.
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'engagement. Les choix sont les suivants : ○ Aucun ○ Audit interne ○ Audit externe ○ Audit SOX ○ Audit informatique ○ Audit financier ○ Audit de conformité ○ Audit de certification ○ Audit règlementaire

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Audit opérationnel ○ Audit continu ○ Audit du fournisseur ○ Audit du client ○ Audit du magasin ○ Audit de la qualité ○ Audit du projet **Remarque :** Pour en savoir plus sur les types d'audit, reportez-vous à la section Types d'audits.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'engagement.
État	État de l'engagement. Les choix sont les suivants : ○ Champ d'application ○ Validation ○ Terrain ○ En attente d'approbation ○ Suivi ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet **Remarque :** Pour plus d'informations sur chacun de ces états, reportez-vous à la section Gérer les engagements.
Terminé (%)	Pourcentage de l'engagement terminé.
Auditeurs	Auditeurs affectés à l'engagement.
Approbateurs	Approbateurs affectés à l'engagement.
Description	Description générale de l'engagement.
Objectifs	Objectifs déclarés de l'engagement.
Planifier	
Début de l'engagement prévu	Date de début estimée de l'engagement.
Début de l'engagement	Choix pour déterminer automatiquement la date de début de l'engagement. Les choix sont les suivants : ○ Champ d'application ○ Validation ○ Terrain
Début de l'engagement effectif	Date réelle de début de l'engagement.
Fin de l'engagement prévue	Date de fin estimée de l'engagement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Fin de l'engagement	Choix pour déterminer automatiquement la date de fin de l’engagement. Les choix sont les suivants : ○ Suivi ○ Fermé **Remarque :** Pour plus d’informations sur les états Suivi et Fermé, reportez-vous à la section Gérer les engagements.
Fin réelle de l'engagement	Date réelle de fin de l’engagement.
Début de travail de terrain prévu	Date de début estimée du travail sur le terrain.
Fin planifiée du travail sur le terrain	Date de fin prévue initialement définie dans l’engagement. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini à un jour après la date de début prévue du travail sur le terrain.
Durée prévue du travail sur le terrain	Nombre de jours et d’heures planifiés pour le travail sur le terrain. La durée et la date de début prévue du travail sur le terrain sont utilisées pour calculer la date de fin prévue. Si les tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la plus longue durée prévue des tâches d’audit.
Début de travail de terrain effectif	Date de début réelle du travail sur le terrain. Si les tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la date de début effective la plus proche des tâches d’audit.
Fin de travail de terrain effective	Date de fin réelle du travail sur le terrain. Si les tâches d’audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la dernière date de fin réelle des tâches d’audit.
Durée réelle du travail sur le terrain	Durée du travail sur le terrain, date de début et date de fin.
Résultats	
Résultat	Résultats de l’engagement. Les choix sont les suivants : ○ Satisfaisant ○ Adéquat ○ Inadéquat
Avis	Justification du résultat sélectionné.
Rapport	
Base de connaissances	Base de connaissances à utiliser pour sélectionner le modèle de rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Modèle de rapport	Modèle utilisé pour générer l'article de la base de connaissances qui rapporte les résultats de l'engagement.
Article de la base de connaissances	Article de la base de connaissances récemment généré contenant les résultats de l'engagement.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Notes de travail	Commentaires consultables par l'administrateur et par le gestionnaire d'audit.
Détails du plan	
Plan parent	Planifiez d'associer l'engagement à.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Dépenses et ressources	
Dépenses budgétées	Dépenses budgétées pour l'engagement.
Dépenses planifiées	Dépenses estimées pour l'engagement. Si le plan de coût est défini, ce champ affiche automatiquement les dépenses estimées.
Dépenses budgétées restantes	**Différence entre les dépenses budgétées** et **les dépenses planifiées**. Ce champ est automatiquement défini.
Dépenses réelles	Dépenses réelles engagées. Si des feuilles de présence sont définies, ce champ est automatiquement défini.
Ressources budgétées	Ressources budgétées pour l'engagement, en heures.
Ressources planifiées	Ressources estimées pour l'engagement, en heures. Si des plans de ressources sont définis, ce champ est automatiquement défini.
Ressources réelles	Ressources réelles pour l'engagement, en heures. Si des feuilles de présence sont définies, ce champ est automatiquement défini.
Détails du projet	
Projet	Projet d'engagement créé automatiquement. Ce champ est rempli lorsque vous cliquez sur **Valider et planifier**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est également renseigné lorsque vous cliquez sur **Activer la planification avancée** sur l'engagement, à l'état Valider ou Travail sur le terrain. Ce champ est également renseigné si l'une des conditions suivantes est vraie : ○ Le champ est déjà lié à un plan avec des options de planification avancées. ○ L'utilisateur dispose des rôles requis. ○ L'engagement est dans le bon état.
Approbateur de cartes de pointage	Personne affectée à l'engagement. Vous pouvez également modifier l'approbateur dans ce champ. **Remarque :** Si plusieurs utilisateurs sont sélectionnés, tous les utilisateurs de la liste doivent approuver les cartes de pointage.

3. Cliquez sur **Valider et planifier**.

   Remarque : Le bouton **Valider et planifier** n'apparaît que si le module d'extension Advanced Audit est activé.

   Les détails du projet sont renseignés.

4. Cliquez sur **Activer la planification avancée**.

Résultats

Un projet d'engagement est créé en arrière-plan pour l'engagement. Les listes connexes Plan de ressource et Plan de coût s'affichent également.

Que faire ensuite

Créer un plan de ressources et Créer un plan de coûts .

Ajouter des auditeurs pour un engagement à partir des plans de ressources

Affectez des tâches d'audit aux auditeurs dans un engagement à partir des plans de ressources. Les plans de ressources suivent le coût associé aux auditeurs. Il est important de prendre en compte ce coût lors de la planification de l'engagement.

Avant de commencer

Si vous avez un enregistrement d'engagement avec un plan de ressource créé, le plan de ressource doit être à l'état Alloué. Les utilisateurs dans la section Allocations de ressources du plan de ressource contiennent des ressources qui peuvent être ajoutées en tant qu'auditeurs. Les auditeurs que vous ajoutez doivent avoir sn_audit.rôle d'auditeur externe ou d'utilisateur et pps_resource rôle. La liste connexe Plans de ressources avec le workflow associé n'est disponible que lorsque les modules d'extension GRC Advanced AuditGestion des portefeuilles de projets et sont activés.

Rôle requis : sn_audit.manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'engagement auquel vous souhaitez ajouter des auditeurs.
3. Cliquez sur la liste connexe Plan de ressource.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter des auditeurs** .
   Les ressources qui disposent des rôles requis sont automatiquement ajoutées au champ Auditeurs, si elles ne sont pas déjà présentes.

Créer une unité vérifiable

Créez des unités auditables avec des entités telles que des unités business, des départements, des fournisseurs, des produits, des processus de gestion, des applications d'entreprise, des emplacements, des documents de référence et des politiques pour effectuer des évaluations des risques sur les unités auditables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user ou sn_audit.manager

Activez le module d'extension GRC Advanced Audit (com.sn_audit_advanced).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une unité auditable et décider du type d'évaluation des risques que vous souhaitez effectuer sur l'unité auditable. Une fois l'évaluation des risques terminée, en fonction des cotes de risque, les gestionnaires d'audit peuvent décider s'ils souhaitent auditer les entités. Vous pouvez définir le champ d'application d'une unité auditable en tant qu'entité sur un engagement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Univers d'audit** > **Toutes les unités auditables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Unité vérifiable

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'unité auditable.
Nom	Nom de l'unité auditable. Par exemple, Comptes fournisseurs - Finances.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'unité auditable.
Propriétaire	Propriétaire de l'unité auditable.
État	État de l'unité auditable. L'état par défaut est **Brouillon**.
Priorité	Priorité de l'unité auditable.
Description	Brève description des unités auditables.
Évaluation des risques	
Fonction de message REST	Type d'évaluation des risques permettant d'obtenir la cote de risque de l'unité auditable. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Évaluation des risques de base. Cette option vous permet de saisir manuellement une valeur pour la cote de risque. ○ Évaluation détaillée des risques. Cette option s'affiche lorsque le module d'extension Advanced Audit est activé. Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste connexe des évaluations des risques s'affiche.
Cote de risque	Cote des risques de l'unité auditable obtenue à partir d'une évaluation des risques de base. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** possède une **évaluation des risques de base**.
Cote de risque inhérent	Score de risque inhérent. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation Advanced Risk. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** dispose **d'une évaluation détaillée des risques**.
Efficacité du contrôle	Score d'efficacité du contrôle. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation Advanced Risk. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** dispose **d'une évaluation détaillée des risques**.
Cote de risque résiduel	Score de risque résiduel. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation Advanced Risk. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** dispose **d'une évaluation détaillée des risques**.

4. Si vous avez sélectionné **Évaluation des risques de base** dans le champ **Méthode** , cliquez sur **Soumettre**.
5. Si vous avez sélectionné **Évaluation détaillée des risques** dans le champ **Méthode** , cliquez sur **Évaluer les risques**.
   a. Dans le champ **Évaluateur** , sélectionnez un évaluateur pour l'évaluation des risques.
   b. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur pour l'évaluation.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un lien vers une instance d'évaluation des risques est créé en haut à gauche et l'évaluateur reçoit une notification pour effectuer l'évaluation des risques. Une fois l'évaluation détaillée des risques effectuée, la liste connexe des évaluations des risques affiche l'évaluation.
6. Cliquez sur les listes connexes disponibles suivantes et ajoutez-y des entités au besoin.
   ○ Unités business
   ○ Départements
   ○ Fournisseurs
   ○ Produits
   ○ Processus business
   ○ Applications de gestion
   ○ Emplacements

Traduction automatique

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

- Documents de référence
- Politiques

Types d'audits

Il existe de nombreux types d'audit, et chacun d'entre eux a une utilisation spécifique dans une mission d'audit.

Type d'audit	Description
Audit interne	Un audit interne vérifie les contrôles internes, la gouvernance d'entreprise et les processus comptables d'une entreprise.
Audit externe	Un audit externe est un examen indépendant des états financiers préparés par l'organisation.
Audit SOX	Un audit de conformité Sarbanes Oxley (SOX) est une mesure de la façon dont votre entreprise gère ses contrôles internes. Bien que SOX ne mentionne pas spécifiquement la sécurité de l'information, à des fins pratiques, un contrôle interne est compris comme tout type de protocole traitant de l'infrastructure qui traite vos données financières.
Audit informatique	Un audit informatique est l'examen et l'évaluation de l'infrastructure, des politiques et des opérations de technologie de l'information d'une organisation.
Audit financier	Un audit financier est une évaluation indépendante et objective des rapports financiers et des processus d'information financière d'une organisation. L'objectif principal des audits financiers est de donner aux organismes de réglementation, aux investisseurs, aux administrateurs et aux gestionnaires l'assurance raisonnable que les états financiers sont exacts et complets.
Audit de conformité	Un audit de conformité est une évaluation indépendante qui permet de s'assurer qu'une organisation respecte les lois, règles et réglementations externes ou les directives internes, telles que les statuts, contrôles, politiques et procédures d'entreprise.
Audit de certification	Un audit de certification est un audit effectué par votre bureau d'enregistrement pour vérifier la conformité à la norme ISO 9001 avant de délivrer votre certificat ISO 9001 officiel.
Audit règlementaire	L'objectif d'un audit réglementaire est de vérifier qu'un projet est conforme à la réglementation et aux normes.
Audit opérationnel	Un audit opérationnel est un examen de la manière dont une organisation mène ses activités, dans le but de mettre en évidence les améliorations qui augmenteront son efficience et son efficacité.

Traduction automatique

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

Type d'audit	Description
Audit continu	Un audit continu est un processus interne qui examine en permanence les pratiques comptables, les contrôles des risques, la conformité, les systèmes de technologie de l'information et les procédures opérationnelles. Les audits continus sont généralement axés sur la technologie et conçus pour automatiser la vérification des erreurs et des données en temps réel.
Audit du fournisseur	Un audit de fournisseur est effectué pour une entreprise qui vise à obtenir une évaluation objective de la conformité de ses entrepreneurs ou fournisseurs aux termes, conditions et intention des contrats ou accords entre deux entités.
Audit du client	Un audit client est un examen détaillé de la façon dont votre entreprise est perçue par ses clients, un examen des besoins de chaque client et une évaluation du rôle que votre entreprise joue dans les activités de chacun de vos clients.
Audit du magasin	Un audit de magasin évalue la santé de votre point de vente au détail à l'aide de données concrètes. Les détaillants, le personnel ou un tiers passent au peigne fin votre magasin ou votre boutique éphémère pour recueillir des informations sur ce qui fonctionne et ce qui se vend ou non.
Audit de la qualité	Un audit qualité est le processus d'examen systématique d'un système qualité effectué par un auditeur qualité interne ou externe ou une équipe d'audit.
Audit du projet	Un audit de projet est un examen formel d'un projet, souvent destiné à évaluer le degré de respect des normes de gestion de projet. Les audits sont généralement effectués par un service d'audit spécialement désigné, le bureau de gestion de projet, un comité de gestion agréé ou un auditeur externe.

Traduction automatique

Gérer les jalons

Les jalons peuvent être utilisés pour suivre la progression d'un engagement.

Après avoir créé des jalons pour un engagement, vous pouvez également ajouter des tâches d'audit au jalon et suivre ces tâches en tant que jalons. Vous pouvez affecter le jalon à un utilisateur responsable du jalon. Lorsqu'une personne est affectée à un jalon, elle reçoit une notification l'informant de l'affectation. L'utilisateur auquel le jalon est affecté doit avoir le rôle sn_audit.user. Lorsqu'un engagement passe à l'état **de suivi, s'il** n'y a pas de tâches d'audit ouvertes, de jalons ouverts et d'observations ouvertes, l'engagement passe à l'état **Fermé** .

Après avoir créé un jalon à partir d'un engagement, vous pouvez gérer vos jalons en accédant à **Audit** > **Jalons** > **Mes jalons**.

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

Créer un jalon d'engagement

Créez des jalons pour un engagement afin de suivre sa progression. Vous pouvez également ajouter des tâches d'audit à un jalon.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Advanced Audit.

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements**.
2. Ouvrez l'engagement pour lequel vous souhaitez créer un jalon.
3. Cliquez sur la liste connexe Jalons.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Jalon

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du jalon. Ce numéro est généré automatiquement.
Type	Type de jalon de l'audit. Les choix possibles sont les suivants : ○ Définition du champ d'application ○ Planification ○ Terrain ○ Suivi ○ Reporting ○ Fermeture
Nom	Nom du jalon.
Groupe d'affectation	Groupe responsable du jalon. Les membres du groupe doivent disposer du rôle sn_audit.user.
Affecté à	Personne responsable du travail sur le jalon.
État	État du jalon. L'état par défaut est **Ouvert**.
Terminé (%)	Pourcentage d'achèvement du jalon. Lorsqu'une valeur est saisie dans ce champ, l'état devient **Travail en cours**.
Parent	Engagement parent du jalon.
Jalon clé	Option permettant de marquer le jalon comme important.
Exécuter automatiquement et fermer	Option permettant de marquer le jalon comme fermé terminé lorsque toutes les tâches d'audit associées sont terminées et fermées. Si cette option est activée, le pourcentage d'achèvement est

Traduction automatique

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

Champ	Description
	automatiquement mis à jour en fonction du nombre de tâches marquées comme fermées terminées.
Description	Brève description du jalon.
Planifier	
Date d'échéance	Date d'achèvement attendue du jalon.
Date d'achèvement	Date d'achèvement réelle du jalon.
Date de fermeture	Date de clôture réelle du jalon.
Activité	
Notes de travail	Notes de travail pour le jalon.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires associés au jalon, le cas échéant.

6. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe Tâches d'audit s'affiche.
7. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les tâches d'audit requises des tâches d'audit disponibles dans la colonne Collection vers la colonne Liste des tâches d'audit, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le jalon est créé.

Créer un jalon à partir d'une tâche d'audit

Créez et suivez une tâche d'audit en tant que jalon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Jalons** > **Tous les jalons**
2. Ouvrez le jalon qui contient la tâche d'audit que vous souhaitez suivre.
3. Dans la liste connexe Tâches d'audit, ouvrez la tâche d'audit que vous souhaitez suivre.
4. Cliquez sur **Suivre en tant que jalon**.
   Le jalon est créé et la tâche est ajoutée au jalon.

Observations d'audit

Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant que partie importante du rapport de vérification, les observations de vérification représentent les résultats des examens, des analyses, des entrevues et des discussions.

Les observations de vérification sont utilisées pour porter des questions importantes à l'attention des gestionnaires de vérification. Les observations sont enregistrées dans le système. Par exemple, si les activités d'une banque font l'objet d'un audit, les observations d'audit sont fondées sur des éléments probants sur la façon dont les activités de la banque se comportent par rapport aux critères d'audit. Au cours des tests de contrôle, des entretiens et des procédures pas à pas, les observations d'audit sont enregistrées. Un utilisateur d'audit peut créer une observation à partir d'un engagement si l'engagement n'est pas dans l'état Suivi ou Fermé. Une observation peut également être créée à partir de tous les types de tâches d'audit.

Traduction automatique

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

Une fois l'audit terminé, l'auditeur présente les observations d'audit aux gestionnaires d'audit. À l'aide des observations d'audit, l'auditeur peut présenter un résumé des problèmes, des découvertes et des recommandations. L'équipe d'audit examine les observations pour déterminer si elles doivent être signalées. L'équipe d'audit peut également déterminer si l'observation peut être suivie en tant que recommandation, observation ou meilleure pratique.

Au cours de son cycle de vie, une observation d'audit passe par les états suivants :

1. Brouillon
2. Examen
3. Réponse
4. Finaliser
5. Fermé

Le déroulement d'une observation est le suivant :

1. Un utilisateur d'audit ayant le rôle sn_audit.user crée une observation.
2. Le créateur de l'observation affecte des personnes chargées de répondre et des pairs réviseurs à l'observation. Les intimés sont les propriétaires de l'entité et les propriétaires du contrôle. Les pairs réviseurs sont les auditeurs et les responsables de l'audit de la mission.
3. Le créateur de l'observation peut demander une révision par les pairs de l'observation. Dans ce cas, ce qui suit se produit alors.
   a. Le réviseur pair reçoit une notification pour effectuer la révision par les pairs. Le réviseur pair peut afficher la tâche sous **Audit** > **Observations** > **Les revues de mes pairs en attente**.
   b. Le réviseur pair termine l'examen.

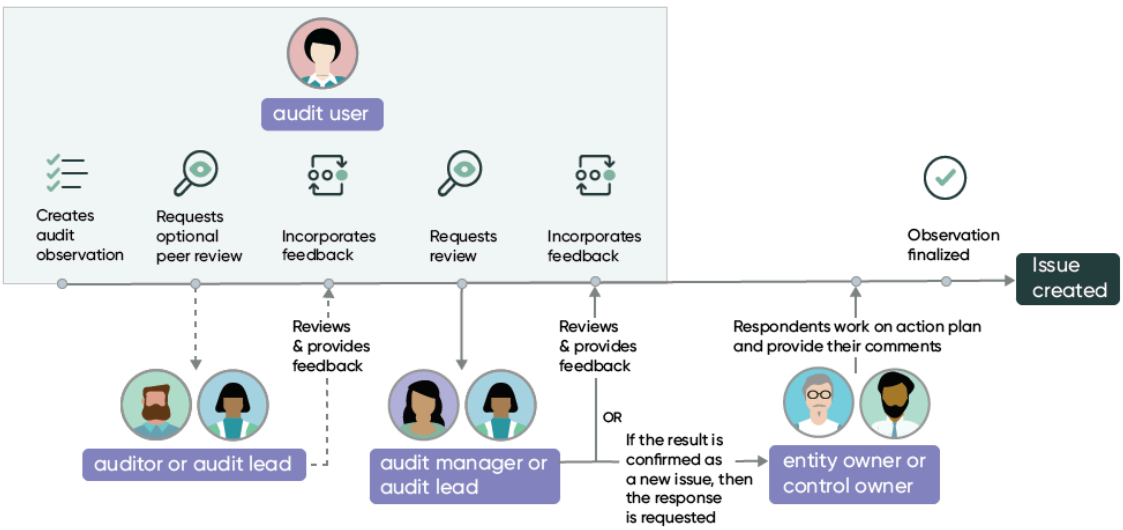
   Remarque : Lorsqu'une révision par les pairs est demandée, l'état reste Brouillon, mais le sous-état devient le sous-état Revue par les pairs demandée.

4. Le créateur de l'observation peut également demander une révision. Le réviseur peut être un gestionnaire d'audit ou le responsable de l'audit.
   a. Le réviseur reçoit une notification pour effectuer la révision. Le réviseur peut afficher la tâche sous **Audit** > **Observations** > **Mes vérifications en attente**.
   b. Le réviseur peut soit demander une révision de l'observation, soit demander une réponse au répondant. Le réviseur peut également fournir des commentaires dans la section Résultats en sélectionnant l'option appropriée.
5. Si le réviseur a demandé une réponse au répondant, celui-ci répond à l'observation en accédant à **Audit** > **Observations** > **Ma réponse en attente**.
6. L'observation passe à l'état Finaliser.
7. L'observation est close et un problème est créé.

Traduction automatique

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

Workflow des observations d'audit



Regrouper les dépenses et les ressources dans un engagement

Tout projet d'audit est associé à des coûts, des budgets et des ressources. La synthèse de ces coûts, budgets et ressources permet au gestionnaire d'audit de visualiser l'ensemble des coûts et des ressources de manière consolidée.

À partir de la nouvelle version, un nouveau module d'extension appelé Advanced Audit a été introduit dans l'application Gestion de l'audit . Lorsque vous activez le module d'extension Advanced Audit et installez l'application Gestion des portefeuilles de projets , vous pouvez utiliser les options de gestion de projet pour créer automatiquement des projets d'engagement.

Lorsqu'un plan d'audit est créé, le gestionnaire d'audit doit être en mesure de visualiser l'ensemble des dépenses et les ressources impliquées dans l'engagement. L'activation du module d'extension Advanced Audit permet de déployer le coût des dépenses et des ressources de tous les engagements pour une vue consolidée. Vous pouvez également utiliser les options de planification avancées pour déployer automatiquement les dépenses et les ressources de chaque engagement individuel sur le plan parent des engagements.

Déploiement du budget du projet

Une fois qu'un projet d'engagement est automatiquement créé, si l'utilisateur dispose du rôle it_portfolio_manager, il peut créer un budget de projet. Lorsqu'un budget est créé, le coût budgétaire est copié du projet d'engagement dans le champ **Dépenses budgétées** de l'engagement. Lorsque vous utilisez les options de planification avancées pour créer automatiquement un plan, les valeurs des champs Dépenses et Ressources sont déployées à partir des engagements associés et des projets d'engagement. Pour allouer un budget de projet, voir Allouer un budget à un projet . Si vous allouez un budget de projet, les données du champ Coût budgétaire sont copiées dans l'engagement. Par exemple, si vous avez un engagement dont la dépense budgétaire est de 100 $. Ensuite, si vous créez un budget de projet pour le projet d'engagement de cet engagement et que vous entrez un coût budgétaire de 200 $, la dépense budgétaire de 100 $ dans l'engagement est remplacée par 200 $.

Déploiement des dépenses et ressources réelles

Si l'effort réel est mis à jour sur un projet d'engagement, cette valeur est copiée sur les ressources réelles de l'engagement. Les **Ressources réelles** et **les Dépenses réelles** sont toutes deux copiées à partir des champs **Effort réel**et **Coût réel** .

Traduction automatique

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

Déploiement du plan de ressources

Avec Gestion des portefeuilles de projets, vous pouvez ajouter des plans de ressources et des plans de coûts à un engagement. Pour savoir comment créer un engagement avec la planification avancée, consultez Créer un engagement avec la planification avancée

Une fois que vous avez créé un plan de ressources et qu'il est à l'état **Alloué** , toutes les heures confirmées et allouées du plan de ressource sont résumées dans les ressources planifiées sur le projet d'engagement. Lorsqu'un plan de ressources est créé, vous ne pouvez pas saisir manuellement les heures dans le champ **Ressources planifiées** du formulaire d'engagement, car les valeurs sont automatiquement déployées. Pour saisir manuellement des heures dans le champ **Ressources planifiées** , vous devez supprimer le plan de ressources que vous avez créé.

Déploiement du plan de coût

Si vous créez un plan de coûts indépendant qui n'est pas créé à la suite d'un plan de ressources, vous ne pouvez pas saisir manuellement de valeurs dans le champ **Dépenses planifiées** du formulaire d'engagement. Vous pouvez toujours modifier le champ **Ressources planifiées** .

Intégration Gestion de l'audit à Carte de pointage la direction

Les utilisateurs d'audit et les gestionnaires d'audit peuvent désormais utiliser la fonctionnalité de gestion pour enregistrer et capturer les heures d'engagements Carte de pointage et d'autres tâches d'un engagement.

La Carte de pointage fonctionnalité de gestion permet aux utilisateurs de soumettre et de suivre leur temps pour les tâches affectées. Avec la fonctionnalité Gestion des cartes de pointage :

- Les utilisateurs de carte de pointage peuvent enregistrer le temps passé sur une tâche à l'aide des cartes de pointage et des feuilles de temps. Ils peuvent ensuite soumettre leurs cartes de pointage et leurs feuilles de temps pour approbation.
- Les cartes de pointage et les feuilles de temps sont acheminées pour approbation en fonction du champ **Approbateur de temps hors projet** dans la politique de feuille de temps utilisateur. Les gestionnaires ayant le rôle d'approbateur de carte de pointage peuvent également enregistrer du temps et soumettre la feuille de temps de leurs ressources.

Lors de l'intégration Gestion de l'audit à Carte de pointage la gestion, vous pouvez signaler une carte de pointage pour :

- un engagement
- Tâches d'audit
- Questions
- Étapes

Pour utiliser l'intégration de la Carte de pointage fonctionnalité de gestion à , GRC Advanced Audit vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Gestion des portefeuilles de projets
- GRC : Advanced Audit

Remarque : Vous devez activer la planification avancée pour l'engagement.

Traduction automatique

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

Lorsqu'un utilisateur d'audit enregistre le temps à l'aide de cartes de pointage, les cartes de pointage sont envoyées pour approbation en fonction des approbateurs définis dans la politique de feuilles de temps. Pour en savoir plus sur la politique des feuilles de temps, consultez Politique de feuille de temps

Remarque : Si aucun approbateur n'est identifié ou si **Aucun** est sélectionné dans le champ **Approbateur de temps hors projet** de la politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur, les utilisateurs du champ **Approbateur de carte de pointage** sont en mesure d'approuver les cartes de pointage associées à cet engagement. Si **l'option Gestionnaire des utilisateurs** ou **Auto** est sélectionnée dans le champ **Approbateur de temps hors projet** , les approbateurs ne sont pas remplacés et restent inchangés. Pour plus de détails sur les rôles requis pour approuver les cartes de pointage, consultez Rôles requis pour l'aptitude de planification avancée

Pour créer une carte de pointage, consultez Créer une carte de pointage .

Un utilisateur peut soumettre les cartes de pointage via le portail des feuilles de temps directement sans passer par l'engagement. Pour soumettre une carte de pointage, consultez Soumettre une carte de pointage . Pour soumettre une carte de pointage à partir du portail des feuilles de temps, consultez Soumettre une carte de pointage à partir du portail des feuilles de temps

Cartes de pointage et déploiement des dépenses et ressources

Dans la version 12.0.1, version de Gestion de l'audit, lorsqu'un engagement est associé à un projet, une fois qu'une carte de pointage est approuvée et que les lignes de dépense sont traitées, les **valeurs Ressources réelles** et **Dépenses réelles** sont cumulées sur l'engagement. Bien que vous puissiez créer une carte de pointage et enregistrer des heures avant de créer un projet pour un engagement, il est recommandé de créer une carte de pointage après la création d'un projet. Cette tâche garantit un reporting précis sur les dépenses et les ressources. La liste connexe des cartes de pointage apparaît sur un engagement uniquement après la création d'un projet.

Information associée

Rôles requis pour l'aptitude de planification avancée

Espace de travail d'audit

Audit Workspace est une vue à volet unique permettant au superviseur d'audit et à l'auditeur de visualiser la chronologie et l'état globaux de l'audit, de suivre le budget et les ressources pour les engagements, de suivre les observations et les problèmes de priorité élevée et de surveiller les tests de contrôle en cours et la progression des tâches d'audit.

Points forts de la nouvelle Espace de travail d'audit

L'espace de travail offre une nouvelle expérience utilisateur.

- La page d'accueil par défaut du superviseur d'audit et de l'auditeur affiche des aperçus exploitables et des liens rapides.
- Menu de navigation organisé qui répertorie les modules en fonction des besoins de chaque utilisateur.
- Mise en page réinventée avec une expérience améliorée pour les praticiens, les utilisateurs professionnels et les dirigeants.

Traduction automatique

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

- Pages d’enregistrement qui fournissent une vue globale et des aperçus exploitables spécifiques à ce qui est affiché.
- Vue à 360° pour prendre en compte les scores et les notations, et visualiser les relations entre les données dans l’entreprise pour un enregistrement.

Vue du superviseur d’audit

Un superviseur d’audit peut utiliser l’espace de travail pour :

- Définir des plans et des engagements
- Affecter un budget et des ressources aux engagements
- Suivre la progression des engagements

Vue de l’auditeur

Un auditeur utilisant l’espace de travail peut :

- Tester l’efficacité des contrôles
- Demander des preuves
- Créer des observations
- Terminer toutes les activités d’audit

Espace de travail d'audit pour le superviseur d’audit

Un superviseur d’audit organise et gère les audits internes en fonction de plans.

Vue d’ensemble de l’espace de travail du superviseur d’audit

Audit Workspace offre aux superviseurs d’audit une expérience personnalisée pour mieux gérer leur travail. Il y a quatre sections principales qui aident à mieux accomplir leurs tâches d’audit.

Vue d'ensemble

Fournit la chronologie et la vue d’ensemble de l’audit.

Suivi

Fournit un résumé des tâches d’audit, des problèmes et des observations.

Ouvrir les audits

Fournit des détails sur le plan ouvert et les détails de l’engagement.

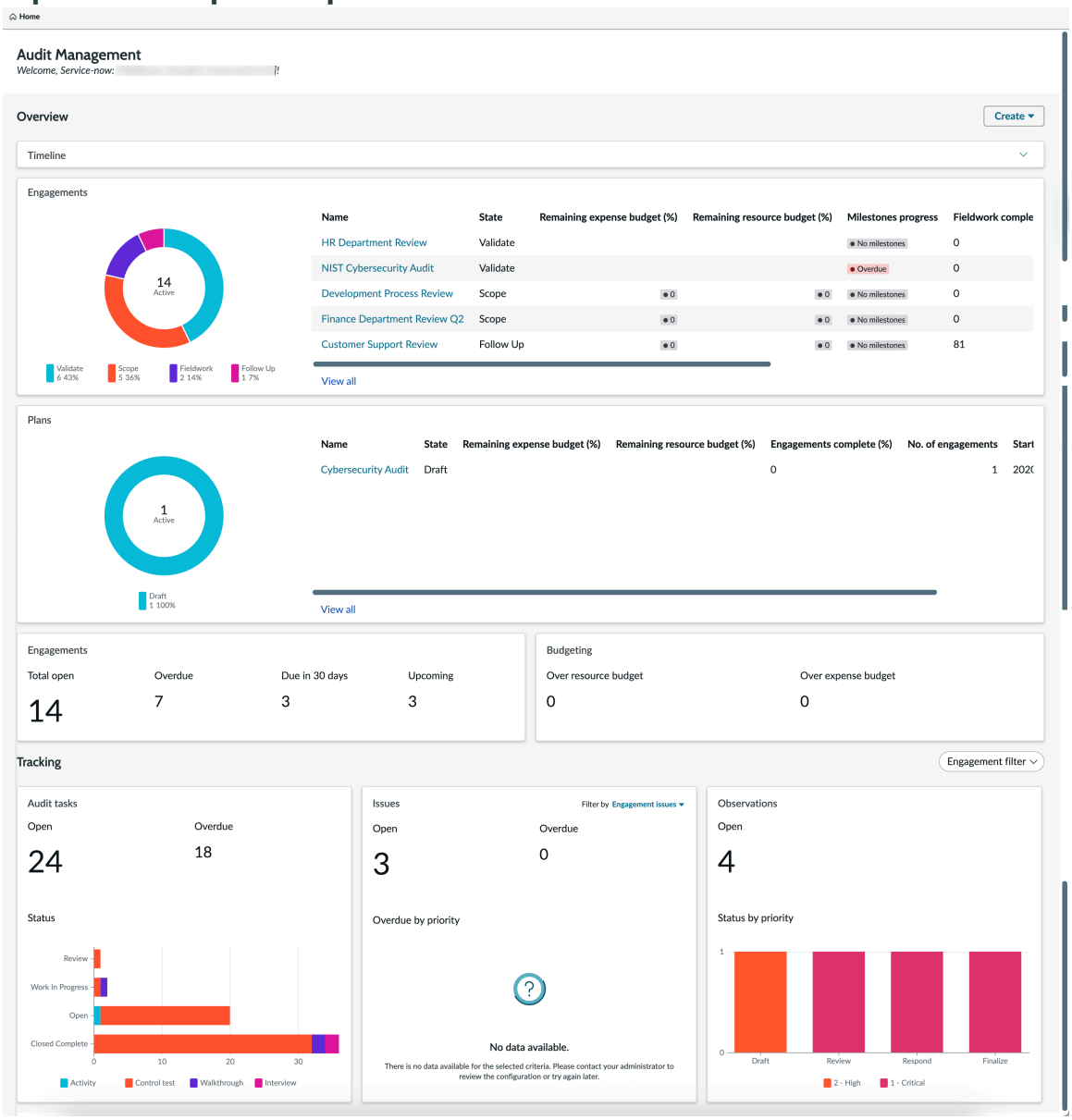
Tâches

Fournit un résumé des tâches de l’utilisateur connecté et des tâches du groupe.

Traduction automatique

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

Espace de travail pour le superviseur d'audit

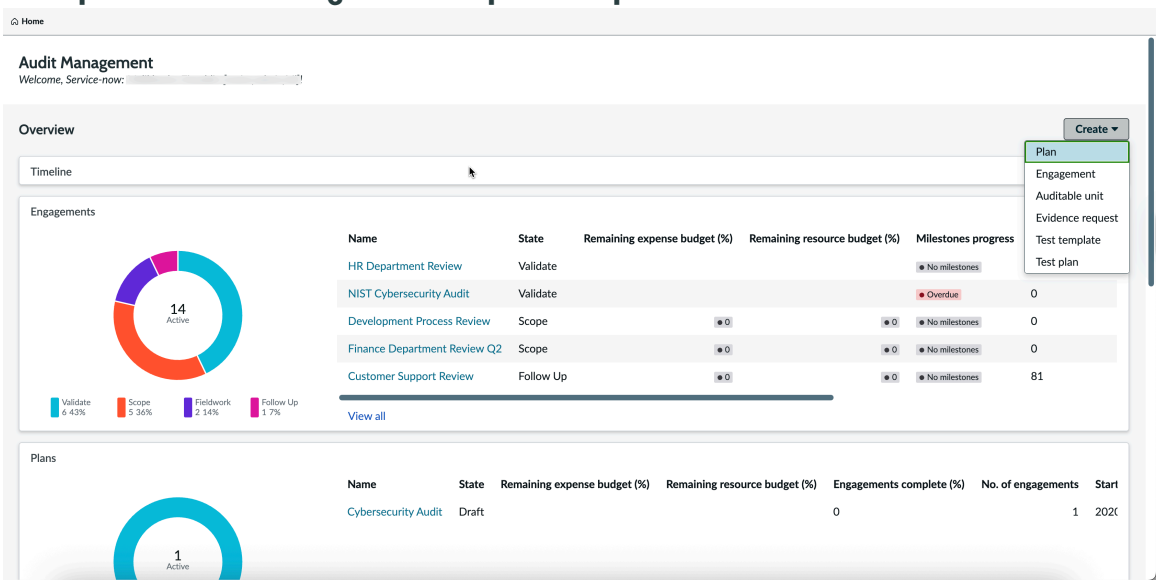


L'espace de travail du superviseur d'audit fournit également des liens rapides pour créer de nouveaux enregistrements.

Traduction automatique

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

Liens pour créer des enregistrements pour le superviseur d'audit



Les responsabilités des superviseurs d'audit comprennent la supervision du processus d'audit, la formulation de recommandations sur les politiques et la garantie que l'organisation remplit ses obligations internationales et gouvernementales en matière de conformité.

Tâches d'un superviseur d'audit

Le tableau suivant répertorie les tâches clés que vous effectuez dans votre rôle de superviseur d'audit.

Tâches d'un superviseur d'audit

Activité	Tâche
Planifiez et planifiez des programmes d'audit et envoyez des plans pour approbation.	Créer un plan
Approuver un plan.	Approuver un plan
Créez des engagements d'audit et surveillez leur progression.	Créer un engagement d'audit
Effectuez des évaluations des risques et définissez le champ d'application des unités et entités auditables en fonction de la cote de risque.	Créer des unités auditables et des entités du champ d'application à risque
Créez des plans de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Coordonnez les visites guidées et les entretiens pour évaluer les processus de contrôle interne.	• Créer un modèle de test • Créer un plan de tests
Examiner les observations et les problèmes de l'audit et en assurer le suivi.	• Créer des problèmes pour l'engagement • Créer des observations pour l'engagement
Examiner et approuver les engagements d'audit.	Approuver ou rejeter un engagement

Traduction automatique

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

Tâches d'un superviseur d'audit (suite)

Activité	Tâche
Élaborer des recommandations et des rapports basés sur des audits et présenter ces idées à la haute direction.	Génération d'un rapport pour un engagement

Créer un modèle de test dans Espace de travail d'audit

Créez un modèle de test et utilisez-le pour créer des plans de test en appliquant la plupart des mêmes critères de test.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur **Créer** et sélectionnez **Tester le modèle** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer un modèle de test en accédant à la page Liste de l'espace de travail Audit.
   a. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
   b. Cliquez sur **Modèles de test** dans la liste Exécution.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire de modèle de test

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du modèle de test.
Objectif du contrôle	Objectif qui sert de guide pour le test de contrôle.
Durée	Durée du test en jours, heures, minutes et secondes.
Test de la conception	
Attentes de conception	Exigence de base qui doit être remplie pour qu'un contrôle soit efficace.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception.
Test du fonctionnement	
Attentes du fonctionnement	Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle.
Procédures d'évaluation du fonctionnement	Étapes détaillées, pour répondre aux attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour explorer visuellement les relations entre les différents types de données d'audit critiques qui affectent votre entreprise, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** .
6. Pour mettre à jour tous les plans de tests associés avec le contenu du modèle de test que vous avez créé, cliquez sur le bouton **Tout mettre à jour** .
7. Pour créer des plans de tests pour tous les contrôles liés à l'objectif de contrôle, comme dans le modèle de test, si le plan de tests n'existe pas déjà, cliquez sur le bouton **Créer des plans de tests pour tous les contrôles** .

Créer un plan de tests dans Espace de travail d'audit

Créez un plan de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Vous pouvez créer un plan de tests à partir de zéro ou basé sur un modèle de test pour décrire la manière dont une fonctionnalité doit être testée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur **Créer** et sélectionnez **Plan de test** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer un plan de tests en accédant à la page Liste de l'espace de travail Audit.
   a. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
   b. Cliquez sur **Plans de test** dans la liste Exécution.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.

   Vous pouvez également créer un plan de tests à partir d'un engagement à **l'état Valider** ou Travail sur le **terrain** en sélectionnant le plan de tests et en cliquant sur le bouton **Générer les tests de contrôle** dans la liste connexe Plans de tests.
3. Pour modifier le contenu du plan de test en contenu du modèle de test, cliquez sur le bouton **Revenir au modèle** .
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouveau Plan de tests

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du plan de tests.
Contrôle	Contrôle que couvre ce plan de tests.
Entité	L'entité est renseignée automatiquement en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Contrôle** .
Modèle de test	Modèle de test connexe. Si vous sélectionnez un modèle de test, tous les champs des sections **Test de conception** et **Test du fonctionnement** sont

Traduction automatique

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

Champ	Description
	renseignés avec les valeurs du modèle de test.
Durée	Durée prévue du test.
Test de la conception	
Attentes de conception	Exigence de base qui doit être remplie pour qu'un contrôle soit efficace.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception.
Test du fonctionnement	
Attentes du fonctionnement	Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle.
Procédures d'évaluation du fonctionnement	Étapes détaillées, pour répondre aux attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour explorer visuellement les relations entre les différents types de données d'audit critiques qui affectent votre entreprise, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** .

Créer un plan dans le Espace de travail d'audit

Créez un plan pour gérer périodiquement différents types d'audits et regrouper les engagements de manière logique.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Advanced Audit (com.sn_audit_advanced).

Rôle requis : sn_audit_ws.supervisor ou sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un plan d'audit est créé et que des engagements sont ajoutés au plan, le plan est envoyé à l'approbateur pour approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit** > **Planification** > **Tous les plans**.
2. **Facultatif :** Vous pouvez également accéder à **Audit** > **Espace de travail Audit** > **Planification** > **Mes plans**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de plan

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du plan.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom du plan. Par exemple, Plan d'audit annuel de la paie.
Type	Type du plan. Les choix possibles sont les suivants : ○ Aucun ○ Plan d'audit interne ○ Plan d'audit externe ○ Audit SOX ○ Plan d'audit de conformité ○ Plan d'audit du fournisseur ○ Plan d'audit du client
État	État du plan. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Sous-état du plan. La valeur de ce champ change en fonction du workflow.
Description	Brève description du plan.
Objectifs	Objectifs du plan.
Planifier	
Délais	Durée du plan. Les choix sont les suivants : ○ annuel ○ Semi-annuel ○ Trimestre ○ Autre
Date de début	Date à laquelle le plan commence.
Date de fin	Date à laquelle le plan prend fin. Ce champ est automatiquement défini en fonction du choix fait dans le champ **Délai** . Si le champ **Délais** indique **Autre**, saisissez une date de fin manuellement.
Affectation	
Groupe propriétaire	Groupe responsable de la propriété du plan.
Propriétaire	Propriétaire du plan.
Approbateurs	Personnes devant approuver le plan.
Dépenses	
Dépenses budgétées	Budget alloué aux engagements dans le cadre du plan.
Dépenses planifiées	Déploiement des dépenses planifiées à partir des engagements.
Dépenses réelles	Dépenses réelles reportées à partir des engagements.
Remarques sur les dépenses	Notes sur les détails de la dépense.
Ressources	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ressources budgétées	Nombre d'heures allouées aux engagements dans le cadre du plan.
Ressources planifiées	Ressources planifiées déployées à partir des engagements.
Ressources réelles	Ressources réelles déployées à partir des engagements.
Remarques sur les ressources	Notes sur les détails de la ressource.
Activité	
Notes de travail	Notes de ce plan. Ces notes sont destinées à un usage interne et ne sont pas visibles par les clients.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires supplémentaires sur le plan visibles par le client.

5. Enregistrez le formulaire.
   Vous pouvez surveiller l'état du plan dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'il progresse dans le flux de processus du plan.
6. Dans la liste connexe Engagements, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Pour ajouter des engagements, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour ajouter des engagements existants, sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Demander l'approbation**.
   L'état passe de **Brouillon** à **En attente d'approbation**.

Résultats
Le plan est envoyé pour approbation à l'approbateur. Une fois le plan approuvé, le formulaire affiche les champs **Approuvé par** et **Approuvé le** avec les valeurs définies automatiquement.

Créer un engagement d'audit dans Espace de travail d'audit

Créez un engagement dans l'espace de travail et affectez-le à un superviseur d'audit. Utilisez l'espace de travail pour planifier l'engagement, planifier les détails et budgétiser les dépenses.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que superviseur d'audit, vous pouvez créer un engagement pour gérer les informations d'audit et collecter des entités, des contrôles et des tests de contrôle pertinents pour l'audit. Vous pouvez superviser la mission d'audit, surveiller son exécution et vérifier son achèvement à temps, selon les instructions.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et sélectionnez **Engagement** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer un engagement en accédant à la page Liste de l'espace de travail Audit.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez l'icône Listes (icône 

b. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.

c. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un engagement

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique de l'engagement.
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'audit basé sur son utilisation spécifique dans l'engagement.
État	État de l'engagement. L'état par défaut est Périmètre.
Travail sur le terrain terminé (%)	Pourcentage de l'engagement terminé.
Description	Description générale de l'engagement.
Objectifs	Objectifs déclarés de l'engagement.
Affectation	
Responsable de l'engagement	Superviseur d'audit qui supervise et termine la mission conformément aux instructions.
Auditeurs	Auditeurs affectés à l'engagement.
Approbateurs	Approbateurs affectés à l'engagement.
Calendrier de l'engagement	
Début de travail de terrain prévu	Date de début estimée de l'engagement.
Fin planifiée du travail sur le terrain	Date de fin estimée de l'engagement.
Durée prévue du travail sur le terrain	Nombre de jours et d'heures planifiés pour le travail sur le terrain. La durée et la date de début prévue du travail sur le terrain sont utilisées pour calculer la date de fin prévue. Si les tâches d'audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la plus longue durée prévue des tâches d'audit.
Début de travail de terrain effectif	Date de début réelle du travail sur le terrain. Si les tâches d'audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la date de début effective la plus proche des tâches d'audit.
Fin de travail de terrain effective	Date de fin réelle du travail sur le terrain. Si les tâches d'audit sont définies, ce champ est automatiquement défini sur la dernière date de fin réelle des tâches d'audit.
Durée réelle du travail sur le terrain	Durée du travail sur le terrain, date de début et date de fin.
Détails du plan	
Plan parent	Plan qui doit être associé à l'engagement.
Date de début	Date de début du plan.
Date de fin	Date de fin du plan.
Dépenses et ressources	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Dépenses budgétées	Dépenses calculées pour l’engagement.
Dépenses planifiées	Dépenses estimées pour l’engagement.
Dépenses réelles	Dépenses réelles engagées.
Ressources budgétées	Ressources budgétées pour l’engagement, en jours, heures, minutes et secondes.
Ressources planifiées	Ressources estimées pour l’engagement, en jours, heures, minutes et secondes. Si des plans de ressources sont définis, ce champ est automatiquement défini.
Ressources réelles	Ressources réelles pour l’engagement, en jours, heures, minutes et secondes.
Résultats	
Résultat	Résultats de l’engagement. Les choix sont les suivants : ○ Satisfaisant ○ Adéquat ○ Inadéquat
Avis	Justification du résultat sélectionné.
Rapport	
Type de modèle	Type de modèle utilisé pour générer le rapport d’audit pour l’enregistrement d’engagement. ○ Modèle de rapport classique : génère le rapport à l’aide des modèles de rapport classiques tels que HTML, script ou XML, à condition que l’enregistrement de l’engagement soit dans les états Suivi ou Fermé. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de rapport d’audit dans des formats classiques et Générer un rapport pour un engagement dans un modèle de rapport classique. ○ Modèle de rapport Word : génère le rapport à l’aide du Microsoft Word modèle, à condition que l’enregistrement de l’engagement soit dans les états Valider, Travail sur le terrain ou Suivi. Pour plus d'informations, consultez Générer un rapport d’audit pour un engagement à l’aide d’un Microsoft Word modèle. Le bouton **Générer un rapport** n’est disponible dans l’enregistrement d’engagement que dans les états mentionnés pour chaque **type de modèle**. Vous ne pouvez générer qu’un seul rapport à la fois.
Modèle de rapport	Modèle utilisé pour générer l’article de la base de connaissances qui rapporte les résultats de l’engagement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ est un champ de référence après la génération d'un rapport Word.
Base de connaissances du rapport	Base de connaissances à utiliser.
Rapport	Champ de référence qui affiche la pièce jointe. **Remarque :** Ce champ de pièce jointe contient l'URL si le modèle Word est activé dans le cloud ou une pièce jointe système si le modèle Word n'est pas activé dans le cloud. En outre, le rapport est également joint à l'enregistrement de l'engagement en tant que pièce jointe. Vous pouvez sélectionner l'icône de pièce jointe (icône de pour afficher ou télécharger le document Word. S'il s'agit d'un rapport basé sur le cloud, le rapport est également présent dans le fichier cloud.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que seuls l'administrateur et le superviseur d'audit peuvent consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

Remarque :

- Si vous avez sélectionné l'option de **modèle de rapport classique** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'enregistrement de l'engagement, les rapports sont créés à l'aide de modèles HTML, de script ou XML. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de rapport d'audit dans des formats classiques.
- Si vous aviez sélectionné l'option de **modèle de rapport Word** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'engagement, le rapport est créé à l'aide du modèle Word. Pour plus d'informations, consultez Générer un rapport d'audit pour un engagement à l'aide d'un Microsoft Word modèle.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez définir les entités impliquées dans l'engagement d'audit.
5. Dans la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez l'onglet **Autres problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à l'engagement que vous avez créé. En mappant les problèmes existants à l'engagement, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts.

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .

b. Sélectionnez un ou plusieurs problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

c. Sélectionnez **Ajouter**.
Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à l'engagement en tant que problèmes connexes et une relation m2m est créée entre l'engagement et les problèmes dans la table Problème lié à l'engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement]. Vous pouvez également créer un problème pour l'engagement en sélectionnant le bouton **Nouveau** , qui vous dirige vers le formulaire Créer un nouveau problème.

d. Pour supprimer un problème mappé à l'engagement, sélectionnez le problème et cliquez sur **Supprimer**. L'action de suppression supprime uniquement le mappage ou l'association entre l'engagement et le problème dans la table m2m et ne supprime pas l'enregistrement de problème.

Remarque : Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si l'engagement est à l'état Mis hors service.

Gérer un engagement à partir de la page de vue d'ensemble

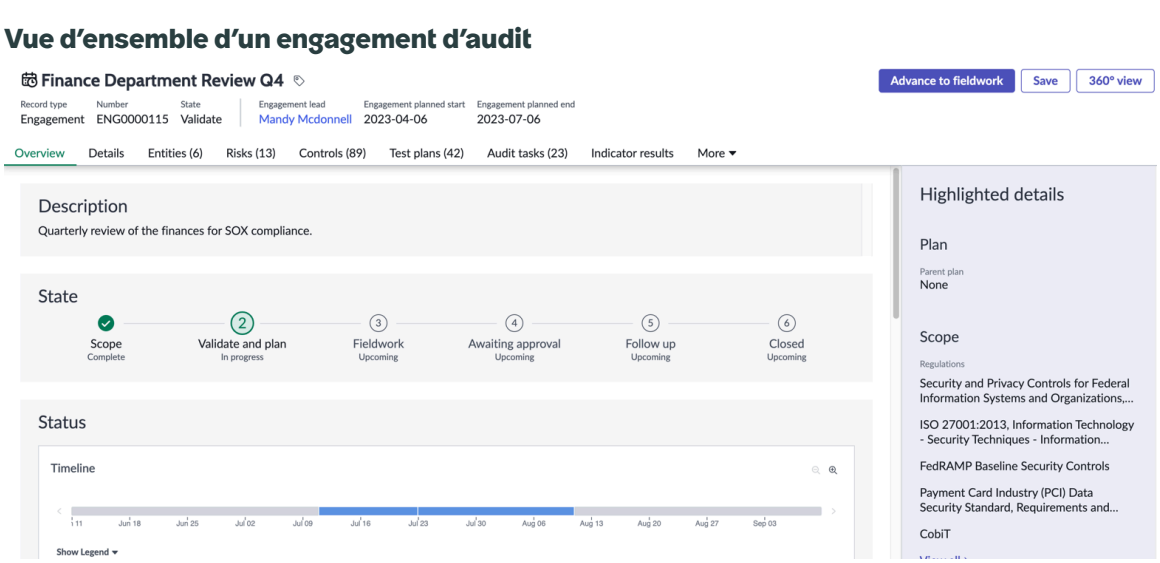
Après avoir créé et enregistré un engagement avec les informations de base telles que la description, les dates, le périmètre et les objectifs, vous pouvez afficher la page de vue d'ensemble.

Page Vue d'ensemble d'un engagement d'audit

Utilisez la page de vue d'ensemble pour obtenir les détails nécessaires et surveiller le flux d'état de l'engagement d'audit dans l'exécution pas à pas. Vous pouvez

- Définir et définir le champ d'application d'un engagement d'audit
- y affecter des membres de l'équipe
- Effectuer et examiner le travail sur le terrain
- Gérer les problèmes
- Terminez l'engagement d'audit à l'aide des différents éléments connexes

Sélectionnez pour afficher le champ d'application de l'engagement.



Traduction automatique

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

Créer une unité auditable et un champ d'application Entités à risque

Créez des unités auditables pour identifier les entités d'entreprise qui peuvent éventuellement être à risque et les intégrer dans des audits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les unités auditables sont une combinaison de différentes entités telles que des unités business, des produits ou des services, des entités juridiques, des audits requis par la réglementation, des processus, des programmes, des systèmes, des politiques, des réglementations, des états financiers, entre autres.

Une fois que vous avez déterminé la nature et le champ d'application des unités auditables, votre objectif est d'effectuer des évaluations des risques et de définir le périmètre des unités et entités auditables en fonction de la cote de risque.

Voir aussi Effectuer une évaluation avancée des risques dans l'espace de travail Risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur **Créer** et sélectionnez **Unité auditable** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer une unité auditable en accédant à la page Liste de l'espace de travail Audit.
   a. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
   b. Cliquez sur **Toutes les unités vérifiables** ou **Mes unités vérifiables** dans la liste Définition du champ d'application.
   c. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une unité auditable

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'unité auditable.
Nom	Nom de l'unité auditable. Par exemple, Comptes fournisseurs – Finances.
État	État de l'unité auditable. L'état par défaut est **Brouillon**.
Priorité	Priorité de l'unité auditable.
Description	Brève description de l'unité auditable.
Affectation	
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'unité auditable.
Propriétaire	Propriétaire de l'unité auditable.
Cote de risque	
Fonction de message REST	Type d'évaluation des risques permettant d'obtenir la cote de risque de l'unité auditable. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Évaluation des risques de base : vous permet de saisir manuellement une valeur pour la cote de risque. ○ Évaluation détaillée des risques : Apparaît lorsque le module d'extension Advanced Audit est activé. Lorsque vous sélectionnez cette option, la liste connexe des évaluations des risques s'affiche.
Cote de risque	Cote des risques de l'unité auditable obtenue à partir d'une évaluation des risques de base.
Cote de risque inhérent	Score de risque inhérent. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation Advanced Risk. Ce champ s'affiche si la méthode d'évaluation des risques est **Évaluation détaillée des risques**.
Efficacité du contrôle	Score d'efficacité du contrôle. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation Advanced Risk. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** dispose **d'une évaluation détaillée des risques**.
Cote de risque résiduel	Score de risque résiduel. La valeur de ce champ est dérivée de l'évaluation Advanced Risk. Ce champ s'affiche si le champ **Méthode** dispose **d'une évaluation détaillée des risques**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour ajouter des entités telles que des unités business, un département, des fournisseurs, des produits, des processus de gestion et d'autres entités à l'unité auditable, cliquez sur la liste connexe respective dans la page Détails.
6. Sélectionnez les enregistrements dans la fenêtre contextuelle respective.
7. Cliquez sur **Ajouter**.
8. Cliquer sur **Activer**.
   L'état de l'unité auditable devient Actif.
9. Pour mettre hors service l'unité auditable, cliquez sur le bouton **Mettre hors service** dans l'icône Actions supplémentaires (icône ⋯).
10. Si vous avez installé l'application GRC : Advanced Risk et que vous avez sélectionné Méthode d'évaluation des risques comme **Évaluation détaillée des risques**, vous pouvez évaluer les risques en cliquant sur le bouton **Évaluer les risques** .
    Pour plus d'informations, voir Méthode d'évaluation des risques dans Créer une unité vérifiable.

Créer un jalon pour un engagement

Créez un jalon pour un engagement afin de suivre la progression d'un engagement. Vous pouvez également ajouter des tâches d'audit à un jalon.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un jalon est utilisé pour suivre la progression d'un engagement.

Après avoir créé des jalons pour un engagement, vous pouvez également ajouter des tâches d'audit au jalon. Vous pouvez suivre ces tâches en tant que jalons.

Vous pouvez affecter un jalon à un utilisateur responsable du jalon. L'utilisateur affecté doit avoir le rôle sn_audit.user. L'utilisateur affecté reçoit ensuite une notification concernant l'affectation.

Si un engagement passe à l'état Suivi et s'il n'y a pas de tâches d'audit ouvertes, de jalons ouverts ou d'observations ouvertes, l'engagement passe à l'état **Fermé** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'onglet **Jalons** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouveau jalon

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du jalon. Ce numéro est généré automatiquement.
Nom	Nom du jalon.
Parent	Engagement parent du jalon.
Type	Type de jalon de l'audit. Les choix possibles sont les suivants : ○ Définition du champ d'application ○ Planification ○ Terrain ○ Suivi ○ Reporting ○ Fermeture
État	État du jalon. L'état par défaut est **Ouvert**.
Terminé (%)	Pourcentage du jalon terminé. Lorsqu'une valeur est saisie dans ce champ, l'état devient **Travail en cours**.
Jalon clé	Option permettant de marquer le jalon comme important.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Exécuter automatiquement et fermer	Option permettant de marquer le jalon comme fermé terminé lorsque toutes les tâches d'audit associées sont terminées et fermées. Si cette option est activée, le pourcentage d'achèvement est automatiquement mis à jour en fonction du nombre de tâches marquées comme fermées terminées.
Description	Brève description du jalon.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe responsable du jalon. Le rôle sn_audit.user doit être affecté aux membres du groupe.
Affecté à	Personne responsable du travail sur le jalon.
Planifier	
Date d'échéance	Date d'achèvement attendue du jalon.
Date d'achèvement	Date d'achèvement réelle du jalon.
Date de fermeture	Date de clôture réelle du jalon.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que seuls l'administrateur et le superviseur d'audit peuvent consulter.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de l'enregistrement de jalon et surveiller son état dans la bannière **d'état** de la page de vue d'ensemble par défaut.

Gestion des tâches d'audit dans Espace de travail d'audit

Les tâches d'audit sont effectuées tout au long d'un engagement et fournissent des preuves documentées que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes.

Les tâches d'audit peuvent être :

- Test de contrôle
- Activité
- Entretien
- Procédure pas à pas

Les tests de contrôle peuvent être générés et affectés à l'état **Valider** ou **Travail sur le terrain** . Mais d'autres tâches d'audit telles que l'activité, l'entretien et la procédure pas à pas peuvent également être créées dans l'état **Champ d'application** .

Traduction automatique

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

Lorsque des tâches d'audit sont créées ou réaffectées, une notification est envoyée à l'utilisateur affecté. Une notification est également envoyée lorsque la tâche atteint 75 % de sa durée prévue.

Créer un test de contrôle à partir d'un engagement

Créez un test de contrôle qui s'exécute périodiquement et fournit la preuve documentée que le contrôle associé fonctionne correctement ou non.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement de l'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouveau test de contrôle** dans la liste.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un formulaire de test de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du test de contrôle.
Parent	L'engagement des parents.
Plan de tests	Plan de tests associé à ce test de contrôle.
État	État du test de contrôle. L'état par défaut est **Ouvert**.
Efficacité du contrôle	Efficacité du contrôle.
Problème	Problème associé à ce test de contrôle.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté au test de contrôle.
Planifier	
Date de début prévue	Date de début prévue du test de contrôle.
Date de fin prévue	Date de fin prévue du test de contrôle.
Durée prévue	Durée prévue du test de contrôle. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total

Traduction automatique

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

Champ	Description
	d’activité et prend en compte le calendrier des tests de contrôle.
Date de début effective	Date de début réelle du test de contrôle.
Date de fin effective	Date de fin réelle du test de contrôle.
Durée réelle	Durée de l’essai de contrôle, du début de l’essai de contrôle à la fermeture de l’essai de contrôle.
Test de la conception	
Efficacité de la conception	○ Aucun ○ Efficace ○ Inefficace
Attentes de conception	Exigence de base qui doit être remplie pour qu’un contrôle soit efficace. Ce champ vérifie si le contrôle a été conçu correctement pour atteindre l’objectif du contrôle.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l’objectif du contrôle ou non. Cette procédure est basée sur les attentes de conception.
Résultats de la conception	Résultats des tests de la conception du contrôle basés sur la procédure d’évaluation de la conception.
Test du fonctionnement	
Efficacité opérationnelle	○ Aucun ○ Efficace ○ Inefficace
Attentes du fonctionnement	Attentes qui doivent être satisfaites pour s’assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l’objectif de contrôle.
Procédures d'évaluation du fonctionnement	Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.
Résultats de l'opération	Résultats du test du fonctionnement du contrôle basé sur la procédure d’évaluation de l’opération.
Activité	
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d’audit et le superviseur d’audit peuvent uniquement consulter.
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description et surveiller l'état du test de contrôle dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble à mesure que l'enregistrement progresse dans les flux de processus de test de contrôle.

Créer une activité dans le Espace de travail d'audit

Créez une activité qui explore et fournit des preuves documentées de fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement de l'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton Groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle activité** dans la liste.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une activité

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'activité.
Parent	Tâche d'audit parente ou engagement parent.
État	État de l'activité. L'état par défaut est **Ouvert**.
Description	Description détaillée de l'activité.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté à l'activité.
Planifier	
Date de début prévue	Date de début prévue de l'activité.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date de fin prévue	Date de fin prévue de l'activité.
Durée prévue	Durée prévue de l'activité. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps total d'activité et prend en compte le calendrier d'activité.
Date de début effective	Date de début effective de l'activité.
Date de fin effective	Date de fin effective de l'activité.
Durée réelle	Durée réelle de l'activité depuis son début jusqu'à sa fermeture.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez surveiller l'état de l'activité dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble.

Créer un entretien dans Espace de travail d'audit

Créez un entretien avec les propriétaires de contrôle pour discuter et fournir des preuves documentées du fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement de l'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.

Traduction automatique

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

6. Cliquez sur le bouton Groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvel entretien** dans la liste.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un entretien

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'entretien.
Parent	L'engagement des parents.
État	État de l'entretien. L'état par défaut est **Ouvert**.
Description	Description détaillée de l'entretien.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté à l'entretien.
Contact principal	Utilisateur à contacter pour l'entretien.
Autres contacts	Autres utilisateurs à contacter, si le contact principal n'est pas disponible.
Notes	Remarques supplémentaires sur les contacts d'entretien.
Planifier	
Date de début prévue	Date de début prévue de l'entretien.
Date de fin prévue	Date de fin prévue de l'entretien.
Durée prévue	Durée prévue de l'entretien. Comme pour la durée réelle, la durée prévue indique le temps total d'activité et prend en compte le calendrier de l'entretien.
Date de début effective	Date de début réelle de l'entretien.
Date de fin effective	Date de fin réelle de l'entretien.
Durée réelle	Durée réelle de l'entretien du début à la fin.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

Traduction automatique

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

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez surveiller l'état de la tâche d'audit de l'entretien dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble à mesure que l'enregistrement progresse dans les différents flux de processus.

Créer une procédure pas à pas dans le Espace de travail d'audit

Créez et effectuez une procédure pas à pas pour observer et fournir des preuves documentées de fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui se trouve dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement de l'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton Groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle procédure pas à pas** dans la liste.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une procédure pas à pas

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de la procédure pas à pas.
Parent	L'engagement des parents.
État	État de l'entretien. L'état par défaut est **Ouvert**.
Description	Description détaillée de la procédure pas à pas.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté à la procédure pas à pas.
Contact principal	Utilisateur à contacter pour la procédure pas à pas.
Autres contacts	Autres utilisateurs à contacter, si le contact principal n'est pas disponible.
Planifier	
Date de début prévue	Date de début prévue de la procédure pas à pas.
Date de fin prévue	Date de fin prévue de la procédure pas à pas.
Durée prévue	Durée prévue de la procédure pas à pas. Comme pour la durée réelle, la durée prévue affiche le temps

Traduction automatique

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

Champ	Description
	total d'activité et prend en compte le calendrier de visite guidée.
Date de début effective	Date de début de la procédure pas à pas.
Date de fin effective	Date à laquelle la procédure pas à pas s'est terminée.
Durée réelle	Durée de la procédure pas à pas du début à la fin.
Procédure pas à pas	
Étapes d'exécution	Détails des activités à effectuer pendant la procédure pas à pas.
Explication	Objectif prévu de la procédure pas à pas.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires dont l'utilisateur effectuant la procédure pas à pas doit avoir connaissance.
Résultats	Détails de ce qui s'est passé pendant la procédure pas à pas.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

Traduction automatique

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de la procédure pas à pas et surveiller son état dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble.

Ajouter des entités à un champ d'application d'engagement et valider l'engagement

Ajoutez des entités associées aux unités auditables sélectionnées à l'engagement. En outre, vous pouvez également ajouter à l'engagement des entités autres que celles créées pour les unités auditables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pendant l'état **Champ d'application** , en tant que superviseur d'audit, vous pouvez définir quelles entités sont impliquées dans la mission d'audit. Par exemple, pour un audit financier,

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

vous pouvez inclure tous les services aux entreprises sur lesquels le département financier s'appuie et le département financier lui-même.

Lorsque vous ajoutez une entité à un engagement, les risques, les contrôles, les plans de tests et les résultats d'indicateur correspondants de l'entité sont également ajoutés à l'engagement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Vous pouvez limiter les entités à un engagement dont l'état **est Champ d'application** .
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement de l'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Cliquez sur la liste connexe Entités.
6. Cliquez sur le bouton **Ajouter des unités vérifiables** .
7. Dans la fenêtre contextuelle Unités auditables, sélectionnez les entités souhaitées qui sont incluses dans l'engagement d'audit.
   Ces unités vérifiables sont celles qui ont déjà des entités créées.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Si des risques et des contrôles, des plans de tests et des résultats d'indicateur sont associés à une entité, ils apparaissent dans leurs sections respectives.

   Les risques, les contrôles et les plans de test sont automatiquement ajoutés si l'engagement est déjà à l'état **Valider** . Les autres éléments connexes ne sont ajoutés que lorsque vous cliquez sur **le bouton Valider** ou **sur le bouton Valider et planifier** .

   Remarque : Si l'application GRC : Advanced Audit n'est pas installée, le bouton **Valider** s'affiche à ce moment-là. Sinon, le bouton **Valider et planifier** s'affiche.

   Après avoir ajouté les unités auditables en tant qu'entités à l'engagement d'audit, vous pouvez valider et planifier l'engagement.
9. Pour ajouter des entités autres que celles créées pour les unités auditables, cliquez sur le bouton **Ajouter d'autres entités** .

   Remarque : Si l'application GRC : Advanced Audit est installée, les champs **Ajouter des unités vérifiables** et **Ajouter d'autres entités** s'affichent. Sinon, un bouton **Ajouter** apparaît dans la page.
10. Cliquez sur le bouton **Valider et planifier** .
    Une fois qu'un engagement est passé à l'état **Valider** , tous les risques, contrôles et plans de test associés aux entités dans le champ d'application de l'engagement sont associés à l'audit. Seuls les contrôles directs et les risques pour les entités sont inclus dans le champ d'application de l'audit lorsque l'engagement passe à l'état Valider. Les résultats des indicateurs qui ont été recueillis pendant la période d'audit de la mission sont également associés à l'audit.

    En tant que superviseur d'audit, vous pouvez examiner les risques, les contrôles, les plans de tests et les résultats des indicateurs, et mettre à jour le périmètre de l'engagement, si nécessaire. Vous pouvez également commencer à créer et à planifier des tâches d'audit pour l'engagement.

Traduction automatique

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

Créer un problème pour un engagement

Créez un problème pour documenter les observations relatives à la politique, au risque ou à l'audit, ou pour accepter tout problème GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter son analyse et son classement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement de l'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Cliquez sur la liste connexe Autres problèmes.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouveau problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : ○ Échec de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur. ○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque. ○ Événement à risque : un problème est créé lors d'un événement à risque. ○ Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme. ○ Échec du test de contrôle : le problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé. ○ Ad hoc : le problème est créé manuellement.
Type de problème	Type de problème.
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème.

Traduction automatique

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

Champ	Description
État	○ Nouveau ○ Analyser ○ Répondre ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état et détails applicables pour le sous-état.
Priorité	Séquence au cours de laquelle un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible ○ 5 — En préparation
Évaluation du problème	Le gestionnaire des problèmes peut attribuer une évaluation au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** dans l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : ○ Très élevé (2 jours) ○ Élevé (4 jours) ○ Modérée (8 jours) ○ Faible (10 jours) ○ Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**.
Description	Description complète du problème.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté à la résolution du problème.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.
Gestionnaire des problèmes	Utilisateur gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.
Liste de surveillance	Utilisateurs ajoutés pour afficher le problème.
Planifier	
Date d'échéance	La date d'échéance est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC, `Auto`

Traduction automatique

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

Champ	Description
	`populate due date based on issue rating`. Si elle est définie sur **Oui**, le champ est rempli automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance. Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est en lecture seule et affiche la date actuelle à laquelle le problème est passé de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants : ○ Analyser ○ Revue ○ Répondre **Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti.
Créées	Date et heure de création du problème.
Fermé	Date et heure de fermeture du problème.
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait se terminer.
Durée prévue	Durée estimée du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début prévue** et de la **date de fin prévue**.
Date de début effective	Heure à laquelle le travail a commencé sur le problème.
Date de fin effective	Heure à laquelle le travail sur le problème s'est terminé.
Durée réelle	Durée du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de **la date de fin réelle**.
Détails	
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	Objectif du contrôle ou définition du risque lié à ce problème.
Entité	Entité connexe.
Élément de configuration	Élément associé au problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, celui-ci est copié dans le problème parent.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Emplacement	Emplacement où le problème s’est produit.
Événement à risque	Événement à risque associé.
Engagement	Engagement connexe.
Politique	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent auquel le problème appartient.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée au problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cela vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes ont été résolus. Cela clôt tous les problèmes enfants.
Plan d'action	
Recommandation	Les actions de résolution recommandées par les équipes des risques, de conformité ou d’audit.
Plan d'action	Plan pour résoudre le problème.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement. Pour plus d’informations sur l’option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d’audit et de conformité.
Activité	
Notes de travail (privées)	Informations sur la façon de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le problème.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Demander des preuves lors des audits à l’aide de Espace de travail d'audit

Demander des preuves à n’importe quelle étape d’un audit à l’aide du Espace de travail d'audit. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Audit**.
2. Dans le Espace de travail d'audit sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Demandes de preuves** > **Ma demande**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la demande de preuves.
Nom	Nom pour cette demande.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées.
Type	Type de preuve créé. Il peut s'agir d'un audit ou d'une conformité.
Contexte	Demander des preuves associées à quel objectif de contrôle.
Enregistrement de contexte	Sélectionnez l'enregistrement associé à l'objectif de contrôle.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
État	État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Un état supplémentaire pour la demande.
Description	Description détaillée de la demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes.
Planifier	
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Ouvert	Date à laquelle la demande est ouverte. Cette date est automatiquement mise à jour.
Fermé	Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Activité	
Notes de travail	Saisissez les notes qui pourraient être requises.
Activités	Journal d'activité de la demande.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Enregistrez le formulaire.
   Surveillez l'état des preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble. L'enregistrement progresse à travers une séquence d'étapes logiques lorsque vous acceptez les preuves, demandez la révision des preuves et demandez des informations.

   La liste connexe des détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.

7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la collecte de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique pour le détail de la collecte de preuves.
Nom	Nom pour cette demande.
Type de collecte de preuves	Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées. Si vous êtes un utilisateur ayant le rôle d'utilisateur audit, les options disponibles sont les suivantes : ○ Tâche d'audit ○ Document de référence ○ Contenu source d'autorité ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Engagement ○ Entité

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Problème ○ Politique Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur audit, les options disponibles sont les suivantes : ○ Tâche d'audit ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Engagement ○ Entité ○ Problèmes
Preuve pour	Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée.
Demande de preuves	Numéro unique de la tâche de demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.
Instructions	
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, la liste des pièces justificatives, les fichiers, etc.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Demander des preuves**.
    Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
    La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande devient **Travail en cours**.Vous pouvez en afficher la description. Surveillez l'état de la demande de preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'elle progresse dans le flux de processus de demande de preuves.

Demander des preuves à l'aide de l'espace de travail Audit pour confirmer la réponse de l'audit

Demander des preuves à n'importe quelle étape d'un audit à l'aide du Espace de travail d'audit. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc-advance.evidence-requestor

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La sélection **de Créer une nouvelle tâche de demande de preuves** dans cette procédure vous permet de créer une réponse directement. Il n'est donc pas nécessaire de créer d'abord les détails de la collecte. En règle générale, une réponse est créée pour chaque détail de collecte avant de travailler sur la réponse de preuve - cette étape est ignorée lors de la création directe de la tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Engagements** > **Mes engagements**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves.
3. Sélectionnez l'onglet **Preuves** .
4. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle tâche de demande de preuves.
   La page Demander des preuves s'affiche.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Nom	Nom pour cette demande.
Type	Type de preuve créé. Il peut s'agir d'un audit ou d'une conformité.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Contexte	Demander des preuves associées à quel objectif de contrôle.
Enregistrement de contexte	Sélectionnez l'enregistrement associé à l'objectif de contrôle.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. **Remarque :** Si ce champ contient le rôle de gouvernance d'actifs (sn_audit_response.asset_governance), cette réponse appartient à ITAM.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves. **Remarque :** Si ce champ contient le rôle de gouvernance d'actifs (sn_audit_response.asset_governance), cette réponse appartient à ITAM.

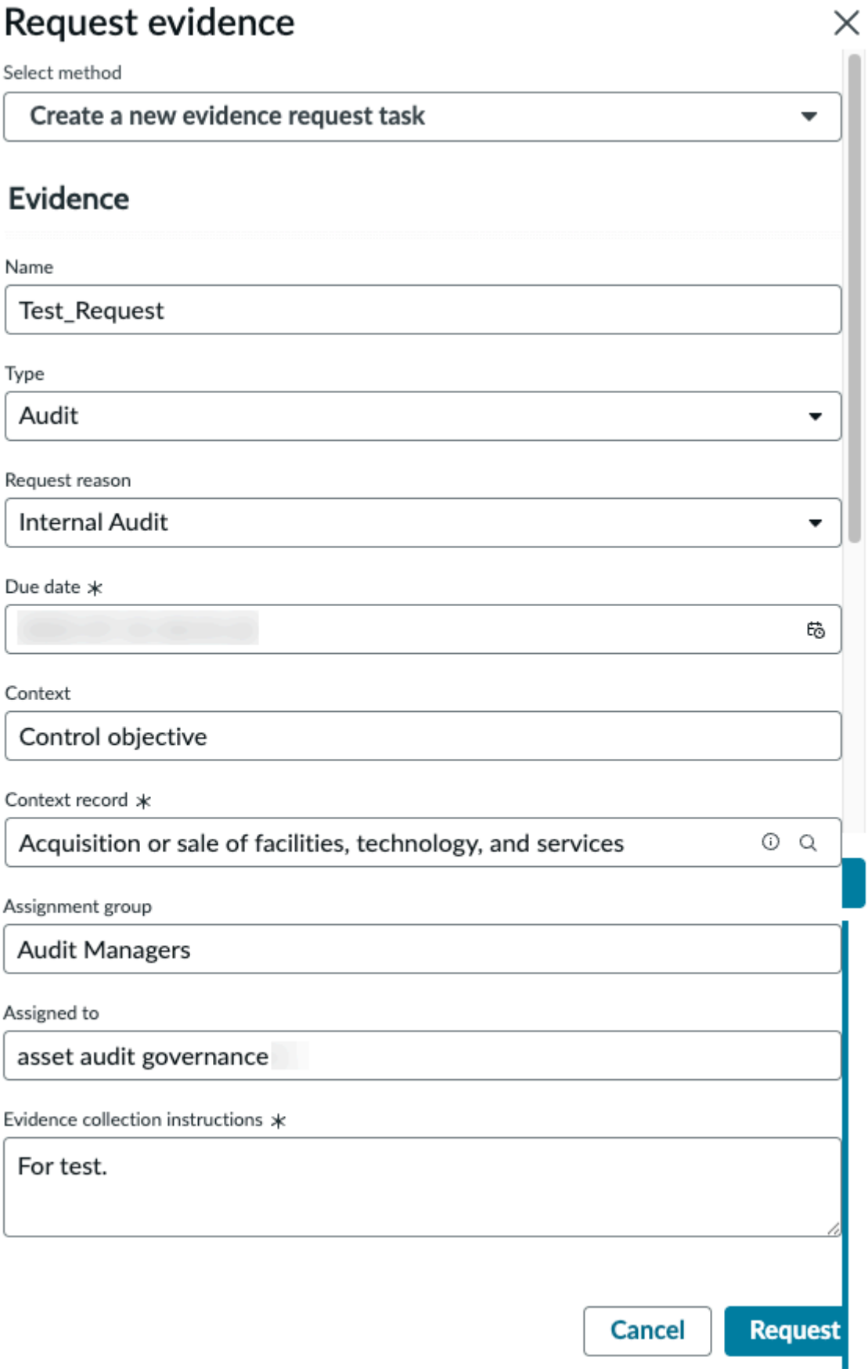
Traduction automatique

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

Champ	Description
Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, la liste des pièces justificatives, les fichiers, etc.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Observations d'audit dans Espace de travail d'audit

Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant que partie importante du rapport de vérification, les observations de vérification représentent les résultats des examens, des analyses, des entrevues et des discussions.

Vue d'ensemble d'une observation d'audit

Les observations de vérification sont utilisées pour porter des questions importantes à l'attention des superviseurs de vérification. Les observations sont enregistrées dans le système. Par exemple, si les activités d'une banque font l'objet d'un audit, les observations d'audit sont fondées sur des éléments probants sur la façon dont les activités de la banque se comportent par rapport aux critères d'audit. Au cours des tests de contrôle, des entretiens et des procédures pas à pas, les observations d'audit sont enregistrées. Un utilisateur d'audit peut créer une observation à partir d'un engagement si **l'engagement n'est pas dans l'état Suivi** ou **Fermé** . Une observation peut également être créée à partir de tous les types de tâches d'audit.

Une fois l'audit terminé, l'auditeur présente les observations d'audit aux superviseurs d'audit. À l'aide des observations d'audit, l'auditeur peut présenter un résumé des problèmes, des découvertes et des recommandations. L'équipe d'audit examine les observations pour déterminer si elles doivent être signalées. L'équipe d'audit peut également déterminer si l'observation peut être suivie en tant que recommandation, observation ou meilleure pratique.

Au cours de son cycle de vie, une observation d'audit passe par les états suivants :

1. Brouillon
2. Examen
3. Réponse
4. Finaliser
5. Fermé

Workflow de l'état d'une observation d'audit dans l'espace de travail

1. Un utilisateur d'audit ayant le rôle sn_audit.user crée une observation. Voir Créer une observation pour un engagement.
   a. Pour créer une observation, accédez à **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
   b. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
   c. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   d. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   e. Cliquez sur l'onglet **Observations** .
   f. Cliquez sur **Nouveau**.
   g. Renseignez les champs du formulaire Créer une observation.
2. Le créateur de l'observation affecte des personnes chargées de répondre et des pairs réviseurs à l'observation. Les intimés sont les propriétaires de l'entité et les propriétaires du contrôle. Les pairs réviseurs sont les auditeurs et les responsables de l'audit de la mission.
3. Le créateur de l'observation peut demander une révision par les pairs de l'observation. Dans ce cas, il se produit ce qui suit :

Traduction automatique

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

a. Le réviseur pair reçoit une notification pour effectuer la révision par les pairs. Le réviseur pair peut afficher la tâche sous **Mes tâches en attente** > **Tous** en cliquant sur l'icône Tâches (icône) dans l'espace de travail.

Remarque : Le réviseur pair peut également accéder à **Tâches** > **Mes tâches** > **Ouvert** sur la page d'accueil de l'espace de travail.

b. Le réviseur pair termine l'examen.

Remarque : Lorsqu'une révision par les pairs est demandée, l'état reste **Brouillon** , mais le sous-état passe à **Révision par les pairs demandée**.

4. Le créateur de l'observation peut également demander une révision. L'examinateur peut être un superviseur d'audit ou le responsable de l'audit.
   a. Le réviseur reçoit une notification pour effectuer la révision. Le réviseur peut afficher la tâche en accédant à **Mes tâches en attente** > **Tous** > **Observations**.
   b. Le réviseur peut soit demander une révision de l'observation, soit demander une réponse au répondant. Le réviseur peut également fournir des commentaires dans la section **Résultats** en sélectionnant l'option appropriée.
5. Si le réviseur a demandé une réponse au répondant, celui-ci répond à l'observation en accédant à **Audit** > **Observations** > **Ma réponse en attente**.
6. L'observation passe à l'état **Finaliser** .
7. L'observation est close et un problème est créé.

Créer une observation pour un engagement

Créez une observation d'audit pour présenter un résumé des problèmes, des découvertes et des recommandations. L'équipe d'audit peut ensuite examiner les observations pour déterminer si elles doivent être signalées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Sélectionnez **Tous les engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'onglet **Observations** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une observation

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'observation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Engagement	Engagement associé avec cette observation.
Source	Source ou origine de l'observation.
Type de problème	Motif de la création de l’observation. Les choix possibles sont les suivants : ○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle ○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle ○ Contrôle inexistant ○ Contrôle ne répondant pas aux exigences ○ Autre observation
État	État de l'observation.
Sous-état	Sous-état de l'observation.
Priorité	Priorité de l'observation. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible
Description	Description détaillée de l'observation.
Plan d'action	Plan pour la résolution du problème résultant.
Affectation	
Propriétaire	Utilisateur qui crée et est responsable de l’observation.
Réviseur pair	Un des auditeurs chargés de la révision par les pairs.
Personne interrogée	Utilisateur responsable de l’achèvement du plan d’action. La personne chargée de répondre peut être le propriétaire de l’entité ou du contrôle associé à l’engagement parent.
Groupe de réviseur	Groupe affecté à la révision de l'observation.
Réviseur	Utilisateur gestionnaire de la révision de l’observation.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à suivre les mises à jour de l'observation.
Détails	
Contrôle	Contrôle associé à l’observation.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à l’observation.
Entité	Entité associée à l’observation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Tâche d'audit	Tâche d’audit associée à l’observation.
Résultats	
Résultat	Résultat de l’observation. Les choix sont les suivants : ○ Suivre en tant qu'observation ○ Suivre en tant que recommandation ○ Suivre en tant que meilleure pratique ○ Confirmé comme nouveau problème ○ Confirmé comme problème existant ○ Aucune action requise
Explication	Explication pour le résultat sélectionné.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes sur l’observation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés à l’observation.
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur l’observation.
Sécurité	
Confidentiel	Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement.

Marqueur de confidentialité pour contrôler l’accès aux enregistrements d’audit

Vous pouvez définir le marqueur de confidentialité au niveau de l’enregistrement pour un enregistrement de problème, d’engagement, d’observation, de test de contrôle, d’activité, d’entretien et de procédure. Les utilisateurs que vous déterminez pour afficher et mettre à jour ces enregistrements sont des utilisateurs confidentiels.

Lorsque l’option **Confidentialité** est sélectionnée, une liste d’utilisateurs pouvant être responsables d’engagement, auditeurs et approbateurs est automatiquement remplie en tant **qu’utilisateurs confidentiels**.

Vous pouvez ajouter d’autres utilisateurs d’audit ou utilisateurs métier GRC à la liste ou supprimer certains des utilisateurs existants en fonction de vos critères de contrôle d’accès et les définir comme utilisateurs confidentiels.

En outre, vous pouvez également ajouter des utilisateurs aléatoires à l’enregistrement, qui ne sont ni des utilisateurs d’audit ni des utilisateurs métier GRC. Toutefois, une notification par e-mail est envoyée à tous les utilisateurs confidentiels qui n’ont ni rôle d’utilisateur d’audit ni de rôle d’utilisateur métier GRC les incitant à acquérir le rôle confidentiel (sn_grc.confidential_user) auprès de l’administrateur s’ils veulent accéder à l’enregistrement.

Vous pouvez également sélectionner des groupes en tant que **groupes confidentiels** qui peuvent également accéder à l’enregistrement. Pour

Traduction automatique

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

plus d'informations, consultez Enregistrements confidentiels dans les fonctionnalités communes GRC.

Pour activer la propriété Confidentialité au niveau du système :

a. Accédez à la **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

b. Sélectionnez la *sn_grc.enable_record_confidentiality* propriété système.

c. Entrez **vrai** dans le champ **Valeur** . Cette action active la confidentialité au niveau de l'enregistrement.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez surveiller l'état de l'enregistrement d'observation dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble par défaut à mesure que l'enregistrement progresse entre les différents états.

Espace de travail d'audit limité

L'espace de travail Audit Lite est une version simplifiée de l'espace de travail Audit Management. Dans cet espace de travail, vous pouvez accéder aux engagements, ajouter des entités existantes à un engagement et créer des activités. Si l'application du magasin principal avancée est installée, la ou les preuves peuvent également être associées à l'engagement.

Le Lite Espace de travail d'audit est fourni avec les rôles suivants :

- sn_audit.shared_admin
- sn_audit.gestionnaire_partagé
- sn_audit.utilisateur_partagé
- sn_audit.approbateur_partagé

Accès des différents rôles

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités auxquelles vous pouvez accéder avec les différents rôles.

Accès aux différents rôles

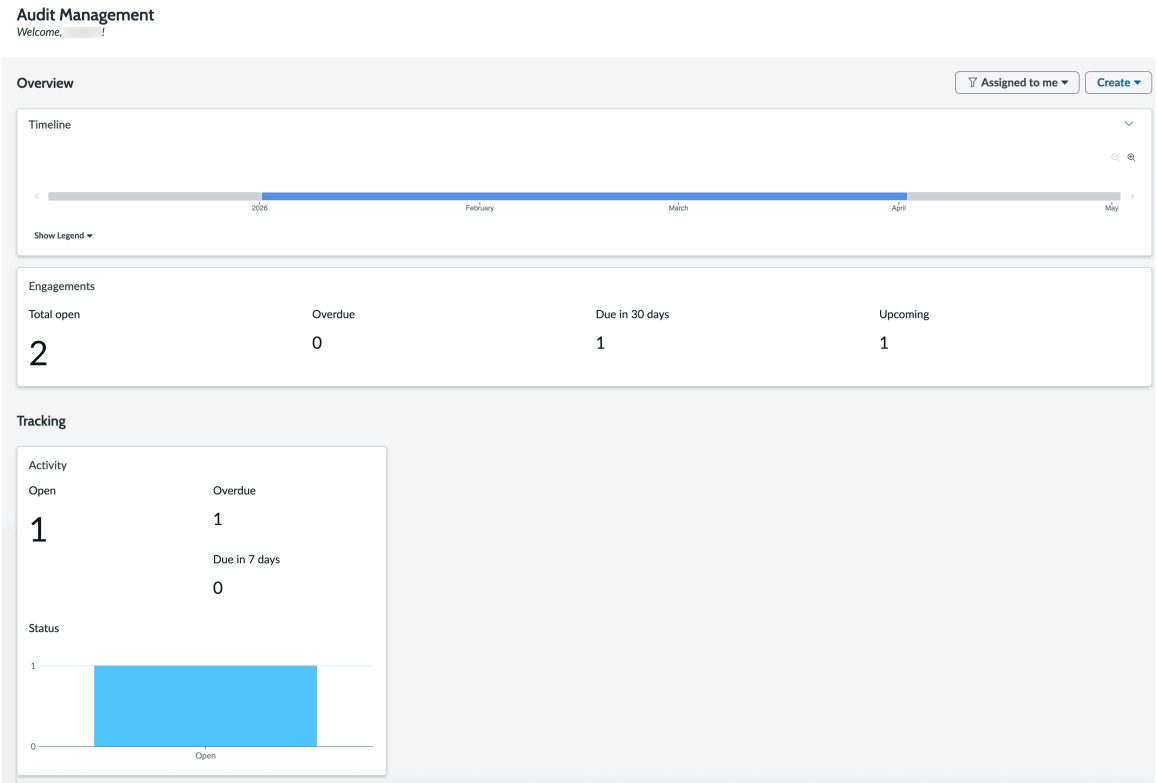
Fonctionnalités	Créer	Lecture	Mettre à jour	Supprimer
Engagement	Gestionnaire d'audit partagé	Utilisateur d'audit partagé	Gestionnaire d'audit partagé	Administrateur d'audit partagé
Activité	Gestionnaire d'audit partagé	Utilisateur d'audit partagé	Gestionnaire d'audit partagé	Administrateur d'audit partagé
Entité à engagement	Gestionnaire d'audit partagé	Utilisateur d'audit partagé	Gestionnaire d'audit partagé	Gestionnaire d'audit partagé

Accéder à la page d'accueil Lite Espace de travail d'audit

Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Audit**.

Traduction automatique

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

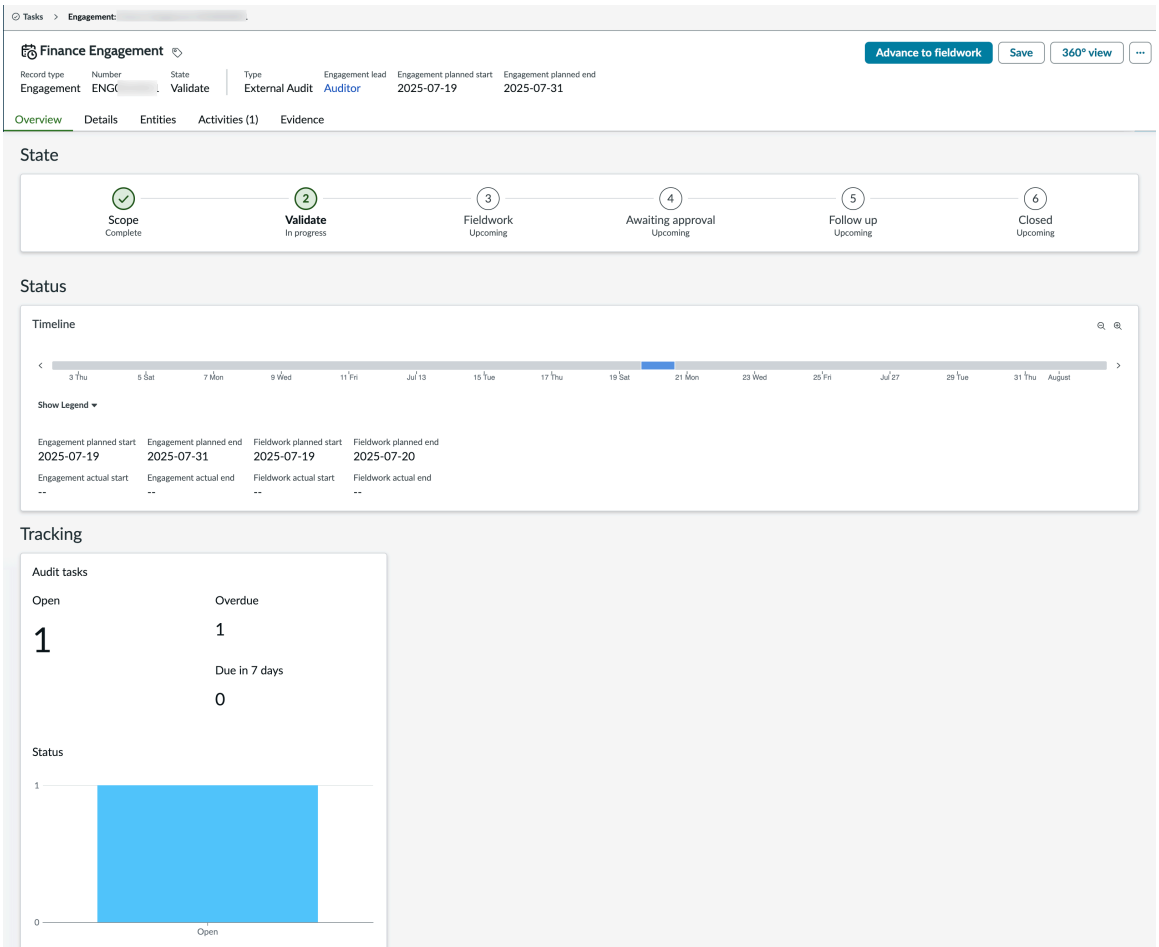


Vous pouvez afficher tous les engagements pour lesquels vous êtes affecté en tant qu'auditeur ou responsable de mission. Vous pouvez également afficher les activités associées à ces engagements.

À partir de la page d'accueil, si vous avez le rôle sn_audit.shared_manager, vous pouvez créer de nouveaux engagements et si vous avez le rôle sn_grc_advanced.evidence_requester, vous pouvez créer des demandes de preuves.

Traduction automatique

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



Accès à la fonctionnalité de preuve

La fonctionnalité Preuves permet d'accéder aux demandes de preuves, aux détails de collecte et aux réponses aux preuves. Les rôles de fonctionnalité suivants sont introduits pour effectuer diverses opérations :

- sn_grc_advanced.evidence_reader : peut lire les demandes de preuves, les détails de la collecte et les réponses aux preuves.
- sn_grc_advanced.evidence_requester : peut créer et mettre à jour des demandes de preuves, des détails de collecte et des réponses de preuves. Vous avez également accès à l'examen, à l'approbation ou au rejet des réponses aux preuves.
- sn_grc_advanced.evidence_responder : peut créer et mettre à jour des demandes de preuves, des détails de collecte et des réponses de preuves.
- sn_grc_advanced.evidence_admin : peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des demandes de preuves, des détails de collecte et des réponses de preuves.

Définition du champ d'application des entités

La définition du champ d'application d'une entité dans un engagement permet de déterminer quelles entités sont impliquées dans l'audit. Par exemple, dans un audit financier, cela peut inclure le service financier et tous les services commerciaux dont il dépend.

Traduction automatique

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

Tâche d'audit d'activité

Les activités d'audit impliquent la collecte et la documentation de preuves montrant que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes. Pour plus d'informations, consultez Créer une activité de tâche d'audit.

Demande de preuves

Les éléments probants d'audit désignent toutes les informations utilisées par les auditeurs pour se forger leur opinion d'audit. Cela inclut les données des registres comptables, des états financiers et d'autres sources pertinentes. Les éléments probants sont cumulatifs et peuvent provenir des procédures d'audit actuelles ainsi que d'audits antérieurs. Pour plus d'informations, consultez Demander des preuves pour l'audit.

Créer l'étape Tests dans le test de contrôle

Appliquez l'efficacité objective de l'étape de test et l'efficacité opérationnelle, l'efficacité souhaitée du test de contrôle pour déterminer l'efficacité du test de contrôle. Une étape de test est appliquée pour vérifier le test de contrôle à un niveau granulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Tous les engagements** en cours **d'exécution**.
4. Sélectionnez l'engagement.

   Remarque : Vous pouvez créer une étape de test pour les engagements qui sont à l'état **Valide** .
5. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'audit** .
6. Sélectionnez un lien de test de contrôle dans la colonne **Nom** .

   Remarque : Les **nombres** commençant par CTR sont les tests de contrôle.
7. Sélectionnez l'onglet **Étapes de test** pour afficher la liste des étapes de test et créer une nouvelle étape de test.

   Remarque : Vous pouvez également afficher la liste des étapes de test de contrôle qui sont générées à partir du plan de test dans l'engagement. Pour plus d'informations, consultez Générer automatiquement des tests de contrôle à partir d'un engagement.
8. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un plan d'étapes de test pour le test de contrôle.
9. Dans le formulaire Nouveau plan d'étapes de test, entrez les détails suivants :
   - **Identificateur : identificateur** de l'étape de test.
   - **Test de contrôle** : nom du plan de test de contrôle. Par défaut, ce champ est automatiquement renseigné.
   - **Objectif de l'évaluation** : objectif de l'évaluation. Un objectif d'évaluation est la ligne directrice sur la façon d'évaluer le contrôle.

Traduction automatique

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

- Valeurs de **l'efficacité objective** du plan de test :
  - **Aucun** : indique que la procédure d'évaluation n'a pas encore été analysée ou évaluée.
  - **Efficace**
  - **Inefficace**
  - **Non applicable** : indique que la procédure d'évaluation n'est pas valide ou n'est pas requise pour ce contrôle de test de contrôle.

L'efficacité du test de contrôle est déterminée par :

Efficacité du désir	Efficacité opérationnelle	Efficacité objective	Efficacité du contrôle
Aucun/Effectif	Aucun/Effectif	Efficace	Efficace
Efficace	Efficace	Non applicable/Aucun/ Effectif	Efficace
Inefficace	Inefficace	Non applicable/Aucun/ Efficace/Non effectif	Inefficace
Inefficace	Inefficace	Inefficace	Inefficace
Aucun/Effectif	Aucun/Effectif	Efficace	Efficace
Aucun	Aucun	L'un est efficace et l'autre inefficace	Inefficace
Aucun	Aucun	L'un est Aucun et l'autre n'est pas applicable	Aucun

Tant que le test de contrôle est **à** l'état **Ouvert ou Travail en cours** , peu importe que l'efficacité objective de l'étape de test soit Aucune. Toutefois, vous ne pouvez pas faire passer le test de contrôle à l'état de révision tant que vous n'avez pas marqué chaque objectif d'évaluation d'étape de test comme étant Effectif, Non efficace, Non applicable ou Aucun. Un message d'erreur s'affiche pour indiquer que vous devez vérifier l'objectif de l'étape de test et le déplacer hors de l'état Aucun, afin de faire passer le test de contrôle à l'état **Examen** ou **Fermé terminé** .

10. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le plan d'étape de test.

Créer des plans d'étapes de test dans le plan de tests

Créez un plan d'étape de test à partir de l'espace de travail Audit en sélectionnant un plan de test, en ouvrant l'onglet Plans d'étapes de test et en saisissant des détails tels que l'identificateur et l'objectif de l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans d'étapes de test sont générés pour le plan de test d'un contrôle en fonction de l'objectif du contrôle. Chaque objectif de contrôle a un modèle de test particulier, et des modèles d'étapes de test sont créés pour ce modèle de test. Les plans de test sont générés à partir du modèle de test d'un objectif de contrôle. Les plans d'étapes de test sont générés à partir des modèles d'étapes de test.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Plans de test** en **cours d'exécution**.
4. Sélectionnez un enregistrement de modèle de test dans la liste des plans de tests.
5. Sélectionnez l'onglet **Plans d'étapes de test** pour afficher la liste des plans d'étapes de test et créer un nouveau plan d'étapes de test.
6. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un plan d'étapes de test.
7. Dans le formulaire Plan d'étape de test, entrez les détails suivants :
   - Identificateur : identificateur du plan d'étapes de test.
   - Plan de tests : nom du plan de tests. Par défaut, ce champ est automatiquement renseigné.
   - Objectif de l'évaluation : objectif de l'évaluation. Un objectif d'évaluation est la ligne directrice sur la façon d'évaluer le contrôle.
8. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le plan d'étape de test.

Créer des modèles d'étapes de test dans les modèles de test

Créez et ajoutez un modèle d'étape de test à un modèle de test à partir de l'espace de travail Audit pour définir les étapes d'évaluation de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin, sn_audit.manager ou sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Modèles de test** sous **Exécution**.
4. Sélectionnez un enregistrement de modèle de test dans la liste des modèles de test.
5. Sélectionnez l'onglet **Modèle d'étape de test** pour afficher la liste des modèles d'étapes de test et créer un nouveau modèle d'étape de test.
6. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouveau modèle d'étape de test.
7. Dans le formulaire Plan d'étape de test, entrez les détails suivants :
   - Identificateur : identificateur du modèle d'étape de test.
   - Objectif de l'évaluation : objectif de l'évaluation. Un objectif d'évaluation est la ligne directrice sur la façon d'évaluer le contrôle.
8. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le modèle d'étape de test.
9. Sélectionnez l'onglet **Modèle d'étape de test** pour ajouter le modèle d'étape de test nouvellement créé au modèle de test.
10. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le modèle d'étape de test.
11. Sélectionnez les modèles d'étapes de test.
12. Sélectionnez **Ajouter** pour compléter les modèles de test.

Traduction automatique

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

Approuver ou rejeter un engagement dans Espace de travail d'audit

Si vous êtes un utilisateur d'audit et que vous êtes affecté en tant qu'approbateur d'un engagement, vous pouvez approuver ou rejeter un engagement à l'état **En attente d'approbation** .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône ).
   L'espace de travail s'ouvre, répertoriant tous les engagements qui vous sont affectés, y compris ceux qui sont en attente de votre approbation.
3. Cliquez sur le bouton **Nécessite mon approbation** dans la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Cliquez sur le lien pour ouvrir l'enregistrement d'approbation associé à l'engagement dans la colonne **État** .
5. Cliquez sur **Approuvé** ou **Rejeté** dans la liste **État** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'une des actions suivantes se produit :
   - Si l'engagement est approuvé et qu'il reste des tâches ou des problèmes ouverts, il passe automatiquement à l'état **de suivi** .
   - Si l'engagement est approuvé et qu'il n'y a plus de tâches ou de problèmes ouverts, il passe automatiquement à l'état **Fermé** .
   - Si l'engagement est rejeté, il revient automatiquement à l'état **Travail sur le terrain**

Générer un rapport d'audit pour un engagement à l'aide d'un Microsoft Word modèle

Générez un rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement à l'aide d'un Microsoft Word modèle qui est à l'état Valider ou dans des états ultérieurs. Vous pouvez gérer le rapport généré sur le cloud (Microsoft SharePoint) dans l'onglet Fichiers dans le cloud ou en tant que sys_attachment de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor, sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

1. Pour appliquer le modèle Word dans l'enregistrement d'engagement et générer le rapport dans le Espace de travail d'audit, vous devez disposer du rôle de gestionnaire d'audit (sn_audit.manager) ainsi que du rôle de lecteur de modèle Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader). Plus important encore, vous devez avoir accès au Espace de travail d'audit fichier .
2. Pour générer le rapport de l'engagement, l'enregistrement doit être à l'état Valider, Travail sur le terrain ou Suivi.
3. Pour afficher le bouton **Générer un rapport** dans l'enregistrement d'engagement, vous devez avoir sélectionné l'option de **modèle de rapport Word** dans le champ Type de **modèle** lors de la création de l'enregistrement.

Traduction automatique

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

Important : Vous devez configurer le module d'extension Concepteur de ServiceNow document pour Word avant de créer un Microsoft Word modèle et de générer le rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement.

Pour plus d'informations, consultez Configuration du contenu et Créer un enregistrement de modèle Word pour un engagement d'audit.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer un rapport Word d'audit, vous devez accéder à **Tous** > **Audit** > **Rapport d'audit** et configurez les étapes administratives suivantes pour un modèle Word :

- Créer des configurations de contenu
- Créer des modèles de rapports Word
- Créer des catégories de modèle Word

- Si vous aviez sélectionné l'option de **modèle de rapport classique** dans le champ **Type de modèle** lors de la création de l'enregistrement d'engagement Base de connaissances, les rapports sont générés en tant que , tandis que le modèle d'entrée est au format HTML, script ou XML. Pour plus d'informations, voir Créer un modèle de rapport d'audit.
- Si vous aviez sélectionné l'option de **modèle de rapport Word** dans le champ **Type de modèle** en tant que modèle d'entrée lors de la création de l'engagement, le rapport du modèle Word généré est un fichier Word.

Vous pouvez appliquer le Microsoft Word modèle à un ou plusieurs enregistrements d'engagement d'audit et générer le rapport d'audit au format Word. Vous pouvez utiliser le document Word pour collaborer avec d'autres personnes concernées pour la modification de rapports.

Ce processus comporte deux étapes :

1. En tant qu'administrateur d'audit, vous pouvez accéder au module de modèle Word et configurer l'enregistrement d'une table ou d'un document particulier.
2. En tant que gestionnaire d'audit, superviseur d'audit ou auditeur, vous pouvez ensuite associer le modèle de rapport Word à l'enregistrement d'engagement et générer le rapport d'audit, à condition que vous disposiez également du rôle de lecteur de modèle (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader).

Vous avez également la possibilité de gérer le rapport généré en tant que sys_attachment ou sur le cloud dans le .Espace de travail d'audit

Le rapport généré peut être enregistré sur le Microsoft SharePoint site ou Google Drive pour la collaboration en matière de rapports.

Procédure

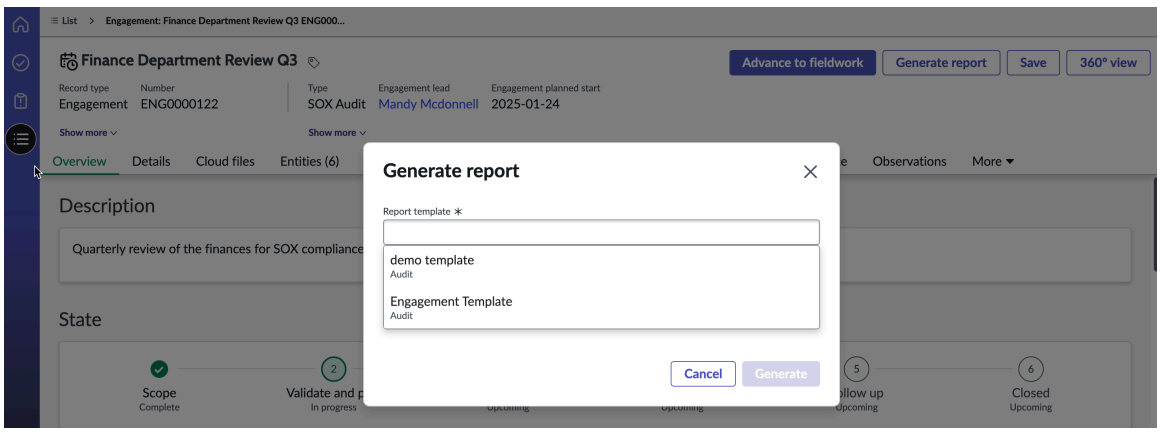
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Tous les engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez un enregistrement d'engagement pour lequel vous souhaitez générer un rapport.

Remarque : L'enregistrement doit avoir été inclus dans le champ d'application. Il doit être à l'état Valider, Travail sur le terrain ou Suivi.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez le bouton **Générer un rapport** .
   Le module d'extension ServiceNow Concepteur de document pour Word doit être activé. Le bouton **Générer un rapport** est alors disponible.
6. Sélectionnez le nom du rapport d'audit dans le champ Modèle de **rapport** de la fenêtre contextuelle Générer un rapport.
   - Tous les modèles Word qui sont pertinents pour l'engagement et qui sont actifs et à l'état Publié s'affichent pour que vous puissiez les sélectionner.



   Si aucun modèle Word n'est créé pour cet enregistrement, un message s'affiche.

   - Si le modèle Word est activé dans le cloud, un message s'affiche avec la destination où le rapport généré sera enregistré après sa génération.
   - Si vous n'avez pas configuré la configuration de fichier dans le cloud pour l'enregistrement d'engagement, un message d'erreur s'affiche. Pour activer la configuration des fichiers dans le cloud, reportez-vous à la section Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud.
7. Saisissez un nom unique pour le rapport dans le champ **Nom du rapport** .
8. Sélectionnez **Générer**.
   Un message s'affiche indiquant que la génération de rapports a été lancée.
9. Si vous n'aviez pas sélectionné l'option **Cloud activé** dans le Formulaire de modèle Word, sélectionnez l'icône de pièce jointe (icône de pour télécharger le rapport.
   Un message s'affiche pour confirmer que le rapport est généré en tant que pièce jointe.
   a. Sélectionnez l'icône Actions ( ) et cliquez sur l'option **Télécharger** .
   b. Sélectionnez le fichier Word téléchargé pour afficher le rapport d'audit.
10. Si vous aviez sélectionné l'option **Cloud activé** dans le modèle Word, sélectionnez l'onglet Fichiers dans le cloud pour le rapport basé sur le cloud.
    a. Sélectionnez le lien URL du chemin d'accès du dossier dans le cloud pour ouvrir le document Word dans le Microsoft SharePoint site.
    b. Affichez le contenu du rapport d'engagement d'audit dans le cloud et partagez le rapport avec vos collaborateurs.

Traduction automatique

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

Vous pouvez également consulter votre rapport le plus récent sous forme d'URL ou de pièce jointe dans le champ **Rapport** de la section Rapport du formulaire d'engagement.

Pour en savoir plus sur la gestion des documents dans le cloud, reportez-vous à la section Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud.

Une pièce jointe de rapport Word est créée chaque fois que vous générez le rapport. Par défaut, seul le dernier rapport Word est joint à l'enregistrement. Toutefois, il existe une propriété système que vous pouvez définir pour conserver les pièces jointes précédentes même lorsqu'un nouveau rapport est généré avec la dernière pièce jointe.

Par défaut, la propriété est définie sur faux, ce qui signifie que le rapport Word précédent en tant que pièce jointe système est supprimé de l'enregistrement d'engagement lorsque le rapport est généré à nouveau. L'engagement comporte donc le dernier rapport, qui est joint à l'enregistrement.

En tant qu'administrateur d'audit, vous pouvez définir la propriété sur vrai pour conserver les pièces jointes précédentes avec l'enregistrement de l'engagement. Toutes les pièces jointes précédentes peuvent être affichées dans la section Pièces jointes. La conservation des pièces jointes précédentes vous aide à suivre une piste d'audit sur l'engagement.

Pour réinitialiser la propriété, accédez à **Tous** > **Audit** > **Administration** > **Propriétés**. Voir Propriétés installées avec Gestion de l'audit et Audit avancé.

Créer un enregistrement de Microsoft Word modèle pour un rapport d'audit

Générez vos rapports d'audit pour un engagement dans Microsoft Word le modèle afin de collaborer avec vos auditeurs de manière simple et conviviale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin, sn_irm_shared_cmn.word_template_creator sn_irm_shared_cmn.word_template_reader

- Le rôle de créateur de modèle Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_creator) a un accès de création, de lecture, de mise à jour et de suppression à tous les enregistrements des tables de modèles Word [sn_irm_shared_cmn_word_template] et de catégories de modèles Word [sn_irm_shared_cmn_word_template_category].
- Le rôle minimum est le rôle de lecteur de modèle Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader) qui dispose d'un accès en lecture aux enregistrements des tables de modèles Word et de catégories de modèles Word.
- Le rôle minimum est le rôle de lecteur de modèle Word (sn_irm_shared_cmn.word_template_reader) qui dispose d'un accès en lecture aux enregistrements des tables de modèles Word et de catégories de modèles Word.

  Vous pouvez générer le rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement dans un modèle Word dans Espace de travail d'audit uniquement.

- Pour appliquer le modèle Word dans l'enregistrement d'engagement et générer le rapport dans le Espace de travail d'audit, vous devez disposer du rôle de gestionnaire d'audit (sn_audit.manager). Consultez Générer un rapport d'audit pour un engagement.

  Vous pouvez générer le rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement dans un modèle Word dans Espace de travail d'audit uniquement. Pour appliquer le modèle Word dans l'enregistrement d'engagement et générer le rapport dans le Espace de travail d'audit, vous devez disposer du rôle de gestionnaire d'audit (sn_audit.manager). Consultez Générer un rapport d'audit pour un engagement.

Traduction automatique

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

Important : Vous devez configurer le module d'extension Concepteur de ServiceNow document pour Word avant de créer un Microsoft Word modèle et de générer le rapport d'audit pour un enregistrement d'engagement.

Pour plus d'informations, voir Configuration du contenu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur d'audit, vous pouvez accéder au module de modèle Word et configurer l'enregistrement d'une table ou d'un document particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Rapport d'audit** > **Modèles de rapports Word**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire du modèle Word pour connaître les valeurs à saisir dans chaque champ du formulaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Vous devez sélectionner le modèle de rapport Word comme type de modèle pour l'enregistrement d'engagement. Ensuite, générez le rapport dans le Espace de travail d'audit fichier .

Pour plus d'informations, consultez

- Créer un engagement d'audit dans Espace de travail d'audit.
- Générez un rapport d'audit pour un engagement.

Formulaire de modèle Word

La table fournit une description des valeurs de champ pour le formulaire du modèle Word.

Formulaire de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle Word pour la table sélectionnée dans le champ Table.
Catégorie	Classification ou groupe auquel le modèle Word appartient. Par exemple, Modèle Word Audit pour l'audit. Pour créer une catégorie de modèle Word, reportez-vous à la section Formulaire de catégorie de modèle Word.
Table	Table d'enregistrement pour laquelle le modèle Word est en cours de création.
Document	Modèle Word créé en fonction de la configuration du contenu.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle Word (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le document doit être un fichier docx uniquement. Si vous joignez un document dans un autre format, un message d'erreur s'affiche.
État	L'état de l'enregistrement du modèle Word est défini par défaut sur Brouillon. • Brouillon : la valeur par défaut est Brouillon lorsque vous ouvrez l'enregistrement. • Publié : lorsque l'enregistrement du modèle Word est publié. Vous ne pouvez pas mettre à jour l'enregistrement à l'état Publié. • Modifier : État dans lequel les détails de l'enregistrement peuvent être mis à jour. **Remarque :** L'enregistrement du modèle Word à l'état Modifier ne peut pas être utilisé pour la génération de rapports. L'enregistrement n'est pas disponible à la sélection dans la fenêtre contextuelle Générer un rapport. Consultez Générer un rapport pour un engagement dans un modèle de rapport classique.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Configurations de la génération de documents Word	
Activé dans le cloud	Option permettant de gérer le rapport généré en tant que sys_attachment dans l'enregistrement d'engagement ou en tant que document en ligne. Vous pouvez accéder au document dans le cloud à partir du site ou Google Drive en fonction de votre configuration de chargement dans le Microsoft SharePoint cloud. Pour plus d'informations, consultez Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud.
Action de post-traitement	Option permettant de mettre à jour le modèle de rapport Word généré avec les champs de la section Rapport de l'enregistrement d'engagement. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle Word (suite)

Champ	Description
	• **Renseigner le modèle Word d'audit et les champs de rapport** : si vous choisissez un modèle Word basé sur un rapport, les champs de la section Rapport de l'enregistrement d'engagement sont renseignés dans le rapport Word. **Remarque :** Cette option n'est disponible que si Gestion de l'audit l'application est installée. • **Aucun** : le rapport est généré sous la forme d'une pièce jointe système ou d'un fichier dans le cloud. Toutefois, aucune action de post-traitement ne se produit pour ajouter ou mettre à jour des champs basés sur un rapport de l'enregistrement d'engagement dans le rapport Word généré.

Formulaire de catégorie de modèle Word

La table fournit une description des valeurs de champ pour le formulaire de catégorie de modèle Word. Les catégories de modèles vous permettent de classer des rapports similaires et de les filtrer en conséquence. Par exemple, Audit ou CAM est une catégorie.

Formulaire de catégorie de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la catégorie de modèle Word.
Actif	Option pour rendre l'enregistrement actif.

Générer un rapport pour un engagement dans un modèle de rapport classique

Générez un rapport qui résume les conclusions d'un engagement afin de communiquer les résultats du rapport aux cadres supérieurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer un rapport pour les engagements qui sont à l'état **En attente d'approbation**, **Suivi** ou **Fermé terminé** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   L'engagement doit être à **l'étatEn attente d'approbation**, Suivi ou **Fermé terminé**.
5. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
6. Si vous n'avez pas saisi les détails dans la section Rapport du formulaire Engagement, renseignez les champs.

Section Rapport du formulaire d'engagement

Champ	Description
Modèle de rapport	Modèle utilisé pour générer l'article de la base de connaissances qui rapporte les résultats de l'engagement.
Base de connaissances du rapport	Base de connaissances à utiliser.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour générer le rapport, sélectionnez le bouton **Générer le rapport** .

Espace de travail d'audit pour l'auditeur

L'espace de travail de l'auditeur est un espace de travail centralisé destiné à la gestion des activités d'audit.

Vue d'ensemble de l'espace de travail de l'auditeur

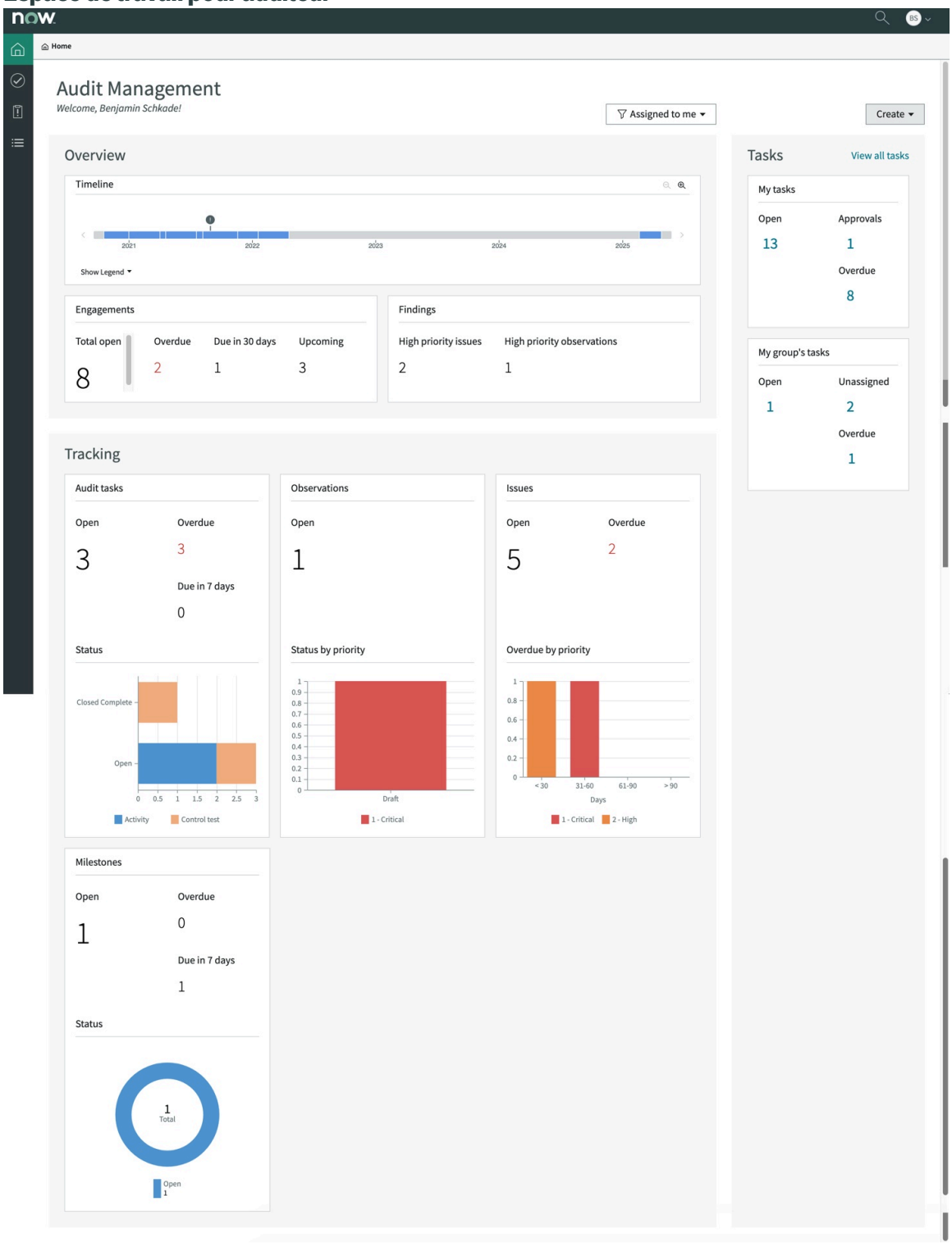
Un auditeur analyse les processus opérationnels et financiers d'une entreprise pour assurer la conformité avec la réglementation industrielle et fédérale. Ils préparent des rapports financiers, examinent les contrôles internes, recueillent des preuves, effectuent des tests d'audit et assurent le suivi des résultats de l'audit.

À l'aide de Auditor Workspace, les auditeurs peuvent effectuer des travaux sur le terrain tels que des tests de contrôle, des activités, des entretiens et des procédures pas à pas. Ils peuvent documenter leur travail et leurs conclusions, et résoudre ou suivre les résultats de l'audit.

Traduction automatique

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

Espace de travail pour auditeur



Tâches d’un auditeur

Le tableau suivant répertorie les tâches clés que vous pouvez effectuer dans votre rôle d’auditeur.

Traduction automatique

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

Tâches d'un auditeur

Activité	Tâche
Examiner les enregistrements, les rapports, les pratiques d'exploitation et la documentation pour assurer la conformité aux contrôles internes.	Mettez à jour un test de contrôle affecté.
Créez des plans de tests pour documenter la procédure de test de contrôle.	Créez un plan de tests.
Coordonnez les visites guidées et les entretiens pour évaluer les processus de contrôle interne.	Mettre à jour les autres tâches d'audit affectées.
Demandez et examinez les preuves pour l'implémentation du contrôle.	Demander des preuves pour les tâches d'audit.
Respectez les exigences légales fédérales, étatiques et locales en matière de sécurité.	Créez une observation pour une tâche d'audit affectée à un auditeur.

Mettre à jour un test de contrôle affecté dans Espace de travail d'audit

Utilisez le Espace de travail d'audit pour assurer la conformité aux procédures de contrôle interne établies en examinant les enregistrements, les rapports, les pratiques de fonctionnement et la documentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône 
   L'espace de travail s'ouvre en répertoriant **toutes les** tâches qui vous sont affectées dans la liste connexe Mes tâches en attente.
3. Passez l'état à **Travail en cours** et saisissez les détails.
   Vous pouvez faire passer le test de contrôle à l'état **Examen** si toutes les informations requises sont entrées.
4. Pour approuver un test de contrôle qui nécessite votre approbation, cliquez sur le bouton **Nécessite mon approbation** .
   a. Cliquez sur le lien pour ouvrir le test de contrôle dans la colonne **État** .
   b. Examinez les détails du test de contrôle et cliquez sur la liste **d'états** pour mettre à jour le test de contrôle demandé vers un état approprié.

   Les choix possibles sont les suivants :

   - Pas encore demandé
   - Demandé
   - Approuvé
   - Rejeté

Traduction automatique

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

- Annulé
- N'est plus nécessaire

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
6. Examinez les détails du test de contrôle et cliquez sur la liste **État** pour la mettre à jour vers un état approprié. Vous pouvez maintenant déplacer l'état du test de contrôle vers **Fermé terminé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mettre à jour d'autres tâches d'audit affectées dans Espace de travail d'audit

Mettez à jour les tâches d'audit qui vous sont affectées lorsque vous recevez une notification, telles que les procédures pas à pas et les entretiens.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches d'audit sont effectuées tout au long d'un engagement et fournissent des preuves documentées que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône 
   L'espace de travail s'ouvre en répertoriant **toutes les** tâches dans l'onglet **Mes tâches en attente** . Vous pouvez **afficher Tout – Tâches d'audit** qui vous sont affectées.
3. Cliquez sur l'enregistrement de tâche d'audit pour un entretien, une activité ou une procédure pas à pas que vous souhaitez mettre à jour dans la colonne **Nom** .
   L'enregistrement s'ouvre dans l'onglet **Vue d'ensemble** et affiche le workflow de son état.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails** pour examiner et mettre à jour les détails de la tâche d'audit.
   En plus de saisir d'autres détails, vous pouvez également déplacer l'état de la tâche d'audit vers **Travail en cours**, **Révision** ou **Fermer terminé**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une observation pour une tâche d'audit

Créez une observation pour une tâche d'audit afin de vous conformer aux exigences légales fédérales, étatiques et locales en matière de sécurité en étudiant la législation existante et la nouvelle législation en matière de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une observation permet également de faire respecter les exigences, conseillant ainsi la direction sur les actions nécessaires pour respecter les exigences légales fédérales et locales en matière de sécurité.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône 
   L'espace de travail s'ouvre en répertoriant **toutes les** tâches dans l'onglet **Mes tâches en attente** . Vous pouvez **afficher Tout – Tâches d'audit** qui vous sont affectées.
3. Cliquez sur l'enregistrement de tâche d'audit pour lequel vous souhaitez créer une observation dans la colonne **Nom** .
   L'enregistrement s'ouvre dans l'onglet **Vue d'ensemble** et affiche le workflow de son état.
4. Cliquez sur l'onglet **Observations** .
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Saisissez les détails dans le formulaire Créer une observation .
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rapport matriciel dans Espace de travail d'audit

Le rapport matriciel est un rapport structuré que vous pouvez configurer pour l'afficher sous forme de grille ou de tableau dans le Espace de travail d'audit. Vous pouvez utiliser le rapport matriciel pour analyser les relations entre différents objets, par exemple pour évaluer les risques et les contrôles.

La matrice comporte des lignes et des colonnes, où chaque ligne représente l'objet des colonnes configurées. Les colonnes contiennent des détails tels que le nom, les descriptions, le propriétaire, les évaluations de risque et d'autres points de données.

Vous pouvez disposer d'un rapport matriciel, tel que la matrice des risques et contrôles, qui est utilisé dans les audits pour évaluer et documenter les risques et les contrôles internes conçus pour atténuer ces risques. La matrice sert de cadre de travail structuré pour évaluer l'efficacité de l'environnement de contrôle d'une organisation et identifier les lacunes qui pourraient exposer l'organisation à des risques potentiels.

Les auditeurs utilisent cette matrice pour vérifier que tous les risques importants ont des contrôles appropriés en place et qu'ils fonctionnent efficacement.

Configurer le registre des rapports matriciels pour configurer la table de base pour le rapport matriciel d'audit

Configurez le registre des rapports matriciels pour sélectionner la table de base. Vous pouvez créer une relation avec la table cible pour configurer les détails du rapport d'un enregistrement lié à l'audit ou d'une page de destination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_matrix_report.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapport matriciel** > **Registre des rapports matriciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le nom du registre des rapports matriciels dans le champ **Nom** .
4. Sélectionnez la table de base dans la liste Table **de base** .
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez le registre des rapports matriciels que vous avez créé en cliquant sur le **nom**.

Traduction automatique

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

Le niveau de base de la configuration est renseigné automatiquement, qui contient la table cible de base et vous pouvez sélectionner n'importe quelle condition de filtre. Pour la configuration de niveau suivant, ajoutez de nouvelles relations entre la table de base et une table cible pour le rapport matriciel.

7. Dans la liste connexe Relations **matricielles**, sélectionnez Nouveau.
8. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de relation matricielle.
9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez configuré la table de base, qui est le niveau 0 de la configuration du rapport matriciel. Vous pouvez également ajouter de nouvelles configurations. Par exemple, si vous avez sélectionné la table de base comme Risque, vous pouvez ajouter des configurations telles que le risque lié aux contrôles, qui doit être de niveau 1. Pour le niveau 2, vous pouvez configurer une relation entre les contrôles et les problèmes. L'enregistrement parent en tant que source permet d'identifier l'enregistrement à partir duquel les données sont extraites. La table source et la relation ne peuvent pas être identiques dans le registre des rapports matriciels.

Pour configurer les en-têtes de colonne pour le rapport matriciel, reportez-vous à la section Configurer les champs de la table cible en tant que colonnes pour le rapport matriciel.

Formulaire de relation matricielle

La table fournit une description des valeurs de champ pour le formulaire de relation matricielle.

Formulaire de relation matricielle

Champ	Description
Nom	Nom de la relation matricielle.
Source	Source de la relation actuelle.
Table source	Table source de la relation.
Relation	Relation entre les tables source et cible.
Table cible	Table cible de la relation.
Condition de filtre	Conditions à définir sur la table cible pour filtrer les données de champ requises.
Ordre	Ordre dans lequel les colonnes sont représentées dans le rapport.

Configurer les champs de la table cible en tant que colonnes pour le rapport matriciel

Configurez les champs de la table cible en tant qu'en-têtes de colonne dans le rapport matriciel, qui constitue le deuxième niveau de configuration du rapport matriciel d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_matrix_report.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapport matriciel** > **Registre des rapports matriciels**.
2. Sélectionnez le **nom** du registre des rapports matriciels que vous avez créé.
3. Pour configurer les colonnes du rapport matriciel, sélectionnez l'enregistrement dans la colonne **Nom** de la liste connexe Relations matricielles.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Configurations de colonnes matricielles pour configurer le champ dans la table cible.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration de colonne matricielle.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez configuré un champ de la table cible en tant que colonne dans le rapport matriciel. Vous pouvez également configurer d'autres champs dans la table cible en tant que colonnes pour le rapport matriciel en sélectionnant **à** nouveau Nouveau dans la liste connexe Configurations des colonnes matricielles.

Que faire ensuite

Une fois la relation matricielle terminée, vous pouvez Créer une configuration de rapport matriciel pour Espace de travail d'audit.

Formulaire Configuration de colonne matricielle

La table fournit une description des valeurs de champ pour le formulaire de configuration de colonne Matrice.

Formulaire Configuration de colonne matricielle

Champ	Description
Table cible	La table cible sélectionnée est utilisée par défaut dans le champ.
Champ	Champ de la table cible sélectionnée.
Étiquette de champ	Étiquette de la colonne à afficher dans le rapport. Le nom de champ est défini par défaut comme nom d'affichage dans **l'étiquette de champ**. Vous pouvez modifier l'étiquette si nécessaire.
Ordre	Ordre dans lequel la colonne est affichée dans le rapport.

Créer une configuration de rapport matriciel pour Espace de travail d'audit

Créez la configuration de rapport matriciel, en donnant un nom au rapport, en déterminant son type d'affichage en tant que page de destination ou en tant que page d'enregistrement, et en définissant les conditions de filtre sur la table de base.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_matrix_report.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapport matriciel** > **Configurations de rapports matriciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration du rapport matriciel.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Cette configuration permet à l'utilisateur Espace de travail d'audit d'afficher le rapport matriciel dans le Espace de travail d'audit. En tant qu'administrateur, vous avez terminé toutes les étapes de configurations de rapports matriciels. Maintenant, en tant qu'utilisateur, vous pouvez Afficher le rapport matriciel dans la page de destination et la page d'enregistrement de Espace de travail d'audit.

Formulaire Configuration du rapport matriciel

La table fournit une description des valeurs de champ du formulaire de configuration du rapport matriciel.

Formulaire Configuration du rapport matriciel

Champ	Description
Nom	Titre de la matrice affichée dans le rapport.
Rapport matriciel	Référence du registre des rapports matriciels.
Table de base	Table de base du registre des rapports matriciels.
Espace de travail	Espace de travail auquel cette configuration du rapport s'applique.
Type d'affichage	Type d'affichage tel que page de destination ou page d'enregistrement.
Est par défaut	Option pour le type d'affichage par défaut. Le champ s'affiche uniquement pour le type de page de destination.
Configuration matricielle	
Filtre actif	Conditions de filtre supplémentaires appliquées à la table de base. Enregistrement ou table où cette configuration ou ce rapport est affiché. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de page de destination.
Configuré pour	Enregistrement ou table où cette configuration ou ce rapport est affiché. Ce champ s'affiche uniquement pour le type de page Enregistrement.
Condition de filtre	Conditions de filtre sur la table configurée.
Relation de table de base	Relation entre la table configurée et la table de base.

Afficher le rapport matriciel dans la page de destination et la page d'enregistrement de Espace de travail d'audit

Affichez le rapport Matrix dans le Espace de travail d'audit qui présente les données dans un format structuré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditor

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

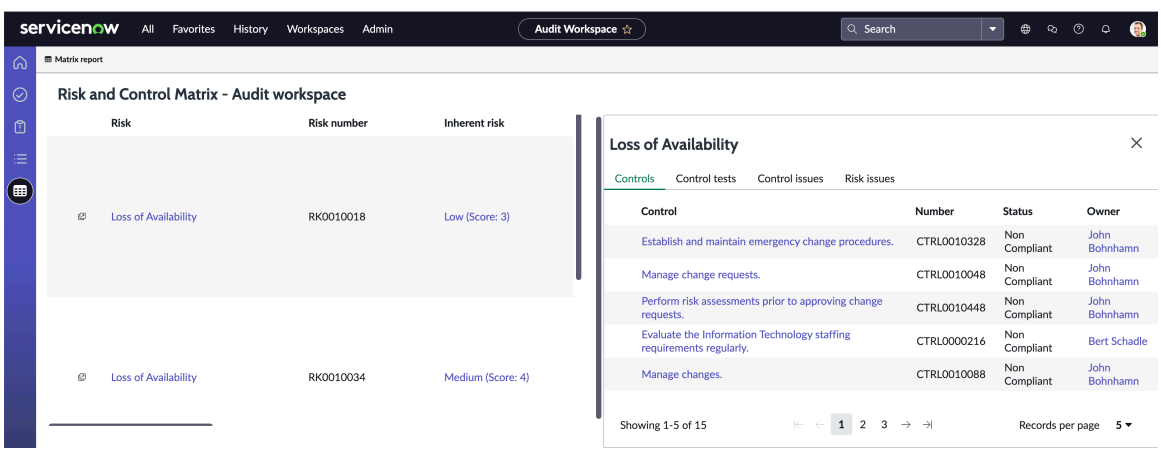
En tant qu'administrateur, vous avez terminé le registre des rapports matriciels, la configuration des relations et les configurations de colonnes. En tant qu'utilisateur, vous pouvez voir le rapport dans le Espace de travail d'audit fichier .

Le rapport permet d'analyser les relations entre différents objets, tels que l'évaluation des risques et des contrôles. Vous pouvez évaluer et documenter les risques et les contrôles internes conçus pour atténuer ces risques via la matrice Risques et contrôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
2. Sélectionnez l'icône de rapport matriciel (.) et cliquez sur le rapport matriciel que vous avez configuré.
3. Pour la configuration matricielle de type d'affichage de la page de destination, vous pouvez afficher le rapport matriciel dans le Espace de travail d'audit.
4. Sélectionnez l'icône Afficher les informations connexes (pour obtenir une vue tabulaire complète du rapport matriciel.

   Les détails de l'enregistrement source sont affichés dans le volet gauche pour les deux commandes supérieures. Les champs de la table cible que vous avez configurés s'affichent sous forme d'en-têtes de colonnes dans le volet droit.



   Étant donné que le risque est la table source de base, tous les champs liés au risque sont affichés dans le volet gauche. Le niveau 0 est le risque, qui est la table de base par défaut. Toutes les données extraites de l'enregistrement des risques sont de niveau 1.

   Par exemple, dans l'illustration précédente, pour le risque **de perte de disponibilité** répertorié sur le panneau de gauche, vous pouvez afficher tous les détails liés au risque que vous avez configurés à partir des tables cibles sur le panneau de droite. Les détails du contrôle récupérés à partir de la table Contrôle, les plans de test pour le contrôle, les problèmes liés au contrôle et les problèmes liés au risque sont tous affichés dans des onglets distincts provenant de la configuration du panneau de droite.

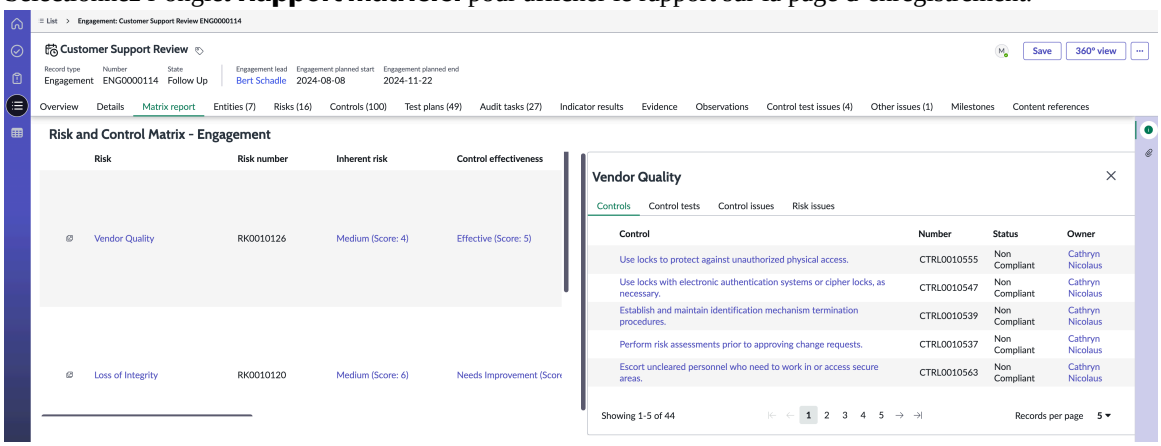
   Pour le type d'affichage de la page d'enregistrement configuration matricielle, vous pouvez afficher le rapport matriciel dans la vue Liste du Espace de travail d'audit.

5. Sélectionnez l'icône de liste (icône) du Espace de travail d'audit.
6. Sélectionnez n'importe quel enregistrement dans la table configurée de la configuration de rapport matriciel. Par exemple, s'il s'agit d'un enregistrement d'engagement, sélectionnez l'enregistrement dans **Tous les engagements** de la liste **Exécution** .

Traduction automatique

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

7. Sélectionnez l’enregistrement dans la liste des enregistrements du volet droit.
   La page **Vue d’ensemble** de l’enregistrement sélectionné s’ouvre.
8. Sélectionnez l’onglet **Rapport matriciel** pour afficher le rapport sur la page d’enregistrement.



Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion de l'audit

Platform Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

La solution GRC : Audit Management Analytics and Reporting est disponible à l’adresse .ServiceNow Store

Demander des applications dans l'App Store

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

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d’indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d’amélioration. Avec Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution Analytics and Reporting pour GRC : Audit Management, effectuez les étapes suivantes.

1. Visitez le ServiceNow Store et obtenez une autorisation pour l’application Analyse des performances GRC : Audit Management et les applications associées. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Store.
2. Sur l’instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
3. Recherchez et installez l’application GRC : Audit Management.

Traduction automatique

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

Important :

À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , les solutions Analytics and Reporting pour Audit Management, telles que le tableau de bord Vue d'ensemble des engagements d'audit et le tableau de bord Audit Manager, sont disponibles dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de la vue d'ensemble de l'engagement d'audit Analyse des performances et Tableau de bord Audit Manager Analyse des performances.

Tableau de bord de la vue d'ensemble de l'engagement d'audit Analyse des performances

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit fournit une vue exécutive des résultats d'audit et des répartitions des engagements par tâche, ce qui permet d'identifier rapidement les domaines de préoccupation.

Tableau de bord de la vue d'ensemble de l'engagement d'audit

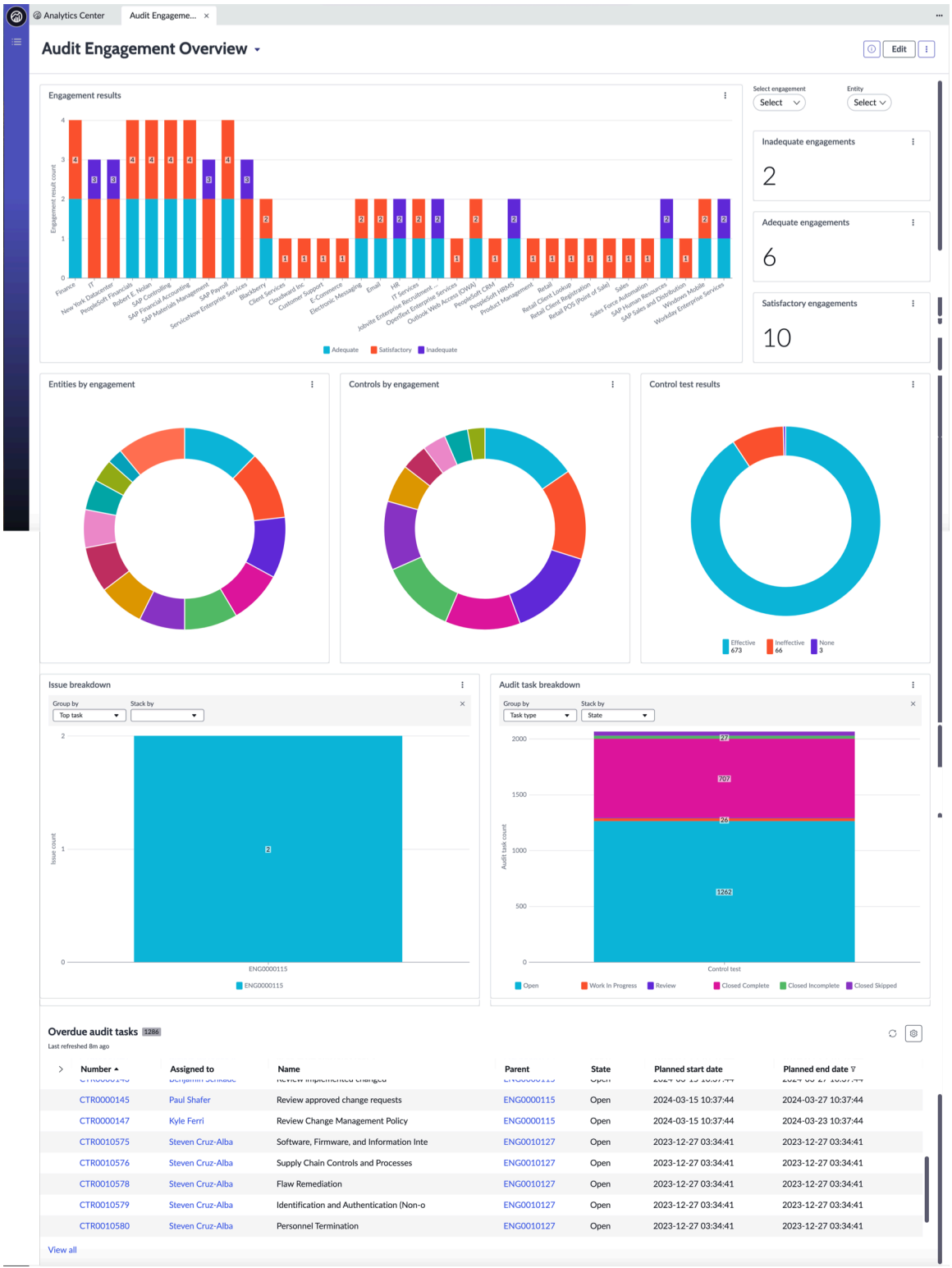
Important : À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit dans , Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience accédez à **Tous** > **Audit** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager) : avoir une visibilité claire sur l'état global et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.
- Administrateur d'audit (sn_audit.admin) : pour identifier rapidement les zones de préoccupation.
- Analyste d'audit (sn_audit.user) : pour classer par ordre de priorité les risques ou les tâches sur lesquels se concentrer en fonction de leur criticité pour l'organisation.

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

Rapports

Nom	Type	Description
Engagements adéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat.
Répartition des tâches d'audit	Barre horizontale	Nombre total de tâches d'audit actives réparties par type, par état et par affectation à
Résultats des tests de contrôle		Nombre de tests de contrôle réalisés, répartis par évaluation globale de l'efficacité du contrôle.
Contrôles par engagement	Anneau	Répartition du nombre de contrôles ouverts par engagement d'audit
Résultats de l'engagement	Barre	Affiche un nombre global d'engagements d'audit effectués pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats globaux de l'audit pour chaque entité.
Engagements inadéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Répartition des problèmes	Barre horizontale	Nombre de problèmes regroupés par engagement, état ou réponse
Tâches d'audit en retard	Liste	Liste des tâches d'audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue.
Profils par engagement	Anneau	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leurs résultats d'audit.
Engagements satisfaisants	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat satisfaisant.

Vue d'ensemble de l'engagement d'audit : tableau de bord Premium

Important : Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit avec filtres PA est maintenant disponible dans le cadre du module d'extension Gestion de l'audit .

À partir de la version 18.1.5, le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit : Premium est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il ne sera plus disponible sur les nouvelles instances.

Comme ce tableau de bord utilise un filtrage interactif, la version sous licence de Analyse des performances est requise.

Traduction automatique

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

Le de la vue d'ensemble de l'engagement d'audit tableau de bord a une vue, avec des rapports sur les résultats de l'engagement et diverses explorations, avec des filtres interactifs.

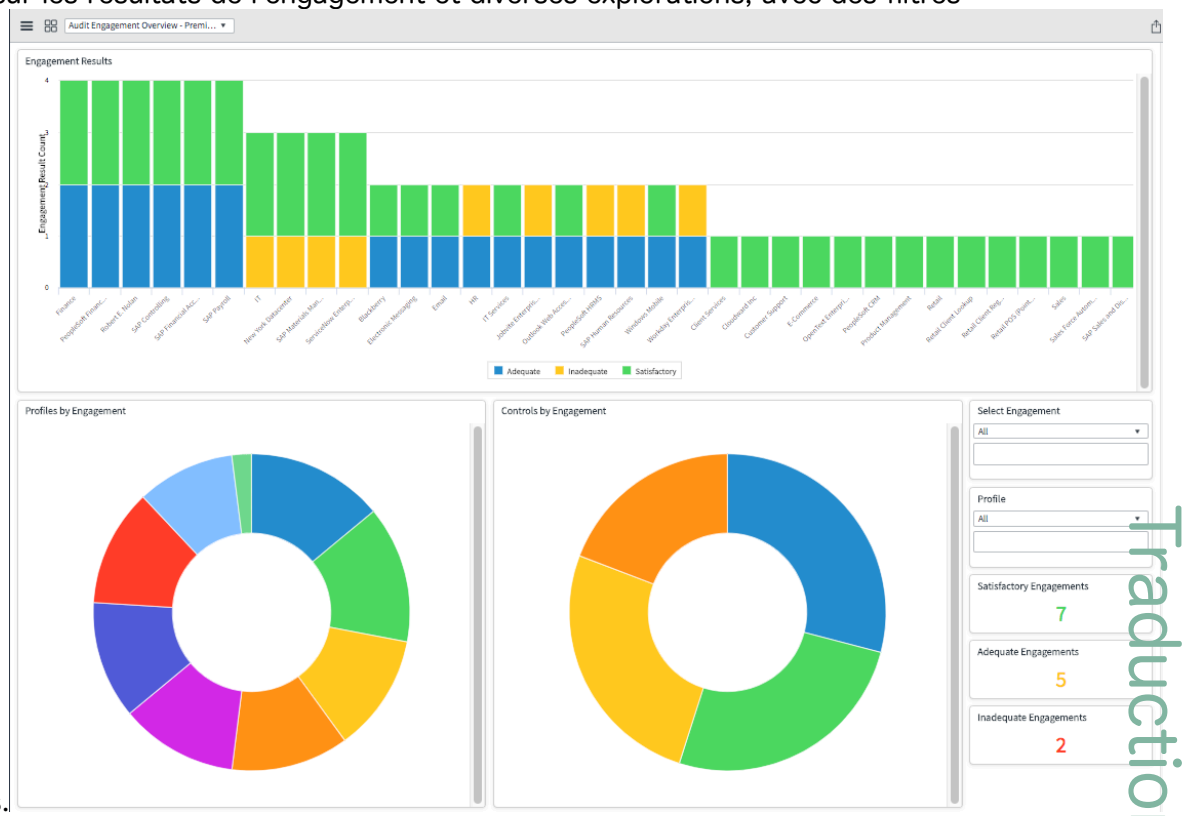


Tableau de bord Audit Manager Analyse des performances

Le tableau de bord Gestionnaire d'audit fournit la vue actuelle des engagements d'audit et des activités d'audit connexes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager peuvent afficher ce tableau de bord. Ce tableau de bord Gestionnaire d'audit fait partie du tableau de bord GRC avancé.

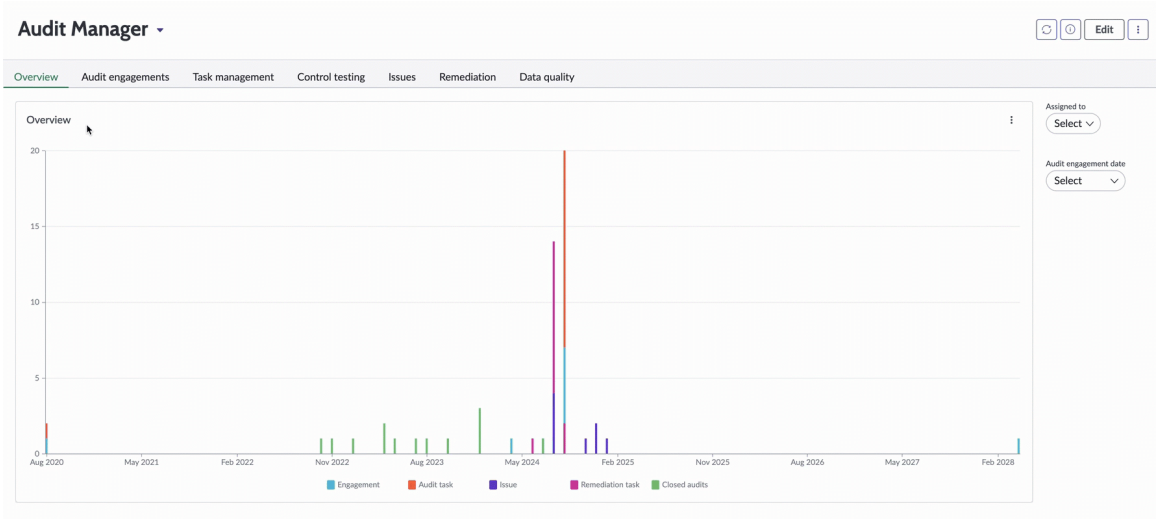
Tableau de bord Audit Manager

Important : À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , le tableau de bord Audit Manager est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

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



Remarque : Pour des rapports détaillés sur les activités de vérification, voir les tableaux suivants.

Pour ouvrir le tableau de bord dans , Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience accédez à **Tous** > **Audit** > **Tableau de bord d'analyse du gestionnaire d'audit**.

Le tableau de bord Gestionnaire d'audit fournit des rapports détaillés qui capturent les activités d'audit, par exemple :

- Vue d'ensemble des différents engagements ouverts et fermés
- Vue d'ensemble des tâches d'audit et de l'état des tests de contrôle
- Vue d'ensemble des problèmes d'audit et des défaillances des tests de contrôle
- Tâches de remédiation actives
- Audits fermés
- Qualité des données des audits

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Quels sont les audits ouverts, en retard, fermés et à venir ? Quelle est la plage de dates de l'engagement d'audit ? À qui les tâches d'audit sont-elles affectées ?
- Quels sont les principaux engagements d'audit ? Les résultats de l'engagement sont-ils adéquats ou satisfaisants ?
- Quelles sont les différentes tâches d'audit ? Quel est le pourcentage d'achèvement de la tâche ?
- Combien de tests sont effectués au cours d'une période donnée ?
- Les problèmes et les tâches de rattrapage sont-ils terminés à temps ?

Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager peuvent afficher et ajuster un graphique de rapport en regroupant ou en empilant des données. Pour regrouper et empiler les audits et leurs activités, utilisez des filtres communs tels que État, Affecté à, Résultat et Nom.

Divers filtres interactifs sont fournis pour affiner davantage les rapports. Par exemple, utilisez le filtre Affecté à pour afficher les audits affectés à Abel Tuter.

L'onglet **Vue d'ensemble** fournit un rapport d'histogramme à code couleur. Elle affiche la vue la plus récente des engagements d'audit et des activités d'audit telles que les tâches

Traduction automatique

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

d’audit, les problèmes et les tâches de rattrapage. Vous pouvez analyser plus en détail les rapports individuels.

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l’onglet **Vue d’ensemble** :

- Affecté à
- Date de l’engagement de l’audit

L’onglet **Engagements d’audit** fournit une vue d’ensemble des engagements d’audit et affiche les rapports suivants.

Onglet Engagements d’audit

Rapports	Description
Audits ouverts	Nombre d’engagements d’audit ouverts
Audits échus	Audits échus au fil du temps
Audits à venir	Nombre mensuel des engagements d’audit à venir
Audits démarrés	Nombre mensuel d’engagements d’audit qui ont commencé
Audits fermés	Engagements d’audit fermés

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l’onglet **Engagements d’audit** :

- Affecté à
- Date de l’engagement de l’audit

L’onglet **Gestion des tâches** fournit une vue d’ensemble des tâches d’audit et affiche les rapports suivants.

Onglet Gestion des tâches

Rapports	Description
Tâches actives	Nombre de tâches actives
Tâches en retard	Tâches en retard
Tâches à échéance cette semaine	Tâches à échéance au cours d’une semaine donnée
Tâches d’audit à venir	Tâches d'audit à venir
Tâches terminées à temps	Nombre de tâches accomplies par les utilisateurs à temps
Tâches terminées après la date de fin prévue	Tâches terminées après la date de fin prévue
tâches terminées	Nombre de tâches achevées au fil du temps

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l’onglet **Gestion des tâches** :

- Affecté à
- Date de l’engagement de l’audit

Traduction automatique

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

- Type de tâche

  Les exemples de types de tâches sont les entretiens, les procédures pas à pas, les activités et les tests de contrôle.

L'onglet **Test de contrôle** fournit des informations détaillées sur les tests de contrôle. En explorant plus en détail, vous pouvez afficher des informations détaillées sur les tests de contrôle. Cet onglet affiche les rapports suivants.

Onglet Test de contrôle

Rapports	Description
Tests actifs	Nombre de tests actifs
Tests arrivés à échéance	Nombre de tests arrivés à échéance
Tests à échéance cette semaine	Tests à échéance dans une semaine donnée
Tests à venir	Tests de contrôle à venir
Tests terminés à temps	Nombre de tests terminés à temps
Tests terminés après la date de fin prévue	Tests terminés après la date de fin prévue
Ouvrir les tests par semaine	Tests ouverts au cours d'une semaine donnée
Tests terminés par mois	Nombre de tests terminés en un mois

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de **l'onglet Test de contrôle** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Efficacité de l'opération
- Efficacité de la conception

L'onglet **Problèmes** fournit une vue d'ensemble de tous les problèmes créés lors de l'audit et des problèmes générés en raison d'échecs des tests de contrôle. Cet onglet affiche les rapports suivants.

Onglet Problèmes

Rapports	Description
Problèmes actifs	Nombre de problèmes actifs affectés à différents utilisateurs
Problèmes passés arrivés à échéance	Problèmes passés arrivés à échéance affectés à différents utilisateurs
Problèmes en attente d'une réponse	Problèmes ouverts et en attente d'une réponse
Problèmes à échéance cette semaine	Problèmes arrivant à échéance au cours d'une semaine donnée
Problèmes à venir	Nombre de problèmes à venir
Problèmes terminés avant la date de fin prévue	Problèmes terminés avant la date de fin prévue

Traduction automatique

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

Onglet Problèmes (suite)

Rapports	Description
Problèmes terminés après la date de fin prévue	Problèmes terminés après la date de fin prévue
Problèmes résolus à temps	Nombre de problèmes terminés à temps par les utilisateurs
Problèmes terminés par mois	Nombre de problèmes terminés en un mois

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l'onglet **Problèmes** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Entité du problème
- État du problème
- Priorité du problème
- Réponse au problème

L'onglet **Rattrapage** fournit une vue d'ensemble des tâches de rattrapage créées pour les problèmes d'audit et affiche les rapports suivants.

Onglet Rattrapage

Rapports	Description
Tâches de remédiation actives	Nombre de tâches de rattrapage actives
Rattrapage planifié échu	Nombre de tâches de résolution passées arrivées à échéance
Tâches de remédiation à échéance cette semaine	Tâches de rattrapage dues au cours d'une semaine donnée
Tâches de remédiation à venir	Tâches de rattrapage à venir
Tâches de remédiation terminées avant la date de fin prévue	Tâches de rattrapage terminées avant la date de fin prévue
Tâches de remédiation terminées après la date de fin prévue	Tâches de rattrapage terminées après la date de fin prévue
Tâches de remédiation terminées à temps	Nombre de tâches de rattrapage terminées à temps par les utilisateurs
Tâches de remédiation Problèmes terminés par mois	Nombre de tâches de rattrapage terminées en un mois

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l'onglet **Rattrapage** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Priorité de la tâche de rattrapage

Traduction automatique

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

L'onglet **Qualité des données** fournit les rapports permettant de valider si les données des audits, des problèmes d'audit, des tâches de rattrapage et des tests de contrôle sont capturées de manière correcte. Cet onglet affiche les rapports suivants.

Onglet Qualité des données

Rapports	Description
Audits actifs Aucun délégataire	Liste des audits actifs non affectés
Audits sans tâches	Liste des audits sans tâches
Audits actifs Aucune entité	Liste des audits actifs sans entité
Tâche d'audit : aucun délégataire	Liste des tâches d'audit non affectées
Aucun résultat de test d'opération	Liste des tests de fonctionnement sans résultats
Audits actifs Aucune description	Liste des audits actifs sans description
Aucun résultat de test de conception	Liste des tests de conception sans résultats
Problèmes sans description	Liste des problèmes sans description
Test de contrôle : aucun délégataire	Liste des tests de contrôle non affectés
Problèmes : aucun groupe d'affectation	Liste des problèmes sans groupe d'affectation
Problèmes : aucune tâche de remédiation	Liste des problèmes sans tâches de rattrapage
Test de contrôle pas de Plan de tests	Liste des tests de contrôle sans plans de test
Problèmes : aucun délégataire	Liste des problèmes non affectés
Problèmes Aucune recommandation	Liste des problèmes sans recommandation
Problèmes sans explication	Liste des problèmes sans explication
Tâche de rattrapage : aucun délégataire	Liste des tâches de rattrapage non affectées
Problèmes Aucun élément	Liste des problèmes sans éléments
Tâche de rattrapage Aucun problème	Liste des tâches de rattrapage sans problème

Utilisez le filtre Affecté à dans le rapport pour filtrer les données dans les rapports **de l'onglet Qualité des données** .

Tableau de bord Audit Manager dans l'interface classique utilisateur

Important : À partir de la version 18.1.5 de l'application Gestion de l'audit , le tableau de bord Audit Manager peut être consulté dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour afficher le tableau de bord Audit Manager, activez les applications suivantes GRC :

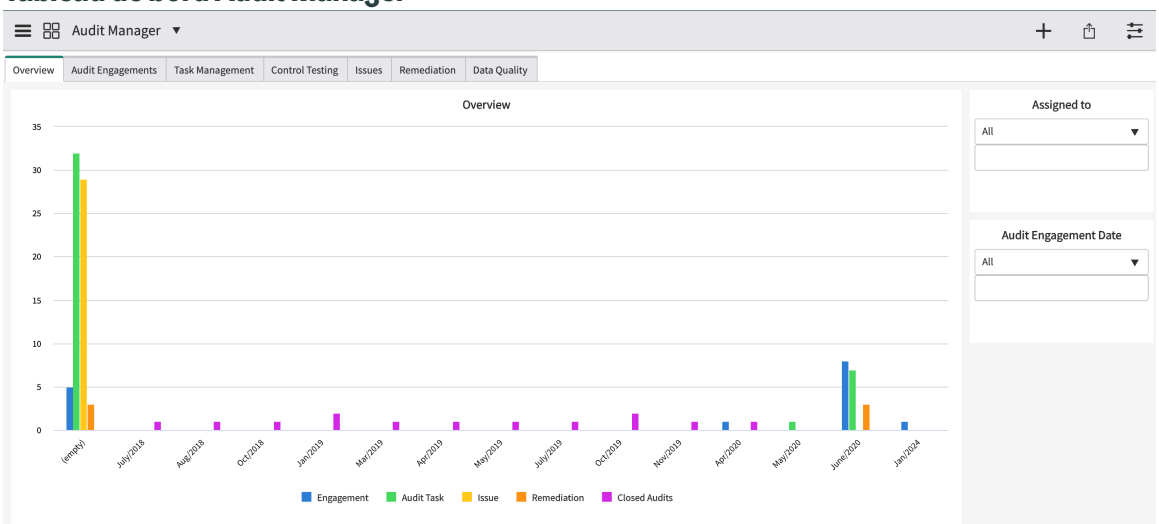
- GRC Gestion de l'audit (com.sn_audit)
- GRC Tableaux de bord avancés (com.sn_grc_pa_advanced)

Pour afficher le tableau de bord Audit Manager, accédez à**Audit** > **Tableau de bord du gestionnaire d'audit**. Connectez-vous avec le rôle sn_audit.manager pour afficher les rapports.

Traduction automatique

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

Tableau de bord Audit Manager



Information associée

Tableau de bord Advanced Application Risk (risque avancé)Gouvernance, risque et conformité

Référence Gestion de l'audit

Les sections suivantes montrent les rôles et les limitations d'accès aux tables utilisées dans Gestion de l'audit.

Composants installés avec Gestion de l'audit

L'activation du module d'extension GRC: Gestion de l'audit (com.sn_audit) ajoute ou modifie plusieurs tables, rôles d'utilisateur et autres composants.

Propriétés installées avec Gestion de l'audit et Audit avancé

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de l'audit.

Nom	Description	Application
sn_audit.retain_report_attachments	Conserve les pièces jointes du rapport Word précédentes avec l'enregistrement de l'engagement chaque fois que le rapport est généré • Type : chaîne • Valeur par défaut : non	Gestion de l'audit
sn_audit.knowledge_base	Nom de la base de connaissances utilisée pour publier les rapports d'audit • Type : chaîne • Valeur par défaut : Audit	Gestion de l'audit

Traduction automatique

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

Nom	Description	Application
tion_duedate_duration sn_audit_advanced.default_adv_notifica	Durée par défaut (en jours) à partir de la date d'échéance d'un jalon, sur la base de laquelle une notification est envoyée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 8	GRC: Audit avancé
_link sn_audit_advanced.role_documentation	Lien de documentation pour les besoins de rôle pour l'activation et l'utilisation de la fonctionnalité de planification avancée (avec intégration PPM). Type : chaîne	GRC: Audit avancé
mentation_link sn_audit_advanced.ppm_project_docu	Lien de documentation pour les options du projet et les exigences du rôle. Type : chaîne	GRC: Audit avancé
on_link sn_audit_advanced.rollup_documentati	Lien de documentation, du projet à l'engagement et au plan connexes, pour les détails de déploiement des ressources et des dépenses. Type : chaîne	GRC: Audit avancé

Rôles installés avec Gestion de l'audit

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Gestion de l'audit.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'audit [sn_audit.admin]	Outre les autorisations héritées, l'administrateur d'audit peut supprimer des engagements, des tâches d'audit, des modèles de test et des plans de test.	• sn_audit.gestionnaire • sn_grc.admin
Approbateur d'audit [sn_audit.approver]	L'approbateur d'audit peut approuver un engagement et un plan d'audit. L'utilisateur disposant de ce rôle peut faire partie de la liste d'approbateurs et le rôle est classifié comme rôle d'opérateur léger.	sn_audit.lecteur
Lecteur d'audit [sn_audit.reader]	L'utilisateur peut afficher les entités liées à l'audit, telles que les engagements, les plans, les observations et les tâches d'audit, et dispose d'un accès en lecture exclusif à toutes les entités de l'application Gestion de l'audit .	sn_grc.lecteur

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Ce rôle est classé comme un rôle d'opérateur léger.	
Développeur d'audit [sn_audit.développeur]	En plus des autorisations héritées, le développeur d'audit peut ajouter et supprimer des modèles de rapport d'audit.	• sn_audit.admin • sn_grc.développeur
Auditeur externe [sn_audit.auditeur_externe]	Les auditeurs externes peuvent être affectés en tant qu'auditeurs pour un engagement et peuvent être affectés à des tâches d'audit. Ils peuvent afficher les engagements fermés, les tâches d'audit qui leur sont affectées et les tâches d'audit fermées. Si le ou Gestion des risques les modules d'extension Gestion de la politique et de la conformité sont installés, ils peuvent également afficher les politiques publiées et tous les contrôles et risques dans l'état **Surveillance**.	
Gestionnaire d'audit [sn_audit.manager]	Outre les autorisations héritées, le gestionnaire d'audit peut créer des tâches d'audit (telles que des tests de contrôle, des activités, des procédures pas à pas et des entretiens), des engagements, des plans de test, des modèles de test, des problèmes, des tâches de rattrapage et des entités. Si Advanced Core est installé, le gestionnaire d'audit peut également créer des demandes de preuves.	• sn_audit.user • sn_grc.gestionnaire
Utilisateur de l'audit [sn_audit.utilisateur]	En plus des autorisations héritées, l'utilisateur auditeur peut se voir attribuer des tâches d'audit et créer des modèles de tests et des plans de tests. L'utilisateur de l'audit dispose d'un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules, ainsi qu'à l'application et aux Gestion de la politique et de la conformité modules.	• sn_compliance.reader • sn_grc.lecteur • sn_grc.utilisateur
Chef de projet d'engagement [sn_audit_advanced.engagement_project_manager]	Le responsable de l'audit qui effectue la planification avancée et peut gérer les plans ou les engagements. Ce rôle est disponible après l'activation du module	• sn_audit.gestionnaire • resource_manager • it_project_manager

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d’extension GRC : Advanced Audit.	

Tables installées avec Gestion de l'audit

Des tables sont ajoutées avec l’activation de GRC: Gestion de l'audit.

Table	Description
Activité [sn_audit_activity]	Étend la tâche d’audit [sn_audit_task] et stocke les activités d’audit
Tâche d'audit [sn_audit_task]	Étend la tâche planifiée [planned_task] et est une table générique pour toutes les tâches associées à un audit
Test d'audit de base [sn_audit_base_test]	Table de base pour les modèles de test et les plans de test
Test de contrôle [sn_audit_control_test]	Étend la tâche d’audit [sn_audit_task] et stocke les tests de contrôle
Contrôle à engagement [sn_audit_m2m_control_engagement]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les contrôles et les engagements
Engagement [sn_audit_engagement]	Étend la tâche planifiée [planned_task] et stocke les engagements
Entretien [sn_audit_interview]	Étend la tâche d’audit [sn_audit_task] et stocke les entretiens
Entité à Engagement [sn_audit_m2m_profile_engagement]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les entités et les engagements
Risque à engagement [sn_audit_m2m_risk_engagement]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les risques et les engagements
Plan de tests [sn_audit_test_plan]	Étend le test d’audit de base [sn_audit_base_test] et stocke les plans de test
Plan de test à engagement [sn_audit_m2m_test_plan_engagement]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les plans de test et les engagements
Modèle de test [sn_audit_test_template]	Étend le test d’audit de base [sn_audit_base_test] et stocke les modèles de test

Traduction automatique

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

Table	Description
Procédure pas à pas [sn_audit_walkthrough]	Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les procédures pas à pas
Modèle de rapport d'audit [sn_audit_report_template]	Stocke les modèles de rapports d'audit xml, html ou basés sur un script définis
Procédures d'évaluation [sn_audit_asmnt_procedure_control_test]	Stocke les objectifs d'évaluation des tests de contrôle. Les valeurs des champs Identificateur et Objectifs d'évaluation sont copiées à partir de la table Plan de procédure d'évaluation.
Plan de procédure d'évaluation [sn_audit_asmnt_procedure_test_plan]	Généré pour le plan de tests. Les modifications apportées au plan de test sont reflétées dans la table de test de contrôle [sn_audit_asmnt_procedure_control_test]
Modèles de procédure d'évaluation [sn_audit_asmnt_procedure]	Stocke les objectifs de l'évaluation
Modèle de test pour procédure d'évaluation [sn_audit_m2m_test_temp_asmnt_procedure]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre le modèle de test et la procédure d'évaluation

Remarque : Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Gestion de l'audit.

Tables installées avec Advanced Audit

Des tables sont ajoutées avec l'activation de : GRC Audit avancé

Table	Description
Tâche d'audit vers jalon sn_audit_advanced_m2m_audit_task_milestone	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les tâches d'audit et les jalons.
Unité vérifiable sn_audit_advanced_auditable_unit	Stocke les unités vérifiables.
Unité auditable vers document de référence sn_audit_advanced_m2m_unit_authority_document	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les documents de référence.
Unité auditable vers l'application d'entreprise sn_audit_advanced_m2m_unit_business_application	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les applications d'entreprise.
Unité auditable vers le processus business sn_audit_advanced_m2m_unit_business_process	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les processus business.

Traduction automatique

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

Table	Description
Unité auditable vers l'unité business sn_audit_advanced_m2m_unit_business_unit	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les unités business.
Unité auditable vers le département sn_audit_advanced_m2m_unit_cmn_department	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les départements.
Unité auditable vers l'emplacement sn_audit_advanced_m2m_unit_location	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les emplacements.
Unité auditable vers la politique sn_audit_advanced_m2m_unit_policy	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les politiques.
Unité auditable vers le produit sn_audit_advanced_m2m_unit_product_model	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les produits.
Unité auditable vers le fournisseur sn_audit_advanced_m2m_unit_vendor	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les fournisseurs.
Projet d'engagement sn_audit_advanced_engagement_project	Étend la table de projets et stocke les projets d’engagement pour les engagements.
Jalon sn_audit_advanced_milestone	Étend la table de tâches planifiées et stocke les jalons.
Observation sn_audit_advanced_observation	Étend la table de triage et stocke les observations.
Plan sn_audit_advanced_plan	Étend la table de tâches planifiées et stocke les plans.

Remarque : Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d’extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Gestion de l'audit.

Rôles requis pour la planification de projet d’engagement pour Gestion des portefeuilles de projets

L’option de planification avancée permet l’intégration Gestion des portefeuilles de projets d’Advanced Audit au produit (PPM). L’aptitude crée un projet équivalent pour l’engagement et fournit des fonctionnalités de planification qui peuvent être utilisées pour la planification des ressources, la planification des coûts, entre autres, à partir du projet d’engagement.

Fonctionnalités et rôles de la planification de projet d’engagement

Pour comprendre les rôles requis pour l’utilisation des fonctionnalités de planification de projet d’engagement, consultez le tableau suivant :

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de projet d'engagement et exigences de rôle

Fonctionnalité	Description	Les rôles et leur champ d'application
Planification des ressources	En tant que demandeur de ressources, déterminez leur disponibilité et créez et gérez les plans de ressources pour le projet et les tâches de projet dans l'espace de travail de projet. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des plans de ressources pour un projet	• Les utilisateurs ayant au moins resource_user rôle peuvent ajouter des plans de ressources à l'aide du bouton **Nouveau** et avec it_project_manager rôle, ils peuvent gérer et ajouter de nouveaux plans de ressources à l'aide du bouton **Gérer** . Les utilisateurs disposant resource_manager rôle seraient en mesure de confirmer et d'allouer les plans de ressources. • Les utilisateurs disposant d'un rôle sn_ppm_read ou timecard_user ou resource_user peuvent voir les plans de ressources pour le projet d'engagement.
Planification des coûts	Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de coûts de projet	• Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.user ou sn_audit.manager et it_project_manager seraient en mesure de gérer le plan de coûts. Les utilisateurs disposant du rôle it_project_manager peuvent ajouter de nouveaux plans de coûts. Les utilisateurs disposant de sn_audit.user ou sn_audit.manager et project_manager rôle peuvent ajouter un nouveau plan de coûts. • Les utilisateurs disposant d'un rôle sn_audit.user ou sn_audit.manager et d'un rôle project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts. PPM suggère aux utilisateurs d'utiliser le rôle it_project_manager au lieu du rôle project_manager.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de projet d'engagement et exigences de rôle (suite)

Fonctionnalité	Description	Les rôles et leur champ d'application
		Les utilisateurs disposant du rôle it_project_manager peuvent également ajouter de nouveaux plans de coûts.
Liens connexes sur le projet d'engagement	Les utilisateurs peuvent saisir le budget du projet, déplacer des projets, calculer les estimations d'achèvement du projet d'engagement à l'aide des liens connexes qui apparaissent en fonction des rôles et des autorisations.	• Les utilisateurs doivent portfolio_manager rôle pour créer le budget du projet. Si un rôle d'utilisateur est ajouté manuellement, utilisez le rôle it_portfolio_manager au lieu de portfolio_manager rôle. • Les utilisateurs doivent project_manager rôle pour pouvoir calculer les estimations d'achèvement et déplacer le projet. Si un rôle d'utilisateur est ajouté manuellement, utilisez le rôle it_project_manager au lieu de project_manager rôle.

Information associée

Rôles requis pour l'aptitude de planification avancée

Rôles requis pour l'aptitude de planification avancée

L'option de planification avancée permet l'intégration Gestion des portefeuilles de projets d'Advanced Audit au produit (PPM). L'aptitude crée un projet équivalent pour l'engagement et fournit des fonctionnalités de planification qui peuvent être utilisées pour la planification des ressources, la planification des coûts, entre autres, à partir de l'engagement.

Fonctionnalités et rôles de la planification de l'engagement

Pour utiliser les nouvelles fonctionnalités de l'option de planification avancée, les utilisateurs doivent disposer des rôles suivants :

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence de rôle

Nom de la fonctionnalité	Description	Les rôles et leur champ d'application
Planification des ressources	En tant que demandeur de ressources, déterminez leur disponibilité et créez et gérez les plans de ressources pour le projet et les tâches de projet dans l'espace de travail de projet. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des plans de ressources pour un projet	• Les utilisateurs disposant de sn_audit.manager et de rôles resource_user ou resource_manager peuvent gérer et ajouter des plans de ressources. Les utilisateurs disposant resource_manager rôle seraient également en mesure de confirmer et d'allouer les plans de ressources. • Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement et qui ont également sn_ppm_read ou timecard_user rôles ou resource_user peuvent afficher les plans de ressources sur l'engagement.
Planification des coûts	Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de coûts de projet	• Les utilisateurs disposant de rôles sn_audit.user ou sn_audit.manager plus it_project_manager sont en mesure de gérer les plans de coûts. • Les utilisateurs disposant de rôles sn_audit.user ou sn_audit.manager plus project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts. **Remarque :** Il est suggéré aux utilisateurs d'utiliser it_project_manager rôle au lieu d'project_manager rôle par produit PPM. • Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement et qui ont également sn_ppm_finance_read ou demand_manager ou program_manager ou portfolio_manager rôles ou

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence de rôle (suite)

Nom de la fonctionnalité	Description	Les rôles et leur champ d'application
		project_manager peuvent afficher les plans de coûts de l'engagement.
Allocations des ressources	Une fois que les demandeurs de ressources ont créé un plan de ressource, les gestionnaires de ressources peuvent confirmer les ressources pour faire passer le plan à l'état Confirmé. Les gestionnaires de ressources peuvent alors allouer des ressources au plan et les faire passer à l'état Alloué. En fonction des informations de calendrier, les gestionnaires de ressources consultent la disponibilité des ressources et sélectionnent les ressources sous leur responsabilité qui peuvent être confirmées et allouées à des tâches spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Allocation de ressources	• Les utilisateurs doivent ajouter les rôles pps_resource et sn_audit.user ou sn_audit.external_auditor au champ Auditeurs de l'engagement à partir du plan de ressource. • Les utilisateurs doivent pps_resource rôle à ajouter en tant que ressources aux plans de ressources.
Rapports de la carte de pointage	Vous pouvez enregistrer des heures sur une carte de pointage pour un engagement et d'autres tâches sur un engagement. Si un projet est associé à un engagement, les dépenses réelles et les valeurs réelles des ressources sont cumulées. Pour créer une carte de pointage, consultez Créer une carte de pointage .	• Les utilisateurs ont besoin timecard_user rôle pour créer une carte de pointage. • Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement, aux tâches d'audit, aux jalons, aux problèmes et qui disposent également de rôles sn_ppm_read ou timecard_approver ou timecard_admin pourront afficher toutes les cartes de pointage sur l'engagement, les tâches d'audit, les jalons et les problèmes. • Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement, aux tâches d'audit, aux

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence de rôle (suite)

Nom de la fonctionnalité	Description	Les rôles et leur champ d'application
		jalons et aux problèmes et qui ont également le rôle timecard_user ne pourront afficher que les cartes de pointage qu'ils ont signalées sur l'engagement, les tâches d'audit, les jalons et les problèmes. • Les utilisateurs doivent timecard_approver rôle pour approuver une carte de pointage soumise. La politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur régit le processus d'approbation.

Information associée

Rôles requis pour la planification de projet d'engagement pour Gestion des portefeuilles de projets

Séparation de domaine et Gestion de l'audit

Gestion de l'audit prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

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

Avantages d’avoir des tables séparées par domaine dans Gestion de l'audit

Séparation de domaine est préférable pour les clients qui :

- Nécessité d’appliquer une ségrégation absolue des données entre les entités d’entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque : Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de l'audit

Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n’est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d’enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l’enregistrement est le même que le domaine de l’utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.
- La génération automatique doit être gardée à l’esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s’assurer qu’ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu’ils soient visibles par le bon ensemble d’utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

  - Global
    - Top
      - Domain A
      - Domain B

- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans les domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne pourrez pas recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l’indexation.
- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine Global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles dans un domaine supérieur

Traduction automatique

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

aux utilisateurs dans un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'attribuer pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Ainsi, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'objectifs de contrôle et d'énoncés de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations dans un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC des autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle à partir du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'étendre le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

Avertissement : ServiceNow déconseille la séparation de domaine des tables de plateforme (toutes les tables portant le préfixe sys_ telles que les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Allocation de valeurs de domaine aux Gestion de l'audit objets

Les changements suivants sont apportés au processus d'affectation de domaine pour gérer la ségrégation des données par les fournisseurs de services gérés liées aux Gestion de l'audit tables :

Traduction automatique

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

GRC Gestion de l'audit

Objets Gestion de l'audit	Source de domaine
Activité	Utilisateur créant l’activité ou l’engagement
Modèle de rapport d'audit	Utilisateur
Tâche d'audit	Engagement
Test de contrôle	Engagement
Contrôle à engagement	Engagement
Entité à Engagement	Engagement
Entretien	Engagement
Problème lié à l'engagement	Engagement
Risque à engagement	Engagement
Plan de tests	Utilisateur
Plan de test à engagement	Engagement
Modèle de test	Utilisateur créant le modèle
Procédure pas à pas	Engagement

GRC Advanced Audit

Advanced Audit	Source de domaine
Tâche d’audit vers jalon	Tâche d’audit ou test de contrôle
Unité auditable	Utilisateur
Unité auditable vers document de référence	Unité auditable
Unité auditable vers application d’entreprise	Unité auditable
Unité auditable vers le processus business	Unité auditable
Unité auditable vers l’unité business	Unité auditable
Unité auditable vers le département	Unité auditable
Unité auditable vers l’emplacement	Unité auditable
Unité auditable vers politique	Unité auditable
Unité auditable vers le produit	Unité auditable
Unité auditable vers le fournisseur	Unité auditable
Engagement	Utilisateur
Projet d’engagement	Engagement
Jalon	Engagement
Observation	Engagement
Plan	Utilisateur

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Traduction automatique

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

Gestion de la continuité d'activité

ServiceNow® Gestion de la continuité d'activité L'application permet à votre organisation de continuer à fournir des produits et des services à un niveau acceptable lorsqu'un incident perturbateur se produit. Les activités en cours de cette application visent à réduire les risques opérationnels et à améliorer votre capacité organisationnelle à répondre, à réagir et à vous remettre des problèmes et des interruptions.

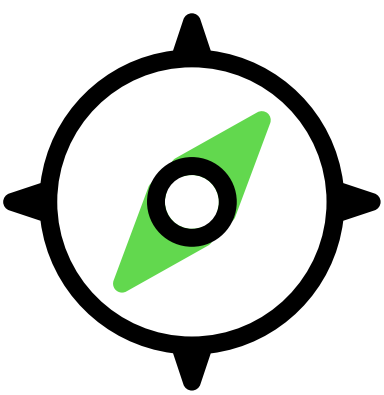
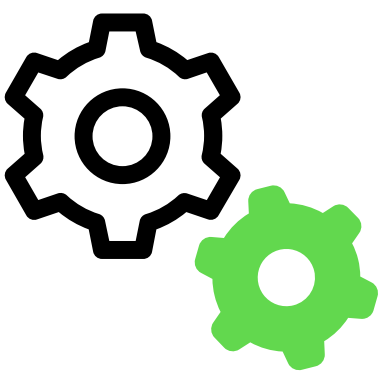
Vue d'ensemble de Gestion de la continuité d'activité

Le Gestion de la continuité d'activité produit fournit un cadre pour effectuer des activités de gestion continue. L'application Gestion de la continuité d'activité aide votre organisation à atteindre les objectifs suivants :

- Établissez une structure de gouvernance claire.
- Définissez une classification cohérente des processus business, des interdépendances et des objectifs de reprise en fonction de l'analyse d'impact et du risque pour l'entreprise.
- Développer et améliorer continuellement les plans de continuité des activités.
- Identifier, analyser et gérer la continuité des processus pendant et après un événement perturbateur.

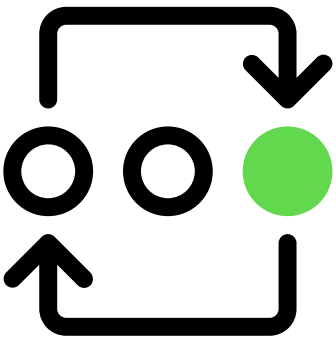
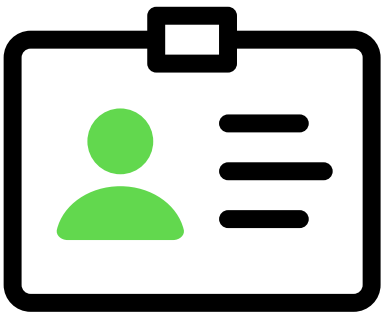
Pour plus d'informations sur les Gestion de la continuité d'activité, voir Explorer Gestion de la continuité d'activité.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
Explorer les principales fonctionnalités de BCM	Configurer l'application BCM	Gérer vos tâches de continuité d'activité

Traduction automatique

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

Notification	Espace de travail classique	Référence
		
Envoyer des notifications d’urgence avec Everbridge	Utiliser l’espace BCM de travail classique	Composants installés avec BCM

Prise en charge de Gestion de la continuité d'activité Générateur d'IU Espace de travail

À partir de la Zurich mise en production, vous pouvez configurer l’application Gestion de la continuité d'activité dans le Générateur d'IU Espace de travail. Générateur d'IU est un générateur d’interface utilisateur Web pour créer ou personnaliser vos Espace de travail pages à l’aide Composants Next Experience de .

Pour plus d’informations sur la nouvelle génération de l’interface utilisateur, reportez-vous à la section Interface utilisateur Next Experience .

Pour plus d’informations sur les Générateur d'IU tâches administratives dans , reportez-vous à BCM la section Configuration pour le Générateur d'IU.

Pour obtenir des instructions sur la configuration de vos tâches de continuité d’activité dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCM la section Gestion des tâches de BCM workflow.

Remarque : À partir de la Zurich version, le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une future dépréciation. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d’être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Traduction automatique

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

Explorer Gestion de la continuité d'activité

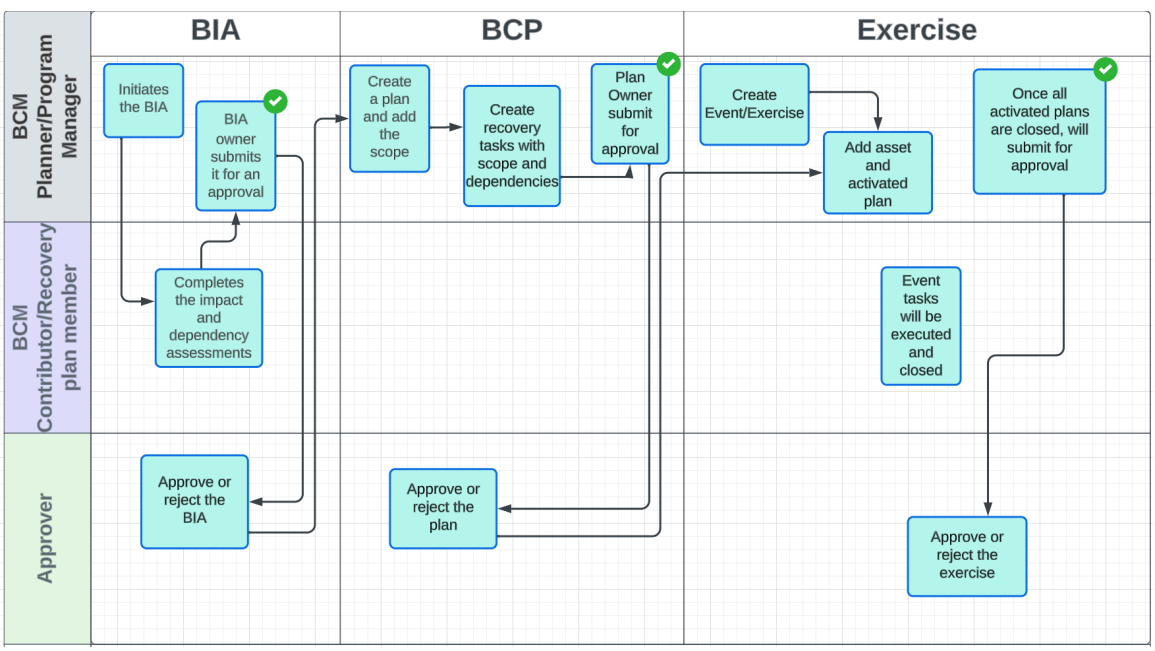
Découvrez comment utiliser l'application pour gérer vos tâches de continuité d'activité Gestion de la continuité d'activité à l'aide de modèles et de workflows prédéfinis.

Vue d'ensemble de Gestion de la continuité d'activité

L'application Gestion de la continuité d'activité fournit un cadre de travail pour effectuer des activités de gestion continue telles que l'analyse de l'impact sur l'entreprise, la planification de la continuité d'activité, la gestion de l'exercice et la gestion de crise. Les workflows structurés dans l'application Gestion de la continuité d'activité améliorent votre capacité organisationnelle à répondre aux problèmes et à vous remettre rapidement des interruptions.

Workflow Gestion de la continuité d'activité

Un workflow typique dans l'application Gestion de la continuité d'activité implique les étapes suivantes pour gérer vos tâches de continuité d'activité :



1. Un administrateur télécharge l'application Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store.
2. L'administrateur BCM configure l'application et les Gestion de la continuité d'activité modèles pour l'exécution des activités de continuité d'activité.
3. Le BCM gestionnaire de programme ou l'administrateur de Business Impact Analysis (BIA) crée une analyse d'impact sur l'entreprise pour déterminer l'impact d'une interruption sur les processus business et les applications informatiques. L'administrateur de la BIA se concentre également sur les conséquences des incidents et estime le temps de reprise pour reprendre les activités commerciales normales.
4. Le BCM gestionnaire ou BCM le responsable du programme examine les évaluations et approuve l'analyse d'impact sur l'entreprise.
5. Le BCM gestionnaire de programme ou l'administrateur du plan de continuité d'activité (PCA) crée un plan de continuité d'activité et y ajoute les actifs, le périmètre, la documentation, les plans connexes, les équipes de récupération, les scénarios de perte et les tâches de récupération appropriés. L'administrateur BCP envoie ensuite une demande

Traduction automatique

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

d’approbation au prospect pour examiner et approuver le plan de continuité d’activité BCM .

6. Le BCM gestionnaire de programme crée des événements d’exercice, suit les actifs et leurs dépendances, et approuve les événements d’exercice.
7. Le BCM gestionnaire de programme répond aux événements de crise, suit les actifs et leurs dépendances associées, et gère les tâches de reprise pour atténuer l’impact négatif d’une interruption.
8. Le BCM gestionnaire de programme gère les alertes à partir de l’interface Carte de crise et lance les workflows de réponse pour minimiser les temps d’arrêt.
9. L’administrateur BCM ou BCM le gestionnaire de programme envoie les notifications Système de notifications Everbridge d’urgence et informe les personnes concernées des alertes de crise.

Gestion de la continuité d'activité avantages

L’application Gestion de la continuité d'activité offre les avantages suivants :

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez vos activités de continuité d’activité à partir du tableau de bord interactif de la page d’accueil.	Vue de la page d’accueil	BCM Gestionnaire de programme
Surveillez vos tâches individuelles et d’équipe à partir d’un seul tableau de bord dans la vue **Mes tâches** .	Vue de la page Mes tâches	BCM Gestionnaire de programme
Évaluez vos services d’entreprise et applications informatiques critiques en créant une analyse d’impact sur l’entreprise.	Créer une analyse d’impact sur l’entreprise	BCM gestionnaire de programme ou administrateur de la ZAC
Préparez un plan de continuité des activités avec une stratégie d’intervention et faites-le examiner par les responsables et les gestionnaires de BCM programme.	Créer un plan de continuité d’activité	BCM Gestionnaire de programme ou administrateur BCP
Finalisez votre plan de continuité d’activité en testant et en testant un événement en continu.	Créer un exercice	BCM Gestionnaire ou planificateur de BCM programme
Répondre à un événement de crise réel et gérer les tâches d’événement associées.	Démarrer un événement de crise	BCM Gestionnaire ou planificateur de BCM programme
Répondre aux alertes et Carte de crise définir les tâches de récupération en action pour gérer les alertes.	Gérer les alertes à partir de l’interface de la carte	BCM administrateur ou BCM gestionnaire de programme
Notifiez les personnes concernées des alertes de crise en envoyant des notifications d’urgence dans Everbridge.	Envoi de notifications avec Everbridge	BCM administrateur ou BCM gestionnaire de programme

Thème corail

Coral est maintenant le thème par défaut pour le Espace de travail de Continuité d'activité. Ce thème offre une nouvelle apparence et une nouvelle convivialité, avec des illustrations neutres de la marque pour améliorer votre expérience utilisateur. Une option de thème foncé est disponible pour les expériences Web et mobiles.

Traduction automatique

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

Rôles installés avec BCM les licences Pro et IRM Pro

À partir de la Zurich version, Résilience opérationnelle les rôles ont été modifiés pour contenir la relation pour BCM les licences Pro et IRM Pro.

Résilience opérationnelle IRM Les utilisateurs, gestionnaires et administrateurs de licences Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants. De même, Résilience opérationnelle BCM les utilisateurs, gestionnaires et administrateurs de licences Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants.

Pour en savoir plus sur les rôles révisés Résilience opérationnelle , reportez-vous à la section Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

Espace de travail configurable de BCM

À partir de la version 5.x.x, l'application Gestion de la continuité d'activité prend en charge Espace de travail configurable de BCM. Vous pouvez effectuer vos tâches de continuité d'activité avec une fonctionnalité intuitive dans Espace de travail configurable de BCM.

Améliorations apportées à Espace de travail configurable de BCM

Espace de travail configurable de BCM (également connu sous le nom de Espace de travail de Continuité d'activité) offre une expérience utilisateur améliorée et simplifiée à ses utilisateurs. Les BCM utilisateurs de l'application peuvent profiter des améliorations suivantes dans Espace de travail configurable de BCM plus BCM classique Espace de travail de :

1. Gérez les événements de crise, l'analyse de l'impact sur l'entreprise, la planification et les exercices à partir d'un tableau de bord interactif sur la page d'accueil.
2. Surveillez vos tâches individuelles et d'équipe dans la page Mes tâches et agissez rapidement sur vos tâches en attente.
3. Répondre aux alertes et Carte de crise gérer efficacement les tâches de récupération.
4. Visualisez les données de relation à 360 degrés pour vos analyses d'impact sur l'entreprise, votre planification, vos exercices et vos enregistrements d'événements de crise, et obtenez une vue d'ensemble complète de toutes les dépendances.

Le Espace de travail de Continuité d'activité dans le classique Espace de travail est automatiquement mis à jour pour pointer vers Espace de travail configurable de BCM. Pour plus d'informations sur , reportez-vous à BCM classique Espace de travailUtiliser BCM classique Espace de travail.

Configurable et axé sur les rôles Espace de travail

L'outil Espace de travail configurable de BCM est configurable et axé sur les rôles. Il est personnalisé et unique pour chaque utilisateur ou rôle de votre organisation. Vous pouvez vous connecter avec des rôles d'utilisateur spécifiques pour exécuter différentes fonctions et les vues de l'interface utilisateur diffèrent les unes des autres.

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur dans l'application BCM , reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.

Pour en savoir plus sur les applications de la boutique pour installer et activer l'application, reportez-vous à la section Gestion de la continuité d'activité et ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Prise en charge de Classic BCMEspace de travail

Depuis la Vancouver version, le offre Espace de travail configurable de BCM la dernière expérience utilisateur. Après Xanadu sa sortie, le BCM Classic Espace de travail est en cours de préparation pour une future dépréciation. Bien que le Classic Espace de travail puisse toujours être utilisé après Xanadu la BCM sortie via des URL, il sera masqué dans la navigation. L'utilisation du assurera une transition en douceur après Xanadu la Espace de travail configurable de BCM sortie.

Le BCM Classic Espace de travail est une interface utilisateur obsolète qui ne sera pas compatible avec les nouvelles fonctionnalités et améliorations introduites avec la Xanadu version. Si vous continuez à utiliser la BCM version classique Espace de travail après la mise à niveau, vous risquez de rencontrer des problèmes et des erreurs qui ne seront pas pris en charge par ServiceNow®.

Pour éviter toute interruption, la transition vers la Espace de travail configurable de BCM version antérieure ou postérieure à la Xanadu version offrira les dernières fonctionnalités et la meilleure expérience utilisateur.

Utilisateurs de l'application BCM

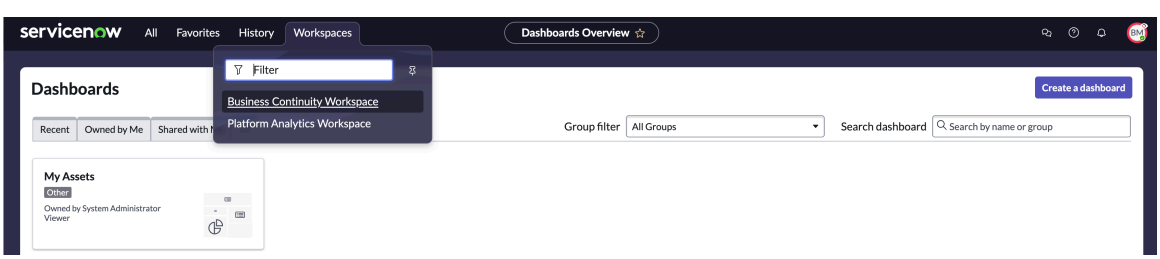
L'application BCM est la console centrale pour les types d'utilisateurs suivants :

- BCM Administrateurs
- BCM Gestionnaires
- BCM Planificateurs
- BCM Contributeurs
- BCM Téléspectateurs
- Utilisateurs professionnels
- Propriétaires de l'application informatique

Accès à Espace de travail configurable de BCM

Si vous vous connectez à l'application Gestion de la continuité d'activité avec un rôle d'utilisateur spécifique, vous pouvez accéder à l'en Espace de travail de Continuité d'activité utilisant l'une des options suivantes :

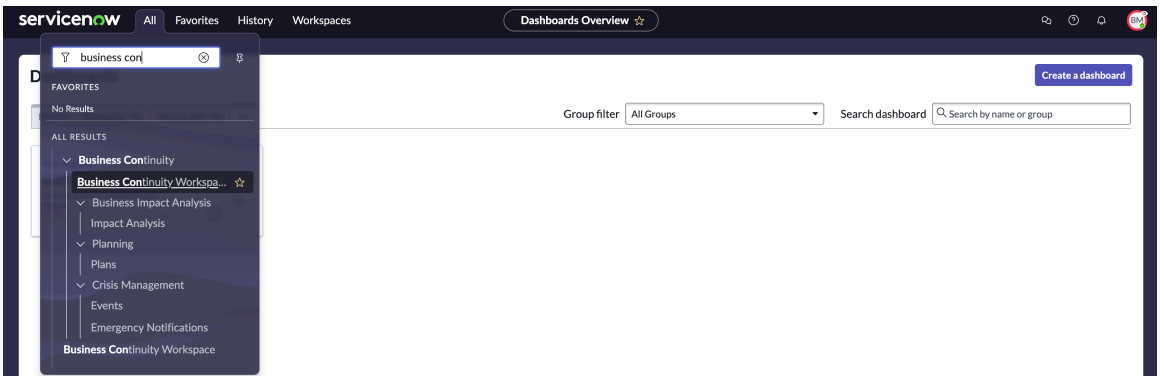
- Première option : accédez à **Espaces de travail > Espace de travail de continuité d'activité** dans l'instance d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

- Deuxième option : accédez à **Tous les > > de continuité d'activité Espace de travail de continuité d'activité** dans l'instance d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.



Remarque : Le dans Espace de travail de Continuité d'activité la classique Espace de travail vue est automatiquement mis à jour pour accéder à Espace de travail configurable de BCM.

Icônes dans Espace de travail de Continuité d'activité

Lorsque vous lancez Espace de travail de Continuité d'activité, vous pouvez afficher les icônes suivantes dans la barre latérale de la Espace de travail vue.

- Page d'accueil : affiche vos tâches de continuité d'activité dans une vue à volet unique.
- Page Tâches : affiche une vue d'ensemble des tâches de l'utilisateur connecté. Pour plus d'informations, consultez Vue de la page Mes tâches.
- Listes : affiche le nombre et l'état des enregistrements de l'analyse d'impact sur l'entreprise, de la planification, des exercices et des événements de crise. Pour plus d'informations, consultez Vue liste.
- Carte de crise: affiche les alertes de menace en temps réel provenant de différents emplacements dans une vue cartographique. Pour plus d'informations, consultez Carte de crise vue.

Gestion des composants fonctionnels dans Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez gérer les composants fonctionnels suivants de l'application BCM dans Espace de travail configurable de BCM:

Analyse d'impact sur l'entreprise

L'exécution d'une analyse d'impact sur l'entreprise vous aide à identifier les actifs à risque élevé et à déterminer l'impact de la perturbation sur vos fonctions ou services business critiques. En analysant l'impact, vous pouvez estimer le temps de reprise de l'activité et également vous concentrer sur les conséquences des incidents et des interruptions.

Pour plus d'informations sur la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structurées pour Business Impact Analysis, reportez-vous à la section Flux de travail structurés pour les BIA.

Planification de la continuité d'activité

Traduction automatique

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

La planification de vos tâches de continuité d'activité vous permet de développer des plans de continuité et de reprise pour les processus business et les fonctions informatiques critiques. La récupération d'urgence vous permet de protéger, de récupérer et de restaurer les données critiques de l'organisation et ses systèmes technologiques. Vous pouvez également développer une stratégie de continuité d'activité pour chaque activité.

Pour plus d'informations sur la création d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Planification de la continuité d'activité. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structurées pour la planification de la continuité d'activité, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les BCP.

Gestion de l'exercice

La création d'un événement pour tester le plan dans une crise simulée vous aide à valider vos plans de continuité d'activité par des tests continus. Vous pouvez alors améliorer l'efficacité des plans et la facilité d'utilisation lors d'une crise simulée.

Pour plus d'informations sur les événements de l'exercice, reportez-vous à la section Exercices. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structurées pour la gestion de l'exercice, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les exercices.

Gestion de crise

La gestion d'un événement de crise réel vous aide à atténuer l'impact négatif d'une perturbation du système d'entreprise. Vous pouvez ensuite hiérarchiser les actions et appliquer la bonne stratégie pour minimiser les temps d'arrêt.

Pour plus d'informations sur les événements de crise, reportez-vous à la section Événements de crise. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structurées pour la gestion de crise, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les événements de crise.

Remarque : Pour la configuration Gestion de la continuité d'activité, reportez-vous à la section Configuration de l'administration générale pour BCM.

Vue de la page d'accueil

La page d'accueil sert Espace de travail de Continuité d'activité de page de destination à l'application BCM .

Page d'accueil dans Espace de travail de Continuité d'activité

La page d'accueil fournit Espace de travail de Continuité d'activité une vue d'ensemble des composants fonctionnels dans un tableau de BCM bord interactif. Les visualisations aident les Espace de travail utilisateurs à connaître l'état de leurs tâches et à agir en conséquence de manière organisée. La page d'accueil contient les onglets suivants :

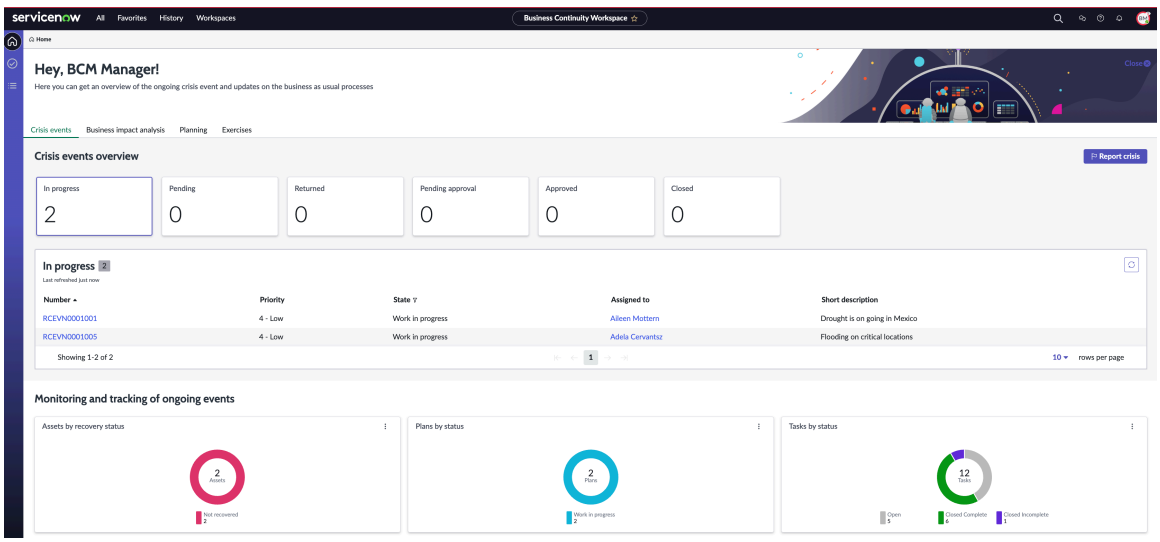
- **Événements de crise**
- **Analyse d'impact sur l'entreprise**
- **Planification**
- **Exercices**

Traduction automatique

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

Onglet Événements de crise

L'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui offrent des informations sur les événements de crise. Vous pouvez passer en revue les événements de crise dans différents états, les détails des événements de crise sélectionnés, ainsi que la surveillance et le suivi des événements de crise. L'exemple suivant montre les cartes de l'onglet **Événements de crise** .



Consultez le tableau suivant pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Événements de crise** :

Cartes de l'onglet Événements de crise

Carte	Description
Vue d'ensemble des événements de crise	Vue d'ensemble des événements de crise dans différents États. Vous pouvez afficher les détails des événements de crise dans les états suivants : **En cours** Nombre d'événements de crise à l'état **En cours** . **En attente** Nombre d'événements de crise à l'état **En attente** . **Retourné** Nombre d'événements de crise à l'état **Renvoyé** . **Approbation en attente** Nombre d'événements de crise qui sont à l'état **En attente d'approbation** . **Approuvé** Nombre d'événements de crise qui se trouvent à l'état **Approuvé** . **Fermé**

Traduction automatique

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

Cartes de l'onglet Événements de crise (suite)

Carte	Description
	Nombre d'événements de crise à l'état **Fermé** .
Détails de la carte d'événement sélectionnée	Détails des événements de crise pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans Vue **d'ensemble des événements de crise**, les détails des événements de crise à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les événements de crise : **Actif** État de l'événement de crise. L'état peut être **Vrai** ou **Faux**. Vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'enregistrement de l'événement de crise. **Échéance de l'activité** Activité due le jour de l'événement de crise. **Participants** Participants à l'événement de crise. **Approbation** Informations d'approbation de l'événement de crise. **Historique des approbations** Historique d'approbation de l'événement de crise. **Affecté à** Nom du délégataire responsable de la réponse à l'événement de crise. Lorsque vous sélectionnez le nom du délégataire dans la colonne, le formulaire d'enregistrement s'ouvre dans lequel les onglets suivants sont affichés : • **Détails** • **Rôles** • **Groupes** • **Délégués** **Groupe d'affectation** Groupe d'affectation pour l'événement de crise. **Durée d'activité**

Traduction automatique

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

Cartes de l'onglet Événements de crise (suite)

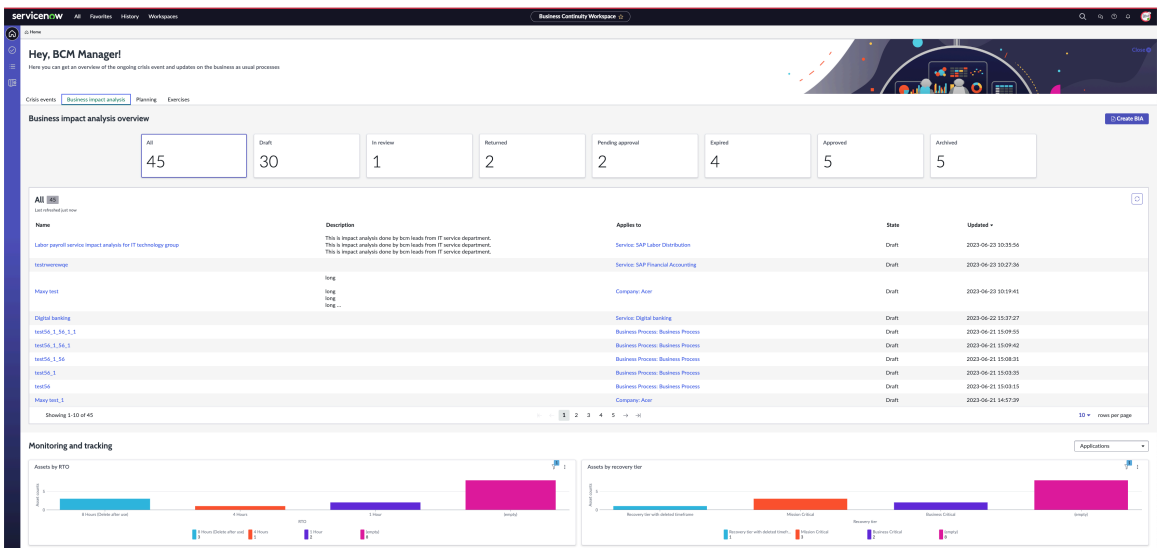
Carte	Description
	Durée d'activité de l'événement de crise. **Service** Service impacté en raison de l'événement de crise.
Surveillance et suivi des événements en cours	Représentation graphique de tous les événements de crise. Vous pouvez filtrer les informations en fonction de leurs actifs, plans et tâches associés sous forme de graphique à secteurs : **Ressources par état de reprise** Affiche le nombre d'actifs selon leur état de récupération pour les événements en cours. Les détails suivants sont affichés sur l'actif dans un graphique à secteurs : • Non récupéré • Récupéré L'exemple de l'image montre que sur un total de 18 actifs, 17 n'ont pas encore été récupérés et un actif est récupéré. **Plans par état** Affiche les plans en fonction de l'état suivant des événements en cours : • En attente • En cours de résolution • Fermé terminé **Tâches par état** Affiche les tâches en fonction de l'état suivant des événements en cours : • Ouvert • En attente • Fermé incomplet • Fermé terminé • Fermé ignoré
Bouton d'action **Signaler une crise**	Bouton d'action permettant de signaler une crise et de créer un événement de crise à partir de l'onglet **Événements de crise** . Lorsque vous sélectionnez **Signaler une crise**, le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'événement de crise.

Traduction automatique

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

Onglet Business Impact Analysis

L'onglet **Analyse d'impact sur l'entreprise** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui offrent des informations sur les analyses d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez passer en revue les analyses d'impact sur l'entreprise dans différents états, les détails des analyses sélectionnées, ainsi que la surveillance et le suivi des analyses. L'exemple suivant montre les cartes dans l'onglet **Business Impact Analysis** .



Consultez le tableau suivant pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Business Impact Analysis** :

Cartes de l'onglet Business Impact Analysis

Carte	Description
Vue d'ensemble de Business Impact Analysis	Vue d'ensemble de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans différents états. Vous pouvez afficher les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans les états suivants : **Tous** Nombre total d'analyses d'impact sur l'entreprise dans l'application BCM . **Brouillon** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Brouillon** . **En cours de révision** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **En cours de révision** . **Retourné** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Renvoyé** . **Approbation en attente**

Traduction automatique

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

Cartes de l'onglet Business Impact Analysis (suite)

Carte	Description
	Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise dont l'état est En **attente d'approbation** . **Expiré** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Expiré** . **Approuvé** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise dont l'état **est Approuvé** . **Archivé** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Archivé** .
Détails de la carte d'analyse d'impact sur l'entreprise sélectionnée	Détails des analyses d'impact sur l'entreprise pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans **Vue d'ensemble des événements de crise**, les détails des analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les analyses d'impact sur l'entreprise sous forme de tableau : **Nom** Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise. **Description** Description de l'analyse d'impact sur l'entreprise. **Concerne** Service, processus ou société auxquels l'analyse d'impact sur l'entreprise s'applique. **État** État de l'analyse d'impact sur l'entreprise. **Mis à jour** Date et heure auxquelles l'analyse d'impact sur l'entreprise est mise à jour.
Surveillance et suivi des analyses d'impact sur l'entreprise en cours	Représentation graphique de toutes les analyses d'impact sur l'entreprise pour leurs actifs sous forme de graphique à secteurs : **Actifs par RTO** Affiche le nombre d'actifs qui ont des objectifs de temps de reprise (RTO)

Traduction automatique

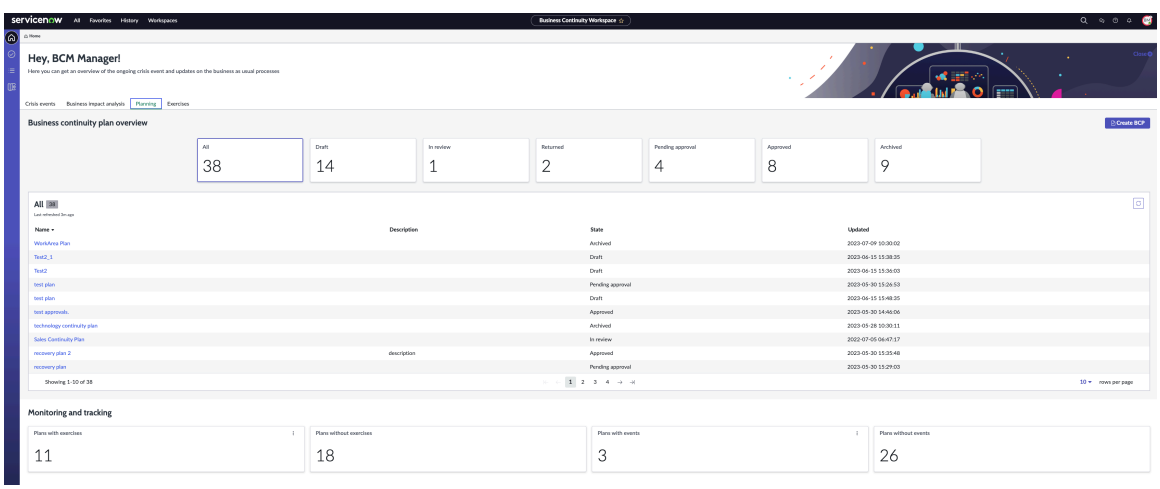
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Cartes de l'onglet Business Impact Analysis (suite)

Carte	Description
	différents. L'image montre un exemple de trois actifs qui ont un RTO de 8 heures et un actif qui a un RTO de 4 heures. **Actifs par niveau de reprise** Affiche le nombre d'actifs qui ont des niveaux de reprise différents. L'image montre un exemple de trois actifs qui ont des niveaux de reprise critiques et de deux actifs qui ont des niveaux de reprise critiques pour l'entreprise.
Bouton Créer une action BIA	Bouton d'action permettant de créer une analyse d'impact sur l'entreprise à partir de l'onglet **Analyse de l'impact sur l'entreprise** . Lorsque vous sélectionnez **Créer une BIA**, le formulaire **Créer une nouvelle analyse d'impact** est lancé dans lequel vous pouvez remplir les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Onglet Planification

L'onglet **Planification** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui fournissent des informations sur les plans de continuité d'activité. Vous pouvez passer en revue les plans de continuité d'activité, les détails des plans sélectionnés, ainsi que la surveillance et le suivi des plans. L'exemple suivant montre les cartes de l'onglet **Plan de continuité d'activité** .



Consultez le tableau suivant pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Planification** :

Cartes dans l'onglet Planification

Carte	Description
Vue d'ensemble du plan de continuité d'activité	Vue d'ensemble des plans de continuité d'activité dans différents états. Vous pouvez afficher les plans de continuité d'activité dans les états suivants :

Traduction automatique

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

Cartes dans l'onglet Planification (suite)

Carte	Description
	Tous Tous les plans de continuité d'activité de l'application BCM . **Brouillon** Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **Brouillon** . **En cours de révision** Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **En cours de révision** . **Retourné** Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **Renvoyé** . **Approbation en attente** Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **En attente d'approbation** . **Approuvé** Plans de continuité d'activité qui sont à l'état **Approuvé** . **Archivé** Plans de continuité d'activité à l'état **Fermé** .
Détails de la carte de plans de continuité d'activité sélectionnée	Détails des plans de continuité d'activité pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans Vue **d'ensemble du plan de continuité d'activité**, les détails des plans de continuité d'activité à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les analyses d'impact sur l'entreprise sous forme de tableau : **Nom** Nom du plan de continuité d'activité. **Description** Description du plan de continuité d'activité. **État** État du plan de continuité d'activité. **Mis à jour** Date et heure auxquelles le plan de continuité d'activité est mis à jour.
Monitoring et suivi	Représentation graphique de tous les plans de continuité d'activité actifs sous forme de graphique à secteurs : **Plans avec exercices**

Traduction automatique

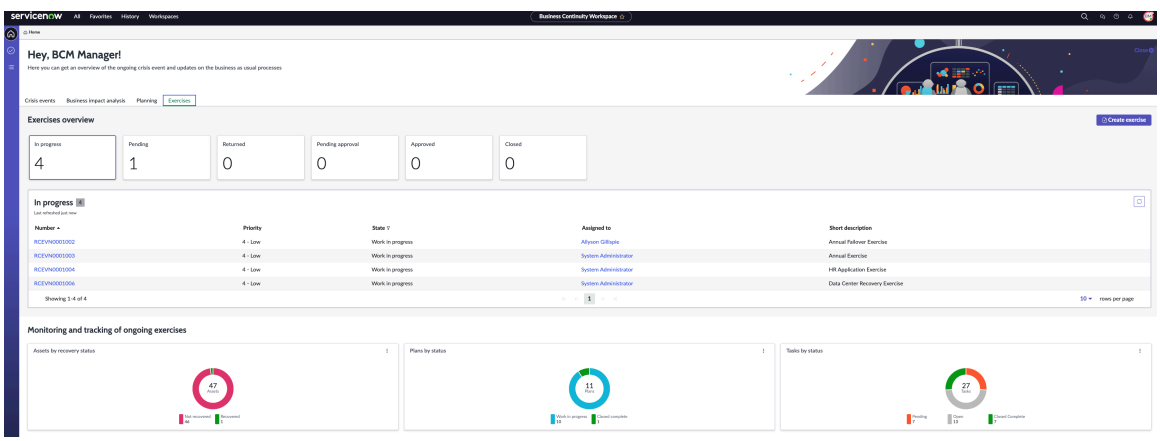
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Cartes dans l'onglet Planification (suite)

Carte	Description
	Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans avec exercices. **Plan sans exercices** Vous pouvez sélectionner la carte à afficher sans exercices. **Plans avec événements** Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans avec des événements. **Plans sans événements** Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans sans événements.
Bouton Créer une action BCP	Bouton d'action pour créer un plan de continuité d'activité à partir de l'onglet **Planification** . Lorsque vous sélectionnez **Créer un PCA**, le formulaire **Créer un nouveau plan** s'affiche dans lequel vous pouvez renseigner les détails du plan de continuité d'activité.

Onglet Exercices

L'onglet **Exercices** de la page d'accueil affiche diverses cartes qui offrent des informations sur les événements d'exercices. Vous pouvez passer en revue les événements d'exercice dans différents états, les détails des événements d'exercice sélectionnés, ainsi que la surveillance et le suivi des événements d'exercice. L'exemple suivant montre les cartes dans l'onglet **Exercices** .



Consultez le tableau suivant pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Exercices** :

Cartes dans l'onglet Exercices

Carte	Description
Vue d'ensemble des exercices	Vue d'ensemble des événements de l'exercice dans différents états. Vous pouvez afficher les détails des événements d'exercice dans les états suivants :

Traduction automatique

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

Cartes dans l'onglet Exercices (suite)

Carte	Description
	En cours Événements d'exercice qui sont à l'état **En cours** . **En attente** Événements d'exercice qui sont dans l'état **En attente** . **Retourné** Événements d'exercice qui sont dans l'état **Renvoyé** . **Approbation en attente** Événements d'exercice qui sont à l'état **En attente d'approbation** . **Approuvé** Événements d'exercice qui sont dans l'état **Approuvé** . **Fermé** Événements d'exercice qui sont à l'état **Fermé** .
Vue d'ensemble des exercices pour l'état sélectionné	Détails des événements d'exercice pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans **Vue d'ensemble des exercices**, les détails des événements d'exercice à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les événements d'exercice sous forme de tableau : **Actif** État de l'événement d'exercice. L'état peut être **Vrai** ou **Faux**. Vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'enregistrement de l'événement d'exercice. **Échéance de l'activité** Activité due lors de l'événement d'exercice. **Participants** Participants à l'événement d'exercice. **Approbation** Informations d'approbation sur l'événement d'exercice. **Historique des approbations** Historique d'approbation de l'événement d'exercice. **Affecté à**

Traduction automatique

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

Cartes dans l'onglet Exercices (suite)

Carte	Description
	Nom du délégataire responsable de l'événement de crise. Lorsque vous sélectionnez le nom du délégataire dans la colonne, le formulaire d'enregistrement s'ouvre dans lequel les onglets suivants sont affichés : • **Détails** • **Rôles** • **Groupes** • **Délégués** **Groupe d'affectation** Groupe d'affectation pour l'événement d'exercice. **Durée d'activité** Durée d'activité de l'événement d'exercice. **Service** Service pour l'événement d'exercice.
Surveillance et suivi des exercices en cours	Représentation graphique de tous les exercices actifs sous forme de graphique à secteurs : **Ressources par état de reprise** Affiche le nombre d'actifs selon l'état de récupération pour les événements en cours. Les détails suivants sont affichés sur l'actif dans un graphique à secteurs : • Non récupéré • Récupéré L'exemple de l'image montre que sur un total de 18 actifs, 17 ne sont pas récupérés et un actif est récupéré. **Plans par état** Affiche les plans en fonction de l'état suivant des événements en cours : • En attente • En cours de résolution • Fermé terminé **Tâches par état** Affiche les tâches en fonction de l'état suivant des événements en cours :

Traduction automatique

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

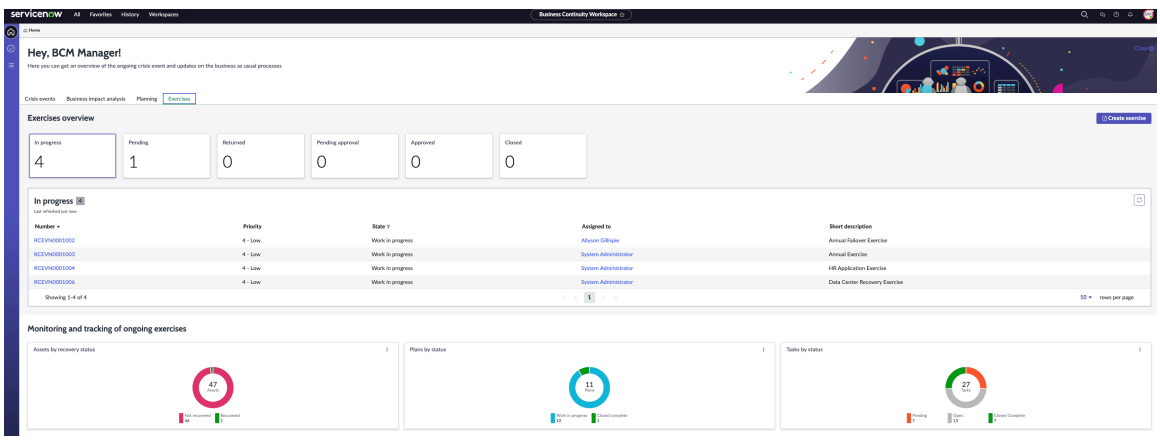
Cartes dans l'onglet Exercices (suite)

Carte	Description
	• Ouvert • En attente • Fermé incomplet • Fermé terminé • Fermé ignoré
Bouton Créer une action d'exercice	Bouton d'action pour créer un événement d'exercice à partir de l'onglet **Exercices** . Lorsque vous sélectionnez **Créer un exercice**, le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'événement d'exercice.

Vues de la page d'accueil pour BCM le gestionnaire et BCM le planificateur

Lorsque vous vous connectez à l'application BCM , la vue de la page d'accueil s'affiche en fonction de votre rôle d'utilisateur, de vos responsabilités et des tâches affectées.

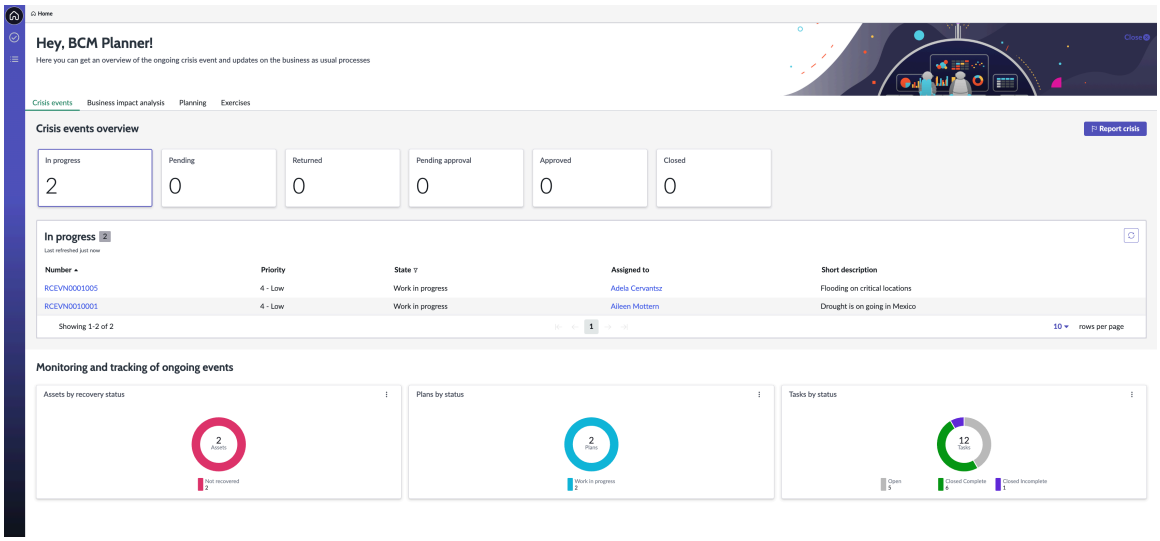
L'exemple suivant illustre une vue typique de la page d'accueil d'un BCM gestionnaire.



L'exemple suivant illustre une vue typique de la page d'accueil d'un BCM planificateur.

Traduction automatique

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



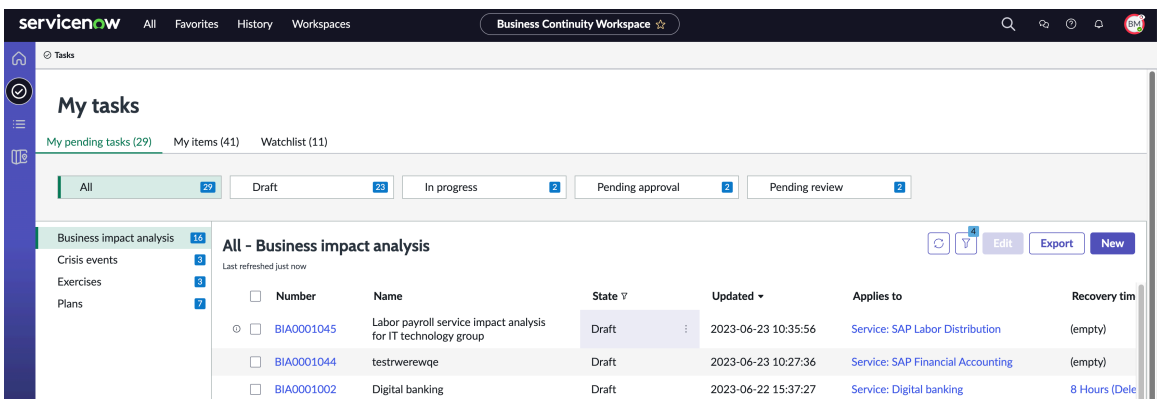
Pour en savoir plus sur les onglets de la page d'accueil et les actions associées, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

Vue de la page Mes tâches

La page Mes tâches affiche une vue à un seul volet de vos tâches en attente, des tâches affectées à votre groupe d'utilisateurs et des tâches figurant sur votre liste de surveillance.

Onglets de la page Tâches

La page Tâches affiche les tâches affectées à l'utilisateur connecté dans différents onglets, comme illustré dans l'exemple suivant.



La page Tâches dans Espace de travail de UIB BCM affiche les onglets suivants :

- **Mes tâches en attente** : affiche une vue d'ensemble des tâches en attente qui vous sont affectées et des tâches qui nécessitent une action de votre part. Vous pouvez filtrer vos tâches en attente à l'aide des types d'états suivants :
  - Tous
  - Brouillon/Nouveau
  - En cours
  - Nécessite mon approbation
  - Nécessite ma revue

Traduction automatique

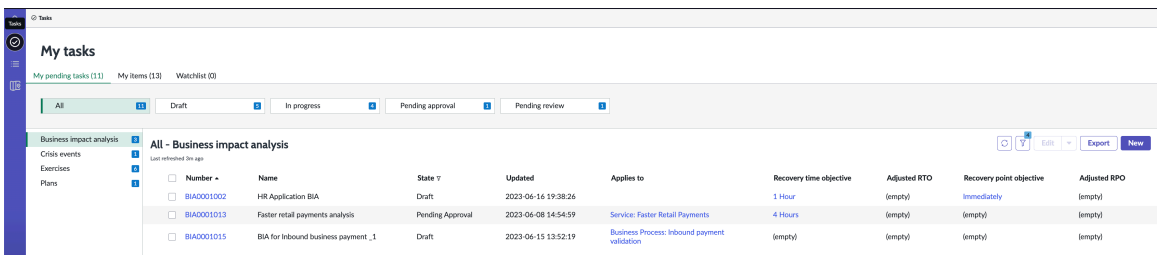
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- En retard
- Réponse en attente

Remarque : Les données affichées dans la page Tâches sont basées sur les rôles des utilisateurs.

- **Mes éléments** : affiche une liste des tâches affectées à l'utilisateur connecté.
- **Liste de surveillance** : affiche une liste des tâches pour lesquelles vous êtes sur la liste de surveillance. Lorsqu'une tâche est approuvée ou terminée, vous recevez une notification dans l'onglet **Liste de surveillance** .

L'exemple suivant montre une page Mes tâches typique pour un utilisateur connecté.



Pour plus d'informations sur le module Configurations de page Mes tâches de l'application, reportez-vous à la section Configurations de pages Mes tâches.

Remarque : Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , vous ne pouvez afficher que les enregistrements en cours. Les enregistrements fermés et annulés ne sont pas affichés dans ces onglets. Vous pouvez afficher les enregistrements fermés et annulés dans leurs formulaires respectifs dans Espace de travail de UIB BCM.

Si vous disposez du BCM rôle administrateur, vous pouvez personnaliser Espace de travail de UIB BCM en mettant à jour le module Configurations de la page Tâches. Pour mettre à jour les configurations de la page Tâches, vous pouvez accéder à **Tous les > Administration générale > Configuration de la page Mes tâches** dans votre instance.

Si vous disposez des rôles de gestionnaire ou BCM d'utilisateurBCM, vous pouvez également obtenir des recommandations pertinentes sur vos tâches de continuité d'activité sur la page d'accueil.

Pour afficher plus d'informations sur la configuration de la page Tâches, reportez-vous à la section Mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page des tâches.

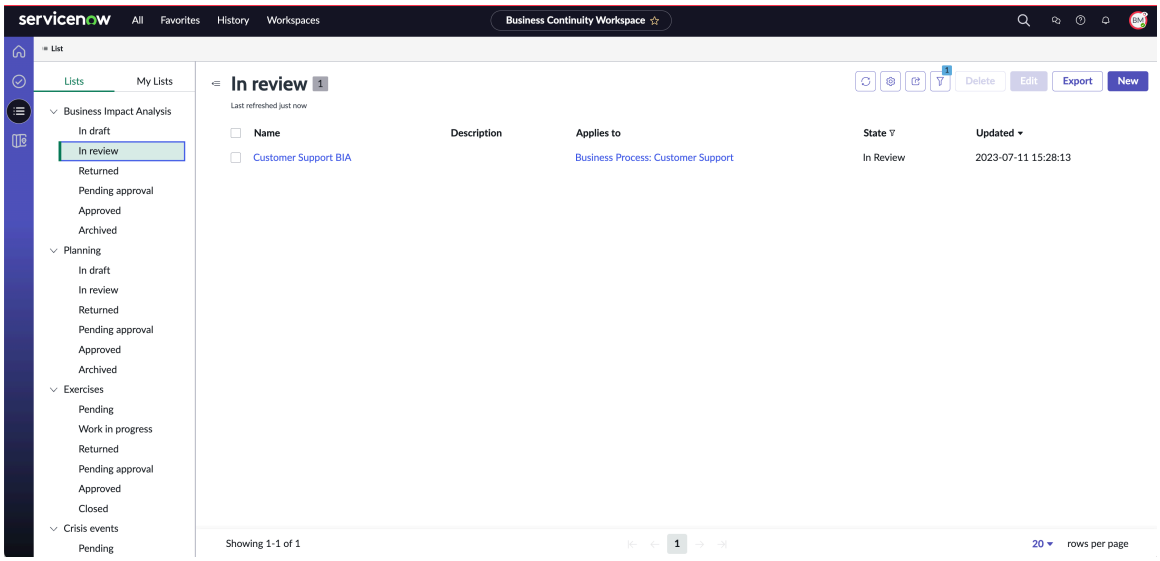
Vue liste

La vue de liste dans Espace de travail de UIB BCM affiche le champ d'application de tous les BCM composants fonctionnels et leurs informations de mesures clés.

Utilisez la vue de listes pour connaître le nombre et l'état des enregistrements de Business Impact Analysis, de planification, d'exercice et d'événement de crise. L'exemple suivant illustre un affichage de liste Espace de travail de UIB BCM classique.

Traduction automatique

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



Les enregistrements de chaque groupe sont répertoriés en fonction de leur état actuel et les détails de l'enregistrement sont configurables. Vous pouvez créer un enregistrement en sélectionnant **Nouveau**. Vous pouvez sélectionner le lien d'un enregistrement dans la colonne **Nom** et en afficher les détails.

Utilisez la vue de listes pour Espace de travail de UIB BCM effectuer les tâches de continuité d'activité suivantes :

- Évaluez l'impact d'une éventuelle interruption sur vos services d'entreprise, vos processus et vos applications. Pour plus d'informations sur la réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Analyse d'impact sur l'entreprise.
- Créez des plans de continuité d'activité pour atténuer le risque au moment d'un événement. Pour plus d'informations sur la gestion de vos tâches de planification de la continuité d'activité, reportez-vous à la section Planification de la continuité d'activité.
- Créez un événement pour mettre en pratique le plan lors d'une crise simulée. Pour plus d'informations sur l'exercice d'un événement, reportez-vous à la section Exercices.
- Appliquez le plan en cas de crise réelle. Pour plus d'informations sur la gestion d'un événement de crise, reportez-vous à la section Événements de crise.

Pour plus d'informations sur la gestion des tâches de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCM la section Gestion des tâches de BCM workflow.

Surveillance des données de relation à 360° d'un enregistrement

Vous pouvez surveiller les données de relation à 360° pour votre analyse d'impact sur l'entreprise, votre planification, vos exercices et vos enregistrements d'événements de crise. Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble des dépendances pour chaque enregistrement.

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

Pour plus d'informations sur la configuration des registres et des vues de relations à 360°, reportez-vous à la section Configurer les registres et les vues des relations à 360°.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur l'affichage des relations à 360° d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour les BIA.

Pour plus d'informations sur l'affichage des relations à 360° d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour le BCP.

Pour en savoir plus sur l'affichage des relations à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise, reportez-vous à la section Afficher les relations à 360° pour les exercices et les crises.

Carte de crise vue

Lorsque vous installez l'application GRC: Carte de crise dans votre instance, vous pouvez afficher l'icône Carte de crise dans la vue Liste. Vous pouvez intégrer l'application BCM et analyser les Carte de crise alertes de menace en temps réel provenant de différents emplacements dans une vue cartographique. Vous pouvez ensuite prendre des mesures correctives et gérer les événements de crise à partir de Espace de travail de Continuité d'activité.

Panneaux affichés dans Carte de crise

L'application Carte de crise se compose des panneaux suivants :

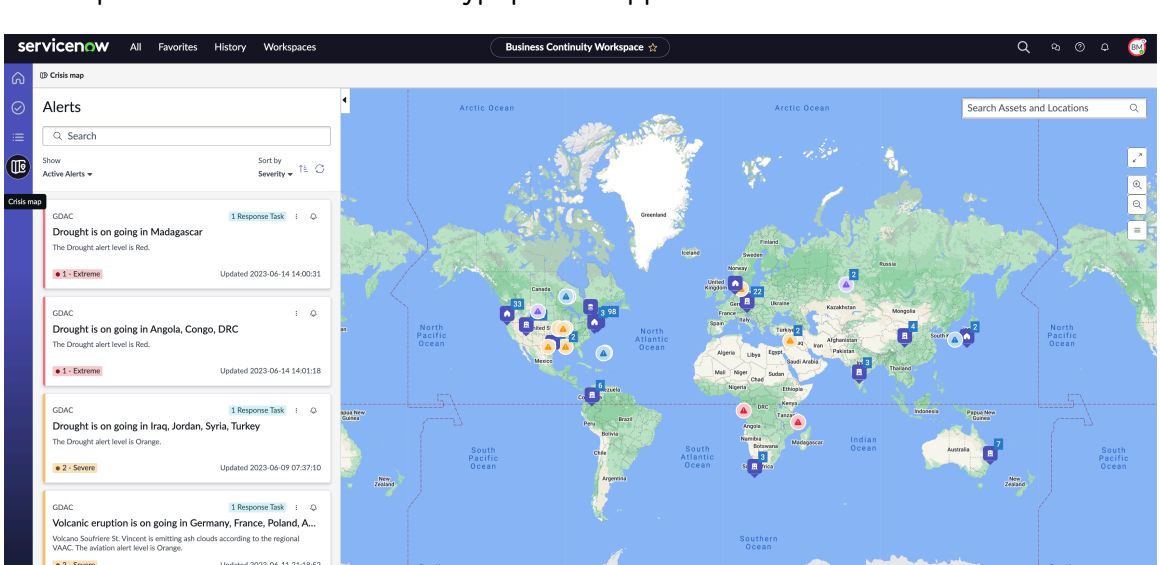
- Panneau des alertes
- Vue cartographique avec les emplacements des alertes

Remarque :

Pour activer la fonction de recherche dans Carte de crise, vous devez définir la *sn_bcm_map.use_google_places_lib* propriété système. Pour plus d'informations sur la définition de cette propriété, reportez-vous à la section Propriétés installées avec BCM.

Pour activer Carte de crise la fonctionnalité de l'application GRC: Carte de crise , vous devez configurer des Google cartes. Pour plus d'informations, voir Configurer l'API Google Maps .

L'exemple suivant illustre une vue typique de l'application Carte de crise .



Pour en savoir plus sur les flux, les alertes et les événements dans , reportez-vous à Carte de crise la section Carte de crise interface.

Traduction automatique

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

Tâches pour un administrateur BCM

Si vous êtes l'administrateur BCM, vous devez effectuer les tâches de configuration suivantes pour Carte de crise:

- Activez les intégrations de flux de menaces fournies par le système de base.
- Configurez des flux de menaces supplémentaires dans l'application Gestion de crise. Les configurations alertent les gestionnaires de crise des menaces et les aident à prendre les mesures appropriées à temps.

Pour plus d'informations sur les tâches de configuration pour Carte de crise, reportez-vous Configurer pour Carte de crise à la section configuration.

Panneau Alertes dans Carte de crise

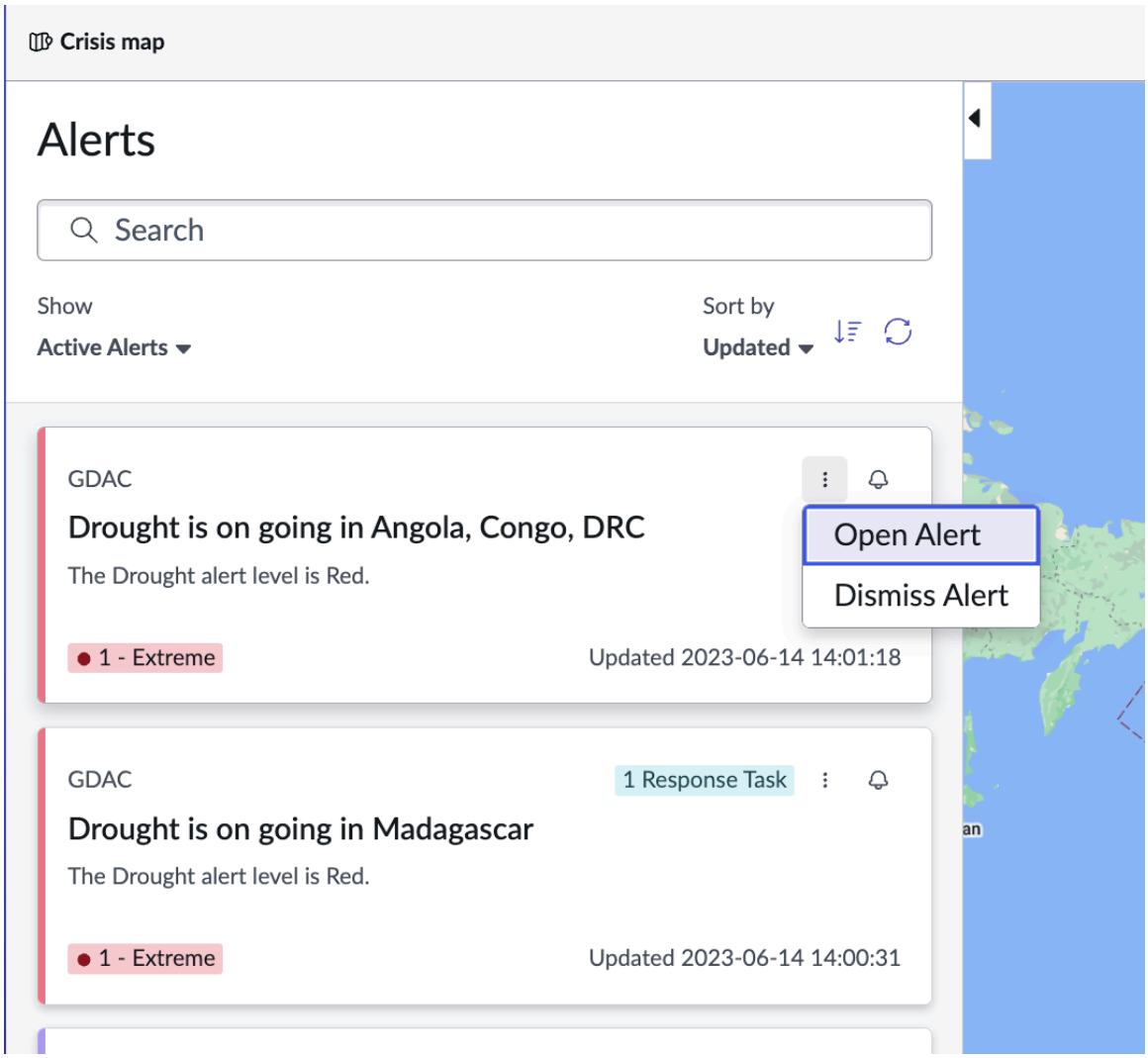
Le panneau **Alertes** dans Carte de crise affiche les détails suivants :

- **Champ de recherche** : vous pouvez rechercher une alerte à l'aide de mots-clés spécifiques.
- **Afficher** : vous pouvez sélectionner cette option pour afficher les types d'alertes suivants :
  - **Alertes actives**
  - **Alertes ignorées**
- **Trier par** : vous pouvez sélectionner cette option pour trier les alertes. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Gravité** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de leur gravité (**Extrême)** ou **Grave**.
  - **Créé** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de leur date de création.
  - **Mis à jour** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de la date à laquelle elles ont été mises à jour.
  - **Modifier l'ordre de tri** : sélectionnez cette option pour afficher les alertes dans un ordre croissant ou décroissant.
  - **Actualiser** : sélectionnez cette option pour actualiser l'affichage des alertes.

Vous pouvez ouvrir ou ignorer une alerte dans le panneau des alertes. Vous pouvez également vous abonner à une alerte en sélectionnant l'icône de cloche, comme indiqué dans l'exemple suivant.

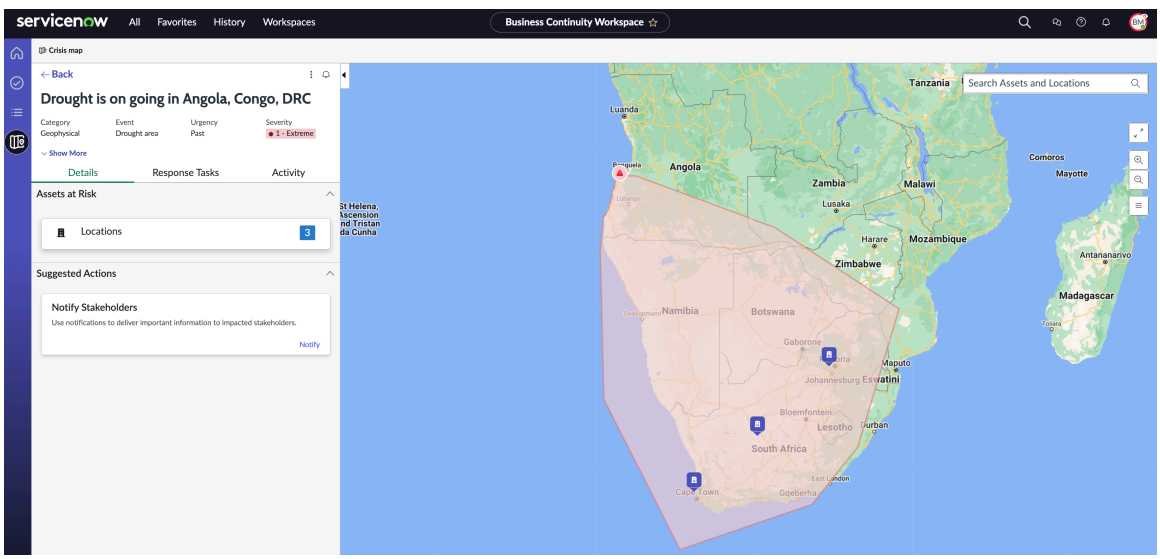
Traduction automatique

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



Panneau des alertes

Lorsque vous sélectionnez une alerte dans le panneau **Alertes** , elle lance une vue agrandie avec les détails de l'alerte tels que la catégorie, l'événement, etc., comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher les détails suivants d'une alerte unique dans le panneau Alertes :

Informations du panneau Alertes

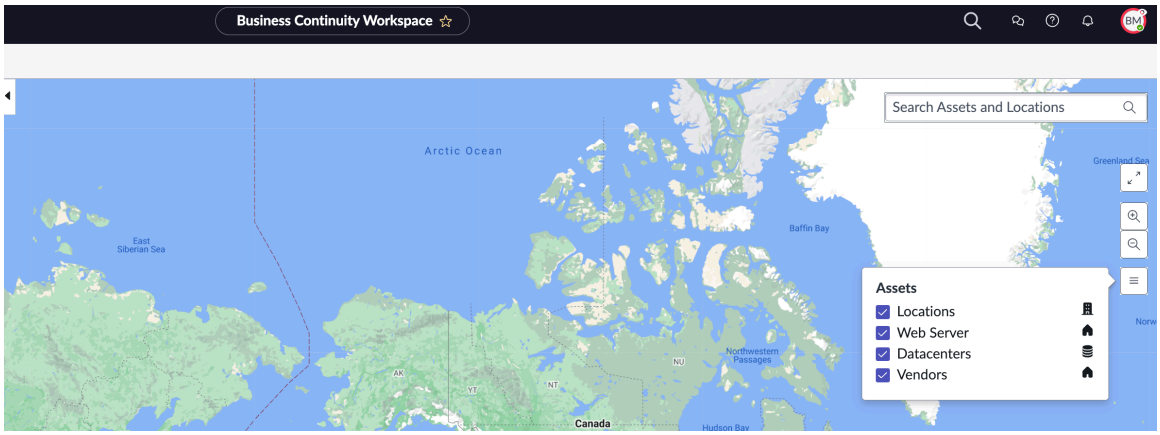
Champ	Description
Titre de l'alerte	Le titre de l'alerte tel que Sécheresse est en cours en Angola, au Congo, en RDC.
Catégorie	Catégorie de l'alerte, par exemple Géophysique.
Événement	Événement de l'alerte tel que Zone de sécheresse.
Urgence	Urgence de l'alerte, par exemple Passée.
Gravité	Gravité de l'alerte, par exemple Extrême.
Certitude	Certitude de l'alerte telle que Inconnue.
Source	Source de l'alerte, par exemple GDAC.
Latitude	Latitude de l'alerte, par exemple -14,0701845.
Longitude	Longitude de l'alerte, par exemple 13,0958574.
URL Web	URL Web de l'alerte, par exemple Web https://www.gdacs.org/report.aspx?eventtype=DR&eventid=1014416.
Description	Description de l'alerte telle que Le niveau d'alerte Sécheresse est Rouge.
Onglet Détails	
Actifs à risque	Nombre d'actifs à risque selon les emplacements. Vous pouvez sélectionner les emplacements pour afficher des détails tels que le nom, le contact, le téléphone, la ville, la latitude, la longitude, la mise à jour, etc. La vue de carte dans le panneau de droite affiche l'emplacement agrandi et la zone en surbrillance de l'alerte.
Tâches de réponse	Tâches de réponse associées à l'alerte.
Activité	Activité liée à l'alerte. Il affiche le panneau Activité et la section Composer où vous pouvez ajouter vos notes.
Actions suggérées	Actions suggérées pour l'alerte. Par exemple, Notifier les personnes concernées : utilisez les notifications pour transmettre des informations importantes aux personnes concernées.
Retour	Option permettant d'accéder à la vue du panneau Alertes.

Vue cartographique dans Carte de crise

Une fois que vous avez configuré Google des cartes, vous pouvez afficher les emplacements des alertes dans la vue Carte, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Vous pouvez afficher les détails suivants dans la vue Carte.

Détails dans la vue de carte

Icônes	Description
Rechercher dans la barre de recherche des **actifs et des emplacements**	Barre de recherche dans la vue Carte. Vous pouvez entrer un emplacement ou un centre de données qui est impacté par une alerte. Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre société s'affiche avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes et les icônes d'épingle Google de carte.
zoom avant et zoom arrière	Boutons de contrôle du zoom pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques.
Icône Calques	Icône Couches permettant de sélectionner et d'afficher les actifs tels que les emplacements des actifs, les centres de données ou les sociétés principales sur la carte. Les couches de la carte sont affichées sous forme d'épingles sur une carte Google et elles sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont affichés sur la carte par leurs icônes configurées. Utilisez l'icône Couches pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous les actifs qui peuvent être activés et désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres. Les actifs suivants s'affichent : • Emplacements • Serveur Web

Traduction automatique

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

Détails dans la vue de carte (suite)

Icônes	Description
	• Centres de données • Fournisseurs
Icône de réinitialisation	Icône de réinitialisation pour effacer la carte de tous les résultats de la recherche.

Analyse d'impact sur l'entreprise

L’analyse d’impact sur l’entreprise est un processus structuré dans lequel vous évaluez les catégories et dépendances d’impact et prédisez les conséquences d’une interruption sur un processus business ou une fonction business.

Une partie intégrante de votre plan de continuité d’activité

Une analyse d’impact sur l’entreprise fait partie intégrante du plan de continuité d’activité d’une organisation. Il comprend des informations sur les systèmes d’information importants et une composante de planification qui comprend les stratégies pour minimiser vos risques.

Les chefs d’entreprise doivent prendre des décisions difficiles qui peuvent contribuer à la croissance globale de l’entreprise. Parfois, un événement imprévu ou une perturbation peut avoir des effets perturbateurs. La réalisation d’une analyse d’impact sur l’entreprise aide votre entreprise à atténuer ces préoccupations. En évaluant l’impact potentiel d’un événement ou d’une décision, votre entreprise peut prédire les conséquences futures et se remettre avec succès des revers.

Pour en savoir plus sur les cas d’utilisation de Business Impact Analysis, reportez-vous à la section Cas d’utilisation pour Business Impact Analysis.

Étapes de la création d’une analyse d’impact sur l’entreprise

En règle générale, les étapes suivantes sont impliquées dans la création d’une analyse d’impact sur l’entreprise :

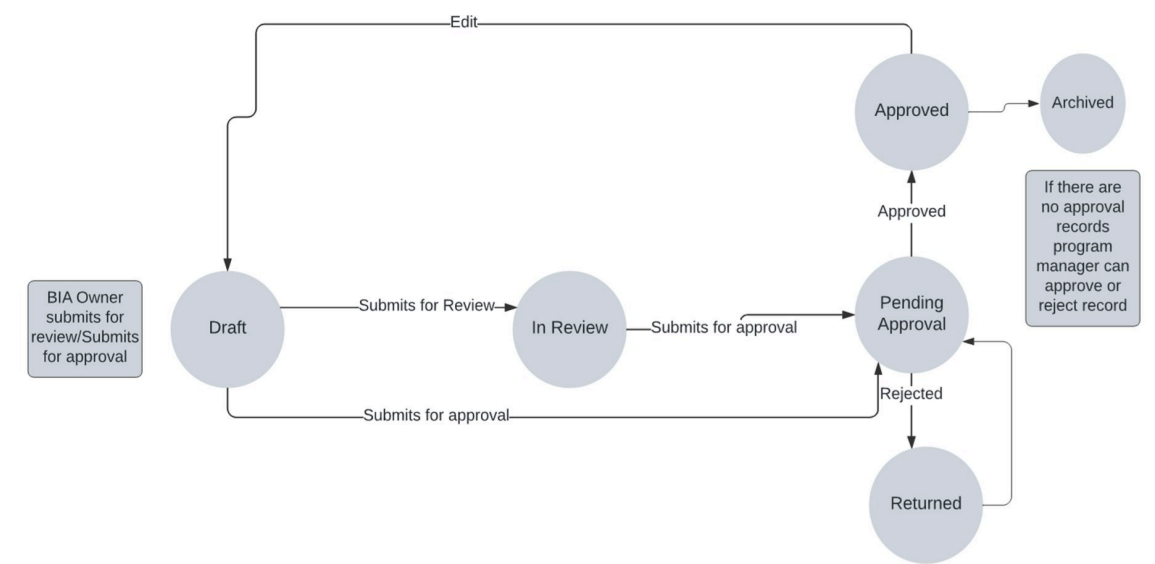
- Le propriétaire de Business Impact Analysis crée une analyse d’impact sur l’entreprise à partir de la page d’accueil ou de la page d’enregistrement de Business Impact Analysis dans la vue de liste de Espace de travail de UIB BCM.
- Le propriétaire de la BIA ajoute des détails supplémentaires pour l’analyse d’impact sur l’entreprise dans l’onglet **Détails** .
- Différents utilisateurs de l’application BCM répondent au questionnaire d’évaluation pour l’analyse de l’impact sur l’entreprise dans l’onglet **Évaluation** .
- En fonction des réponses reçues, l’application BCM calcule l’objectif de temps de reprise (RTO), l’objectif de point de reprise (RPO) ainsi que les dépendances pour l’analyse d’impact sur l’entreprise.
- Le propriétaire de l’analyse d’impact sur l’entreprise examine les informations et soumet l’analyse pour examen et approbation au directeur commercial des services ou au responsable informatique des applications respectivement.
- Le directeur commercial, le responsable informatique ou BCM le responsable examine les détails de l’analyse d’impact sur l’entreprise et l’approuve ou la rejette.

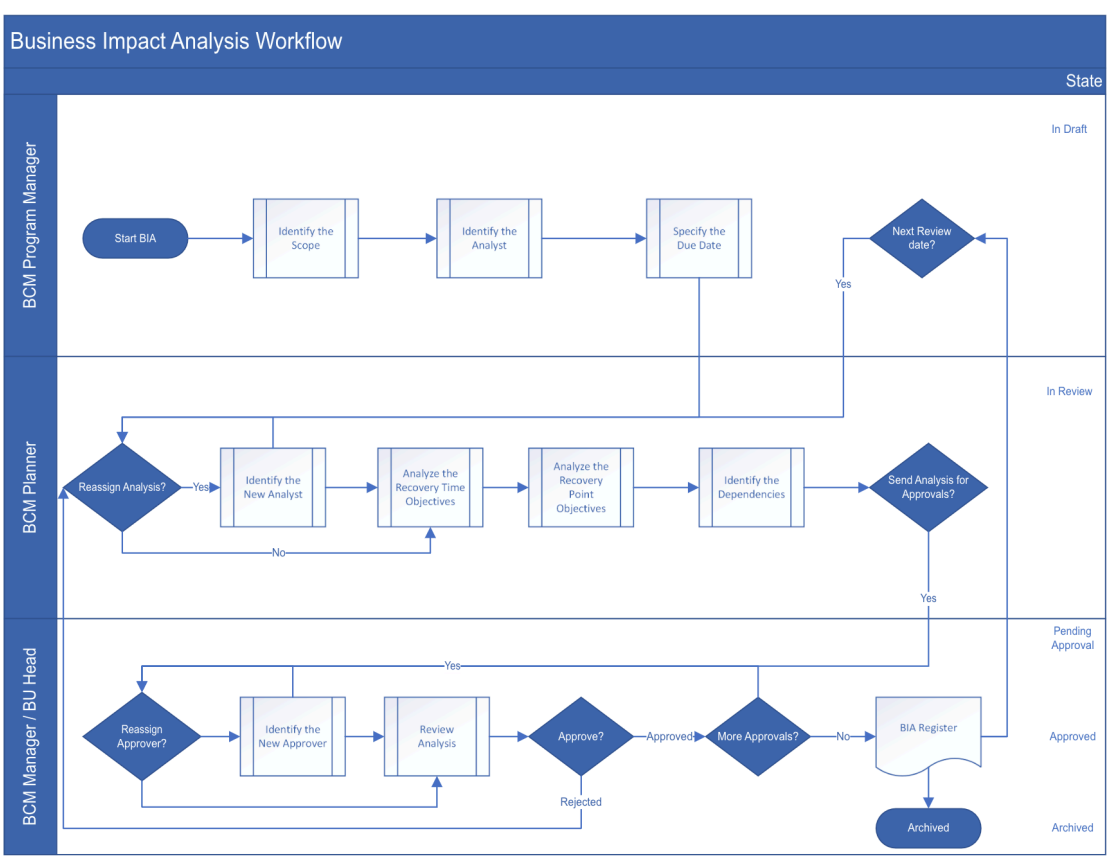
Traduction automatique

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

- Une analyse d'impact sur l'entreprise approuvée passe à **Approuvé** , puis à l'état **Archivé** .
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise peut générer le PDF de l'analyse et en enregistrer une copie pour référence.

Les exemples suivants illustrent un workflow typique de Business Impact Analysis :





Traduction automatique

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

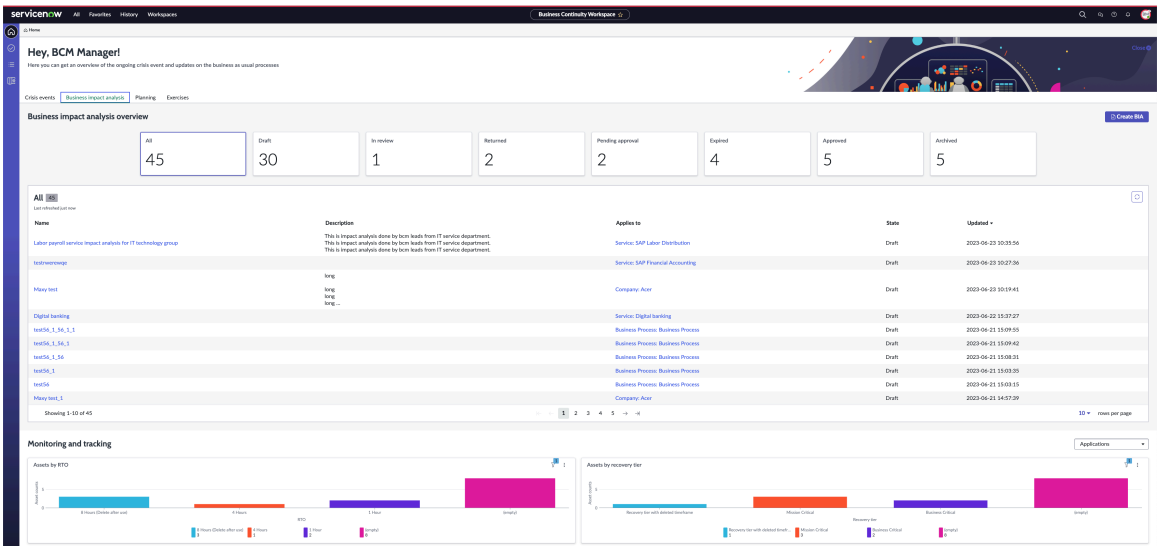
Configurer des tâches pour l'administrateur de Business Impact Analysis

Si vous êtes l'administrateur de Business Impact Analysis, vous pouvez consulter pour en savoir Configuration pour une analyse d'impact sur l'entreprise plus sur les tâches de configuration.

Création d'une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de Continuité d'activité

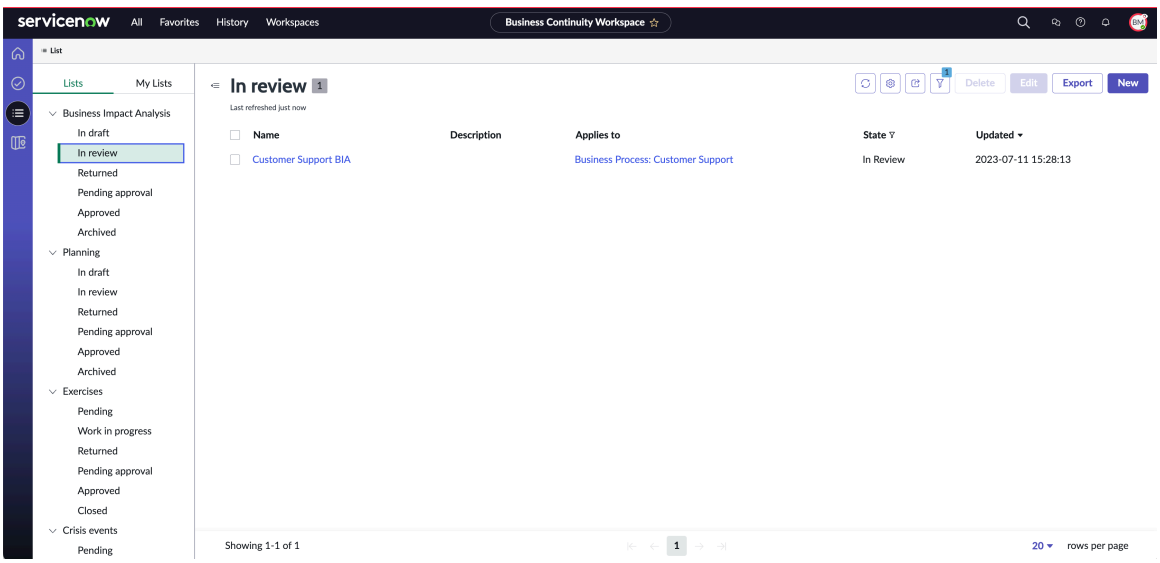
Si vous êtes le propriétaire de Business Impact Analysis, vous pouvez créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de Continuité d'activité à l'aide de l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Business Impact Analysis** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BIA** comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour obtenir une description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Analyse de l'impact sur l'entreprise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue de listes et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements de Business Impact Analysis comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

Pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans , reportez-vous à Espace de travail de Continuité d'activité la section Créer une analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations sur la gestion des tâches liées à une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Flux de travail structurés pour les BIA.

Cas d'utilisation pour Business Impact Analysis

Vous pouvez utiliser l'application Gestion de la continuité d'activité pour évaluer l'impact d'un temps d'arrêt sur vos services ou processus d'entreprise et sur vos entités techniques telles que les centres de données ou les applications. Pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise pour votre organisation, vous pouvez vous référer aux cas d'utilisation courants utilisés pour gérer les tâches de continuité d'activité.

Remarque : L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation n'affichent que les implémentations génériques pour les cas d'utilisation indiqués. Votre implémentation réelle peut être différente.

Importance de l'analyse d'impact

L'analyse d'impact est une étape importante dans la gestion de vos tâches de continuité d'activité. Il offre les avantages suivants :

- Prévient et minimise les perturbations involontaires de vos fonctions commerciales normales.
- Vous aide à identifier les processus métier critiques pour votre organisation et à développer des stratégies pour prévenir les problèmes futurs.
- Aide à la planification de la protection de vos actifs financiers et techniques.
- Offre des conseils et un soutien sur les domaines d'amélioration à l'avenir.

Catégories d'analyses d'impact

Vous pouvez classer l'analyse d'impact dans les catégories suivantes :

Analyse d'impact sur l'entreprise

Si vous êtes un utilisateur métier qui gère principalement les services ou les processus d'entreprise, vous souhaitez déterminer l'impact d'un temps d'indisponibilité sur vos services et processus. La réalisation d'une analyse d'impact sur les processus peut aider votre entreprise à atteindre les objectifs suivants :

- Préparez-vous aux changements apportés à un processus ou à une procédure.
- Identifiez les problèmes associés à un processus.
- Atténuez les risques auxquels vous pourriez être confronté en raison d'un événement inattendu.

Analyse de l'impact technique

Si vous êtes un utilisateur d'applications ou un responsable informatique qui gère principalement un centre de données ou des systèmes informatiques, vous souhaitez déterminer l'impact d'un temps d'arrêt sur vos données et applications. Une analyse d'impact technique peut vous aider à analyser l'impact des changements techniques dans le produit ou l'application déployé. Il fournit des informations sur les zones du système d'information qui peuvent être affectées en raison d'une modification de la section ou des fonctionnalités particulières d'une application.

Traduction automatique

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

Objectif et méthode de création de l'analyse d'impact sur l'entreprise

L'analyse d'impact sur l'entreprise est généralement effectuée par les utilisateurs métiers pour analyser un service d'entreprise ou un processus business. Par exemple, si vous êtes analyste financier, vous pouvez effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise pour estimer l'impact du temps d'indisponibilité d'un processus ou d'un service business.

Objectif

Les objectifs d'une analyse d'impact sur l'entreprise consistent à déterminer les informations suivantes :

- Déterminez la criticité du processus.
- Déterminez la durée pendant laquelle une entreprise peut survivre sans le service ou le processus d'entreprise.

Méthode pour effectuer l'analyse d'impact sur l'entreprise

En tant qu'utilisateur métier, vous souhaitez analyser le service d'entreprise ou le processus en estimant les réponses à certaines des questions d'évaluation suivantes :

- Quels sont les catégories ou facteurs d'impact qui affectent le service ou le processus d'entreprise ?
- Quel est l'impact du temps d'indisponibilité du processus ou du service business ?
- Combien de clients sont affectés ?
- Quel est l'impact du temps d'arrêt sur les revenus pour l'organisation ?
- L'organisation peut-elle encourir des pénalités supplémentaires ?
- La réputation de l'organisation est-elle atteinte ?
- Quel est le coût supplémentaire pour réparer les dommages, comme la couverture médiatique du temps d'indisponibilité estimé ?
- Quels sont les systèmes de support nécessaires au cours d'une journée normale pour que les processus business fonctionnent efficacement ?

BCM En tant que responsable ou responsable, lorsque vous répondez à ces questions d'évaluation, cela vous aide à définir les objectifs de la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

Objectif et méthode de création de l'analyse d'impact technique

L'analyse d'impact technique est généralement effectuée par les propriétaires informatiques pour analyser les applications ou les systèmes qui hébergent les données. Par exemple, si vous êtes propriétaire IT d'une organisation financière, vous pouvez effectuer l'analyse d'impact technique pour déterminer la criticité et les délais des applications ainsi que la fréquence de sauvegarde des données.

Objectif

L'objectif d'une analyse d'impact technique est de déterminer les informations suivantes :

- Criticité de l'application.
- Chronologie pendant laquelle l'organisation peut survivre sans l'application.
- Fréquence de sauvegarde des données

Méthode pour effectuer l'analyse d'impact technique

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez effectuer l'analyse d'impact sur l'entreprise en estimant les réponses aux exemples de questions d'évaluation suivants :

Traduction automatique

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

- Quel est l'impact sur l'entreprise si l'application n'est pas fonctionnelle ?
- Combien d'employés sont impactés ?
- L'application est-elle orientée vers l'extérieur ?
- Combien de clients sont impactés, si l'application est orientée vers l'extérieur ?
- Quel type de données l'application traite-t-elle ?
- À quelle fréquence les données changent-elles ?

En tant qu'utilisateur métier, lorsque vous répondez à ces questions d'évaluation, cela vous aide à définir les objectifs de l'analyse d'impact technique.

En utilisant le workflow Business Impact Analysis

Si vous êtes un utilisateur de l'application BCM , vous pouvez utiliser le workflow de Business Impact Analysis pour effectuer l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Les exemples de cas d'utilisation suivants sont pris en compte pour la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise avec BCM:

- Évaluez le niveau de reprise pour les processus business ou les applications qui sont basés sur les modèles prédéfinis.
- Identifiez l'objectif de point de reprise.
- Identifiez l'objectif de temps de récupération.
- Identifiez les dépendances telles que les fournisseurs, les applications, les installations et d'autres éléments fondamentaux.

En tant que condition préalable au workflow Business Impact Analysis, l'administrateur BCM de votre organisation configure le modèle BIA dans l'application BCM . Le modèle offre une expérience utilisateur de type enquête sous la forme d'un questionnaire d'évaluation.

Si vous êtes l'administrateur BCM , vous pouvez configurer les questions pertinentes pour votre organisation et votre scénario dans le modèle BIA. Pour plus d'informations sur la configuration du modèle BIA avec le rôle d'administrateur BCM , reportez-vous à la section Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée.

Si vous êtes le responsable ou BCM le BCM gestionnaire de programme, vous pouvez répondre au questionnaire d'évaluation sous l'onglet **Évaluations** de l'enregistrement de Business Impact Analysis. Si vous utilisez principalement les services et les processus d'entreprise, vos réponses servent de points de données clés pour l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et l'évaluation des dépendances. En fonction de vos réponses, la criticité du processus ou du service business et les chronologies recommandées sont déterminées.

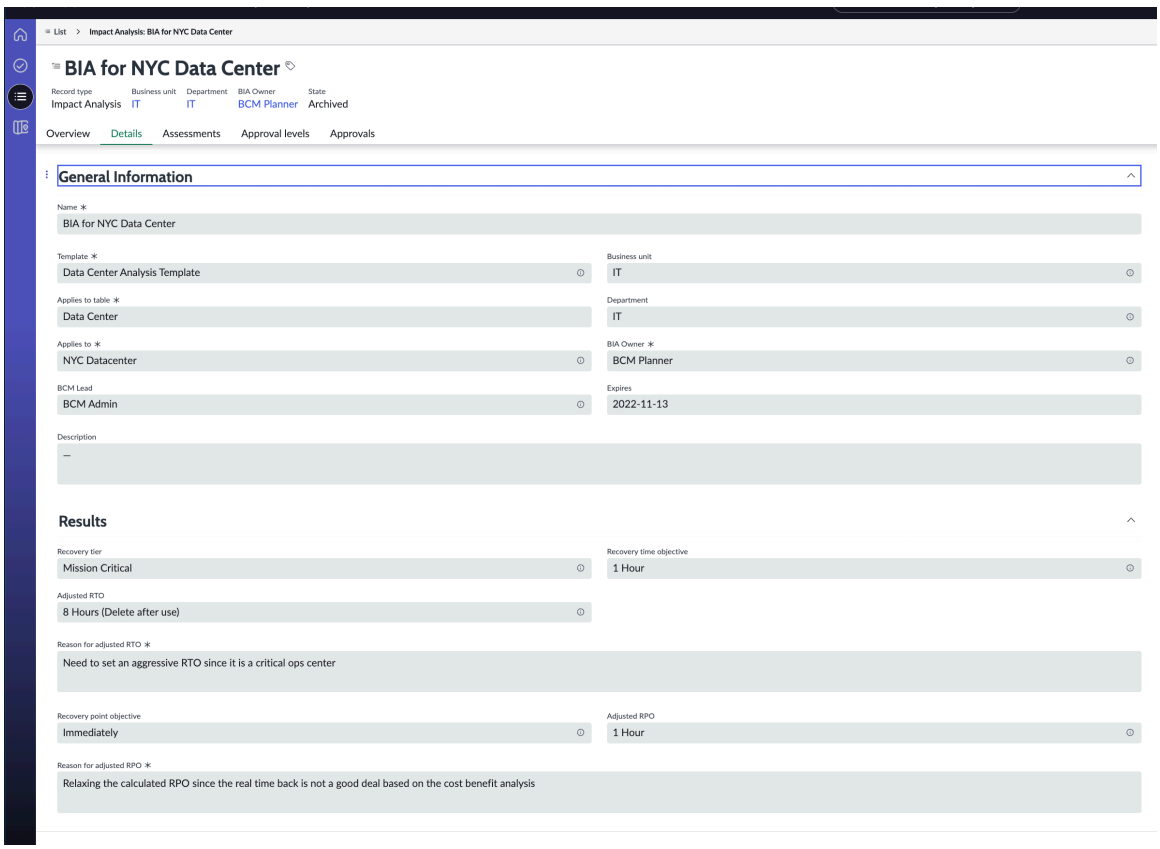
Si vous êtes le responsable ou BCM le BCM gestionnaire de programme qui gère les systèmes informatiques, les données et les applications, vos réponses servent de points de données clés pour l'évaluation des objectifs de point de reprise. En fonction des réponses reçues au questionnaire, l'application calcule la criticité du processus ou du service d'entreprise et les délais recommandés.

Traduction automatique

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

Résultat de l’analyse d’impact dans BCM

Après avoir reçu les réponses au questionnaire, l’application BCM calcule les résultats de l’analyse d’impact sur l’entreprise. Les résultats sont affichés dans la section **Résultats** de l’onglet **Détails** de l’enregistrement de Business Impact Analysis, comme illustré dans l’exemple suivant.



L’application BCM affiche les résultats clés suivants dans l’enregistrement de Business Impact Analysis :

Niveau de reprise

L’application BCM détermine la criticité du processus. C’est ce qu’on appelle le niveau de reprise. Par exemple, un niveau de reprise peut être non essentiel ou critique pour votre entreprise.

Objectif de temps de reprise

L’application BCM vous aide à déterminer le temps pendant lequel l’organisation peut survivre sans le processus business qu’est l’objectif de temps de reprise (RTO).

RTO ajusté

Le propriétaire de l’analyse d’impact sur l’entreprise peut ajuster la valeur de l’objectif de temps de reprise pour des raisons pratiques. La valeur ajustée est affichée dans le champ **RTO ajusté** de la section **Résultats** . Si vous êtes le propriétaire de Business Impact Analysis et que vous avez ajusté la valeur RTO avec un motif lors de l’évaluation, le motif de l’ajustement est affiché dans le champ **Motif du RTO ajusté** .

Dépendances

L’application BCM vous aide à déterminer les systèmes de support ou les dépendances qui sont requis au cours d’une journée normale afin que les processus business s’exécutent efficacement. Par exemple, vous pouvez avoir les dépendances suivantes pour votre entreprise :

Traduction automatique

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

- Personnes
- Installation
- Application
- Fournisseurs

Pour plus d'informations sur l'objectif de temps de récupération, l'objectif de point de reprise et les niveaux de récupération, reportez-vous à la section RTO, RPO et niveaux de reprise.

Modèles Business Impact Analysis (BIA)

L'application Gestion de la continuité d'activité fournit des modèles d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) préconfigurés pour la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise. Si vous êtes l'administrateur d'une BCM BIA, vous pouvez utiliser le module **Modèles de BIA** dans l'application Gestion de la continuité d'activité . Vous pouvez ensuite sélectionner le type de modèle, les éléments, les catégories d'impact, etc., pour l'analyse de l'impact sur l'entreprise.

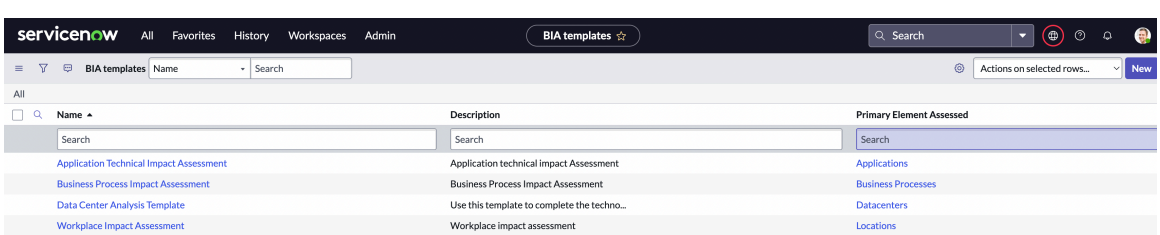
Avantages de l'utilisation d'un modèle BIA

Les modèles BIA stockent des informations telles que les catégories d'impact et les groupes de dépendances dont dépend un processus business. L'utilisation d'un modèle BIA offre les avantages suivants :

- Simplifie le processus de création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.
- Permet d'économiser du temps et des ressources en préremplissant les modèles.
- Vous aide à définir le type d'objet primaire pour lequel vous pouvez utiliser le modèle BIA. Par exemple, vous pouvez utiliser le modèle d'analyse de l'impact technique de l'application pour effectuer une analyse de l'impact technique d'une application informatique.
- Remplit automatiquement les groupes de dépendances dans la BIA.
- Vous aide à sélectionner les catégories d'impact pertinentes pour votre organisation.

Modèles BIA dans BCM

Si vous disposez du rôle sn_bcm.admin, vous pouvez afficher les modèles BIA installés avec des données de démonstration lorsque vous installez l'application ou configurez un modèle BIA dans le module **Modèles BIA** . L'exemple suivant montre les modèles BIA installés avec des données de démonstration dans l'application Gestion de la continuité d'activité .



Configuration du modèle BIA

Avec le rôle sn_bcm.admin, vous pouvez configurer les détails suivants dans le modèle BIA :

Nom et description

Traduction automatique

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

Utilisez les champs **Nom** et **Description** pour rechercher le nom et sélectionner un modèle approprié pour votre analyse d'impact sur l'entreprise.

Élément principal évalué

Sélectionnez le type des éléments que vous prévoyez d'évaluer, tels que les processus business ou le service CI.

Catégories d'impact

Évaluez des catégories d'impact spécifiques au cours de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Par exemple, vous prévoyez d'évaluer l'impact financier et l'impact juridique d'un temps d'arrêt.

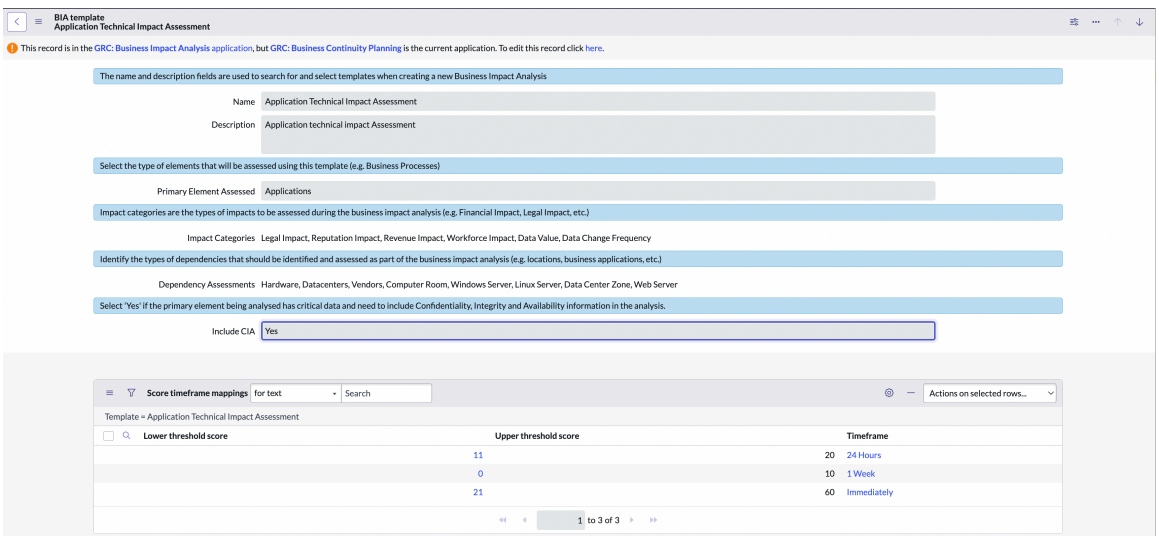
Évaluations des dépendances

Identifiez les dépendances pour votre analyse d'impact sur l'entreprise.

Inclure un CIA

Incluez des informations CIA (confidentialité, intégrité, disponibilité) dans votre analyse d'impact sur l'entreprise si l'élément principal analysé contient des données critiques.

L'exemple suivant montre l'exemple de configuration d'un modèle BIA dans une instance.



Configuration d'un modèle BIA

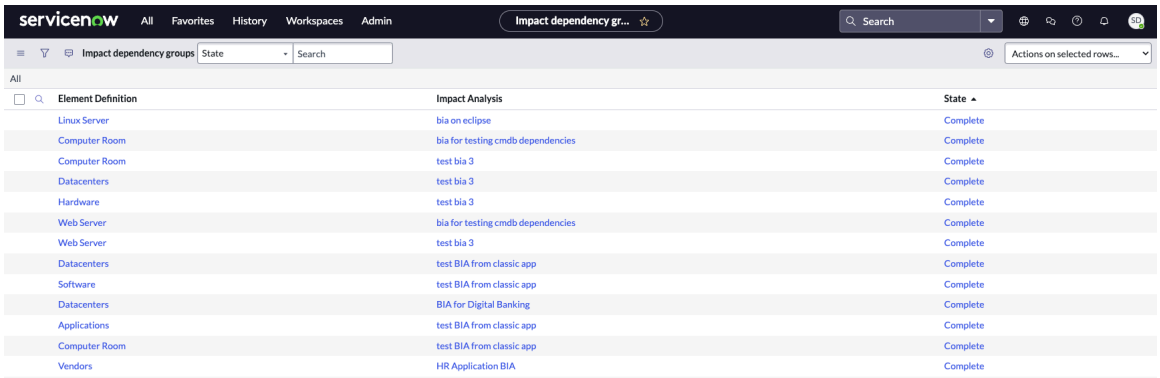
Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle BIA avec le rôle sn_bcm.admin, reportez-vous à la section Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée.

Groupes de dépendances de l'impact

Le modèle BIA utilisé pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise est associé à des groupes de dépendances. Lors de l'exécution d'une évaluation, les groupes de dépendances sont automatiquement renseignés dans la BIA. Vous pouvez les afficher sous forme d'applications, de matériel, de logiciels, de fournisseurs, de lieux de travail et autres, chacun dans son propre conteneur en fonction du nombre de ces groupes associés au modèle.

Traduction automatique

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

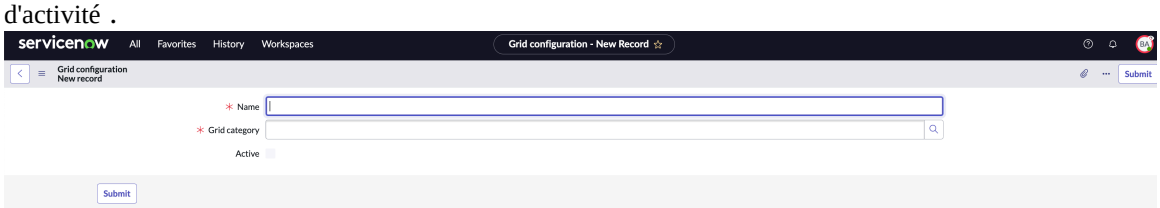


Chacun d'eux est un groupe de dépendances et vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments qui appartiennent à chaque groupe dans son conteneur.

Configurations et catégories de grille

Vous pouvez configurer la configuration de grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec des colonnes configurées. Vous pouvez définir la catégorie de grille telle que l'évaluation des dépendances à laquelle la configuration de grille s'applique.

L'exemple suivant montre la configuration de la grille dans l'application Gestion de la continuité d'activité .



Remarque : La configuration de grille est utilisée uniquement dans BCM classique Espace de travail À partir de la Zurich version, le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une future dépréciation.

Pour plus d'informations sur la configuration de la grille dans l'application Gestion de la continuité d'activité , reportez-vous à la section Configurer la configuration de grille pour l'évaluation des dépendances BIA.

L'exemple suivant montre la configuration d'une catégorie de grille dans l'application Gestion de la continuité d'activité .



Remarque : Les catégories de grille sont utilisées uniquement dans BCM classique Espace de travail À partir de la Zurich version, le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une future dépréciation.

Planification de la continuité d'activité

La planification de la continuité d'activité vous aide à mettre en œuvre et à atténuer les risques au moment d'un événement. Vous pouvez aborder et planifier le périmètre primaire des activités, la documentation, les scénarios de perte, les équipes de récupération, les approbations, etc. Vous pouvez ensuite configurer un workflow structuré de vos tâches de planification de la continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

Traduction automatique

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

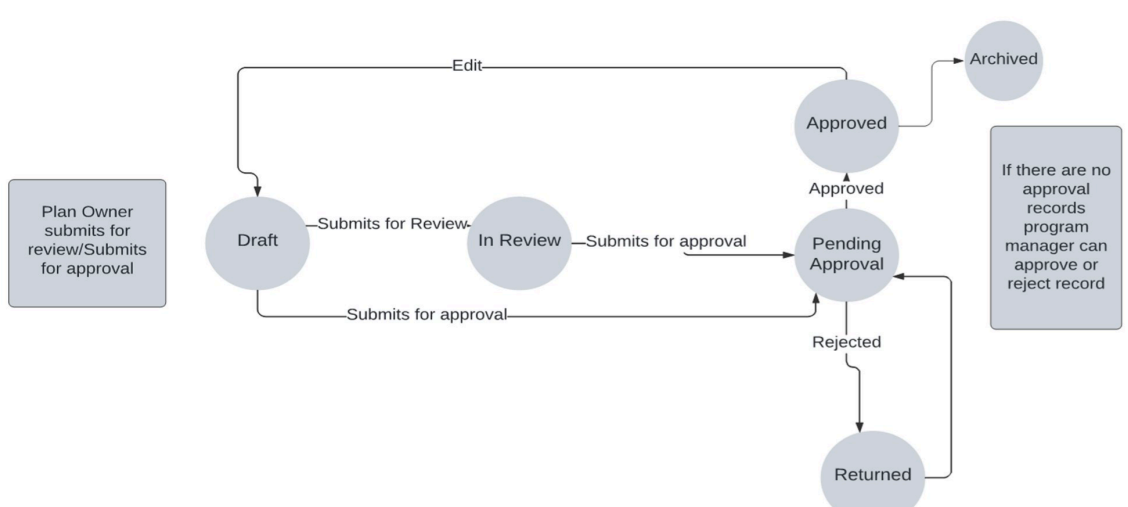
Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité complet pour différents scénarios d'interruption possibles, votre organisation est équipée pour faire face à une crise ou à toute situation indésirable.

Étapes de la création d'un plan de continuité d'activité

En règle générale, les étapes suivantes sont impliquées dans la création d'un plan de continuité d'activité :

- Le gestionnaire ou le planificateur du programme BCM crée un plan de continuité d'activité à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement de planification dans la vue de liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le gestionnaire ou planificateur de programme BCM ajoute des détails supplémentaires pour le plan de continuité d'activité, tels que son périmètre, sa section de documentation, ses équipes de récupération, ses plans connexes, etc.
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise examine les informations et soumet l'analyse pour examen et approbation au directeur commercial des services ou au responsable informatique des applications respectivement.
- Le directeur commercial, le responsable informatique ou BCM le responsable examine les détails du plan de continuité d'activité et l'approuve.
- Le plan de continuité d'activité approuvé passe à **l'état Approuvé** , puis à l'état **Archivé** .
- Le propriétaire du plan de continuité d'activité peut générer le PDF du plan et en enregistrer une copie pour référence.

L'exemple suivant illustre un workflow typique d'un plan de continuité d'activité :



Configurer les tâches pour la planification de la continuité d'activité

Si vous êtes l'administrateur BCP, vous pouvez afficher les tâches de configuration BCP pour en savoir Configuration d'un plan de continuité d'activité plus.

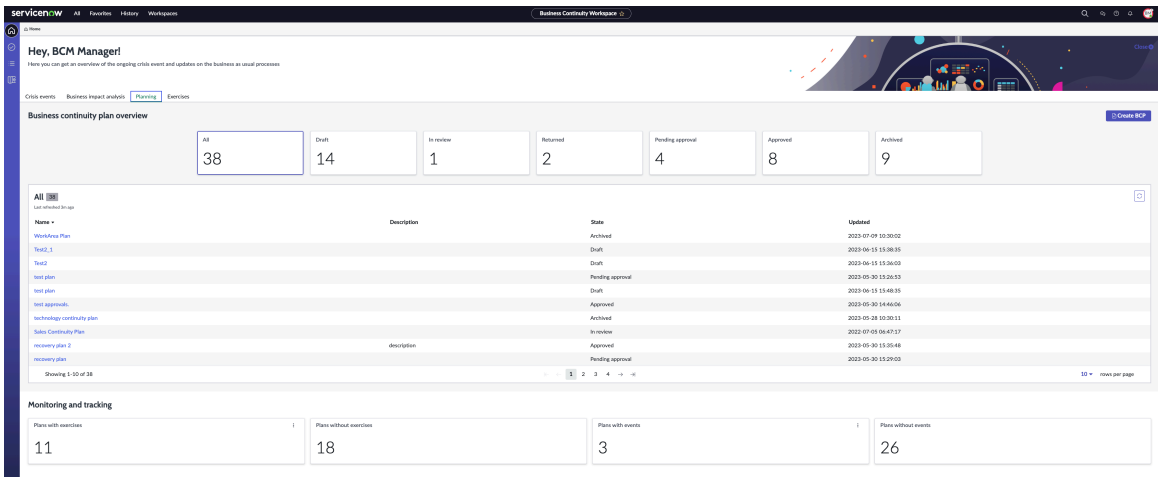
Création d'un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de Continuité d'activité

Si vous êtes le propriétaire du plan de continuité d'activité, vous pouvez créer un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de Continuité d'activité en utilisant l'une des options suivantes :

Traduction automatique

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

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Planification** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BCP** comme indiqué dans l'exemple suivant.



  Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Planification** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également naviguer vers la vue de listes et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements de planification.

Pour créer un plan de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail de Continuité d'activité la section Créer un plan de continuité d'activité. Pour plus d'informations sur la gestion des tâches liées à un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les BCP.

Actifs et plans associés à BCP

Vous pouvez identifier les actifs et les plans associés à un plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite récupérer les actifs lors de votre phase de planification. Réutilisez les données de relation d'élément de configuration qui circulent de la CMDB vers Business Impact Analysis (BIA) pendant l'évaluation des dépendances pour identifier les actifs de votre plan.

Actifs associés

Si vous avez ajouté un processus de gestion ou un emplacement en tant qu'élément dans le panneau **Périmètre primaire** de l'enregistrement, et si l'élément inclus dans le périmètre est lié à l'analyse d'impact sur l'entreprise, tous les actifs associés à l'analyse d'impact sur l'entreprise sont répertoriés dans le panneau **Actifs associés** de l'enregistrement.

En d'autres termes, l'élément de configuration CMDB ajouté en tant que dépendance dans l'analyse d'impact sur l'entreprise est intégré au plan en tant qu'actif connexe. La source de ces actifs associés est affichée comme l'analyse d'impact sur l'entreprise.

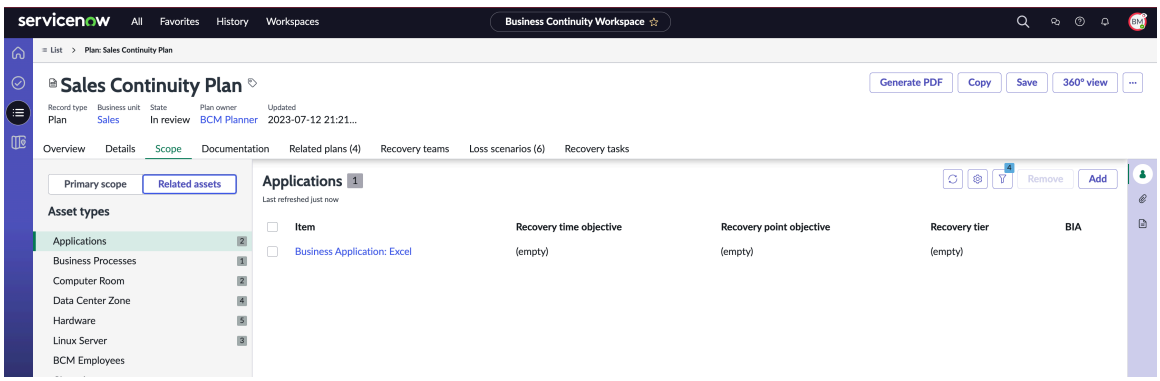
Lorsque vous créez un plan, vous sélectionnez également un élément principal que le plan couvre. En fonction du champ d'application que vous avez sélectionné dans le plan de continuité d'activité ou l'élément principal du plan, l'application ajoute les actifs et plans connexes au cours de la phase de planification. Ces éléments peuvent être des processus business, des applications d'entreprise critiques, des centres de données ou des ressources travaillant à partir d'un emplacement. Toutes ces dépendances, si elles sont stockées dans l'analyse d'impact sur l'entreprise, sont copiées dans le plan du panneau

Traduction automatique

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

Actifs connexes , en plus des autres dépendances ajoutées lors de la création de l'analyse d'impact sur l'entreprise.

L'exemple suivant montre le périmètre primaire et les actifs connexes pour un plan de continuité d'activité.



Plans connexes

Une fois les actifs copiés dans le plan, si des plans sont attachés à l'un des actifs connexes, ces plans sont automatiquement extraits et répertoriés dans l'onglet **Plans connexes** . Les actifs du plan sont les entités qui doivent être récupérées par le plan pendant l'événement. Lorsque les plans connexes sont extraits dans la phase de planification, vous pouvez également créer les tâches de récupération. En tant que planificateur, vous pouvez définir une séquence pour l'exécution des tâches de récupération du plan principal et de ses sous-plans dépendants.

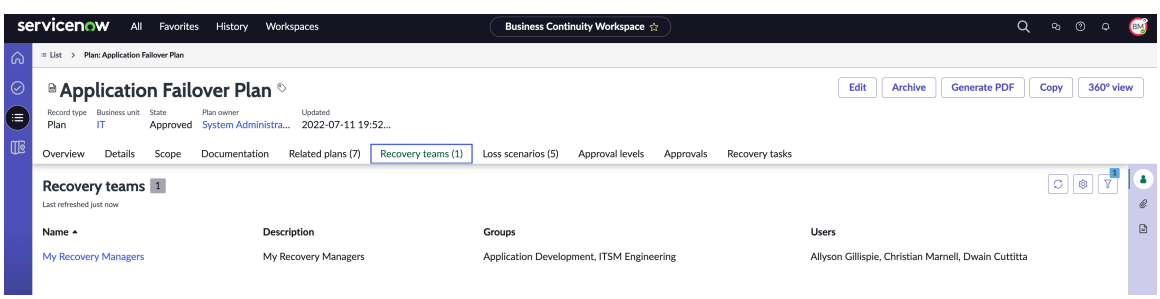
Équipes de reprise, scénarios de perte et tâches de reprise

Business Continuity Planning Workspace vous guide pour terminer votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez créer une équipe de reprise, définir des rôles pour les utilisateurs et demander à l'équipe d'exécuter le plan. Lorsque vous créez un plan de continuité pour un département ou une unité business, il est nécessaire d'identifier les scénarios de perte dans le plan de continuité d'activité.

Équipes de reprise

Vous pouvez créer une équipe de récupération en saisissant le nom et la description d'une équipe de récupération ou mettre à jour une équipe de récupération existante. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs utilisateurs et groupes dans les listes respectives.

La description de l'équipe de récupération indique également les responsabilités des utilisateurs et des groupes qui sont affectés à l'équipe de récupération. Vous pouvez également créer une équipe de récupération et ajouter ultérieurement l'affectation d'utilisateur et de groupe, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

Groupes de récupération et groupes d'affectation

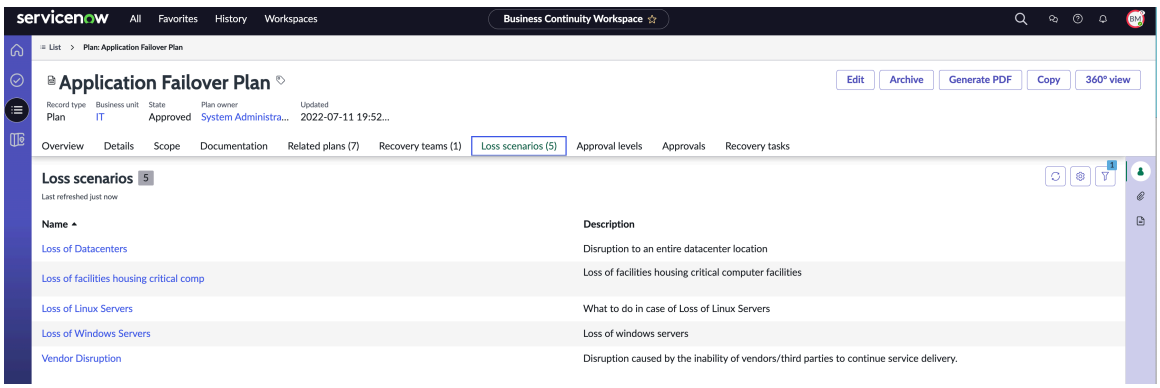
Lors de la rédaction des détails du plan, les propriétaires du plan de continuité d'activité peuvent affecter un ou plusieurs groupes de récupération et utilisateurs individuels aux équipes de récupération. Lors de la création des tâches de récupération, le propriétaire peut les affecter à un ou plusieurs groupes d'affectation et aux équipes de récupération appropriées. Des délégataires supplémentaires peuvent également être ajoutés aux affectations de tâches de récupération.

Scénarios de perte

L'identification d'un scénario de perte aide votre entreprise à se préparer aux événements perturbateurs futurs et à poursuivre ses activités commerciales comme d'habitude.

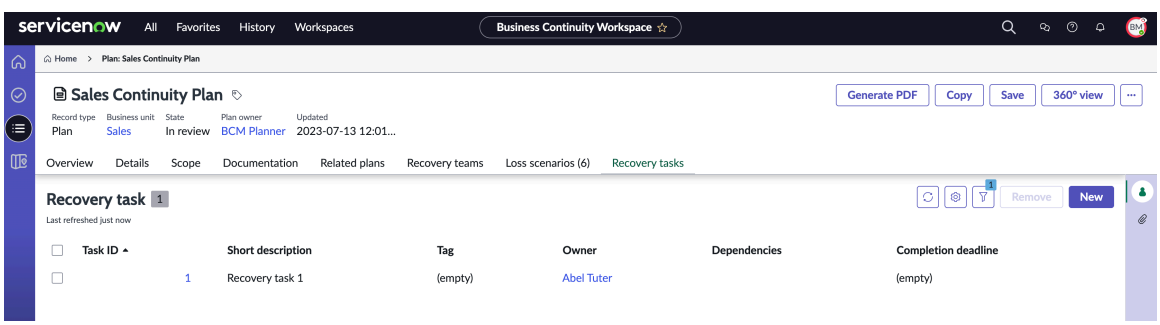
Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , créez un plan de continuité d'activité à l'aide du modèle de plan. Les scénarios de perte identifiés dans le modèle de plan sont automatiquement associés au plan que vous avez créé.

Votre plan est associé à un ensemble de scénarios de perte de base. Vous pouvez ensuite ajouter d'autres scénarios de perte au plan selon vos besoins Espace de travail de UIB BCM , comme indiqué dans l'exemple suivant.



Tâches de reprise

Vous pouvez affecter la tâche de récupération à un groupe en identifiant un propriétaire pour exécuter les processus et procédures d'une récupération. La tâche de récupération contient les détails de l'élément à récupérer et l'heure à laquelle cela doit être accompli, comme indiqué dans l'exemple suivant.



Cas d'utilisation pour la planification de la continuité d'activité

Cette section décrit les cas d'utilisation courants utilisés pour la planification de la continuité d'activité dans l'application Gestion de la continuité d'activité . Vous pouvez déployer ces cas d'utilisation individuellement ou les combiner pour répondre à vos besoins spécifiques.

Traduction automatique

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

Vous pouvez élaborer votre plan de continuité d'activité en fonction de votre stratégie de reprise, de vos partenaires, de vos équipes, des outils et des processus nécessaires à sa mise en œuvre.

Prenons l'exemple d'une attaque par ransomware contre une société financière. L'attaque peut perturber des services critiques tels que les services publics, les transports, les paiements, etc. Si un plan de continuité d'activité est en place, les consultants et les professionnels de l'informatique d'urgence peuvent prendre les mesures préventives suivantes :

- Arrêtez les services informatiques.
- Restaurez les services à partir du composant de récupération des données d'urgence dans le plan.
- Contrôlez les dégâts en déplaçant les serveurs de données essentiels vers un emplacement hors site.

Cas d'utilisation typiques de Business Continuity Planning

Cas d'utilisation BCP typiques

Nom du cas d'utilisation	description	Rôles	Actions pour le cas d'utilisation
Créer un plan de récupération standardisé	BCP vous aide à agir et à atténuer les risques au moment d'un événement en traitant des éléments d'action tels que les actifs du plan, les activités, les équipes de reprise, la documentation, les politiques et les procédures. L'enregistrement du plan passe par un cycle d'états avant : • Brouillon -> En cours de révision -> Approbation en attente -> Approuvé -> Archivé • Dans l'état **En attente d'approbation** , le plan peut être rejeté et renvoyé à l'état **Renvoyé** .	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur crée un plan

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation BCP typiques (suite)

Nom du cas d'utilisation	description	Rôles	Actions pour le cas d'utilisation
Mettre à jour les dépendances dans le plan	Mettez à jour les dépendances dans le plan : 1. Permet aux utilisateurs d'afficher et de configurer les actifs qui sont affectés dans le plan 2. Surveillez le RTO, le RPO et le niveau de reprise de chaque actif et identifiez les écarts/risques lorsque l'actif est en panne 3. Afficher la relation entre les actifs primaires et les actifs connexes	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur sélectionne le bouton Mettre à jour les dépendances. 2. L'instantané de mise à jour des dépendances BCP de la tâche planifiée est exécuté.
Configurer les dépendances pour le plan	Fournir des configurations permettant aux utilisateurs de configurer les dépendances qu'ils souhaitent pour les plans, notamment : **1.** Configurer les sources qu'il veut extraire de ses dépendances, y compris CMDB, BIA en aval, BIA en amont **2.** Choisir s'il veut extraire le dernier enregistrement mis à jour ou tous les enregistrements de la source **3.** Configurer les utilisateurs et les groupes qu'ils souhaitent notifier par e-mail	Administrateur BCM	L'utilisateur crée ou met à jour des enregistrements en accédant à Tout > configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation BCP typiques (suite)

Nom du cas d'utilisation	description	Rôles	Actions pour le cas d'utilisation
	4. Configurer les champs du plan qui seront mis à jour chaque fois qu'ils mettent à jour les dépendances **5.** Configurer le type de plans auxquels les configurations doivent être appliquées		
Créer des documentations	Fournit une section et des modèles permettant à l'utilisateur de documenter les buts, les objectifs et les champs d'application requis dans le contexte du plan.	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur crée un plan à l'aide d'un modèle de plan avec des sections de document définies. 2. L'utilisateur sélectionne la section Créer dans l'onglet Documentation.
Créer des équipes de reprise	Définit les équipes responsables de l'exécution des plans pendant le processus de reprise. Il est actuellement utilisé dans les tâches de reprise	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur sélectionne le bouton Nouveau dans la liste connexe Équipes de reprise.
Surveiller les scénarios de perte du plan	Créez des scénarios de crise qui peuvent être inclus dans votre plan (par exemple, Perte de centres de données ou Interruption de fournisseur) et ajoutez des dépendances d'actifs ou des stratégies de récupération aux scénarios de perte.	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur crée un plan à l'aide d'un modèle de plan avec des scénarios de perte définis. 2. L'utilisateur sélectionne Ajouter dans l'onglet Scénarios de perte.
Soumettre pour approbation	Créez des configurations d'approbation comprenant des groupes, des utilisateurs ou des règles pour standardiser le processus d'approbation	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur sélectionne Soumettre pour approbation.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation BCP typiques (suite)

Nom du cas d'utilisation	description	Rôles	Actions pour le cas d'utilisation
Générer le PDF	Résumez les détails du plan (champs d'application, dépendances à l'actif, plans connexes, équipes de reprise, tâches de reprise) au format PDF. 2. Permet aux utilisateurs d'écrire des scripts et de mettre en forme le PDF via des modèles de document et des scripts de document.	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur sélectionne le bouton Générer le PDF.
Copier le plan	Copier les plans existants, y compris leurs détails et listes connexes	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur sélectionne le bouton Copier.
Ajouter un plan connexe	Ajoutez la relation du plan connexe à la liste connexe du plan.	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur ajoute un plan connexe.
Évitez de créer des tâches cycliques pour le même plan tout en ajoutant des dépendances de plan.	Arrêter le traitement du même plan s'il fait déjà partie de la hiérarchie. Évitez la création de telles dépendances de plan pendant la phase de planification. Vérifiez que la dépendance de plan dans la tâche de récupération ne crée pas de cycle.	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur ajoute un plan activé à la tâche de récupération du plan.
Ordre d'exécution des tâches	Les tâches d'un plan peuvent être parallèles et séquentielles en fonction des dépendances des tâches. Par conséquent, les tâches d'un plan doivent être ordonnées.	Planificateur BCM, Responsable BCM, Administrateur BCM	L'utilisateur ajoute des tâches de récupération

Traduction automatique

Définitions et variables d'éléments

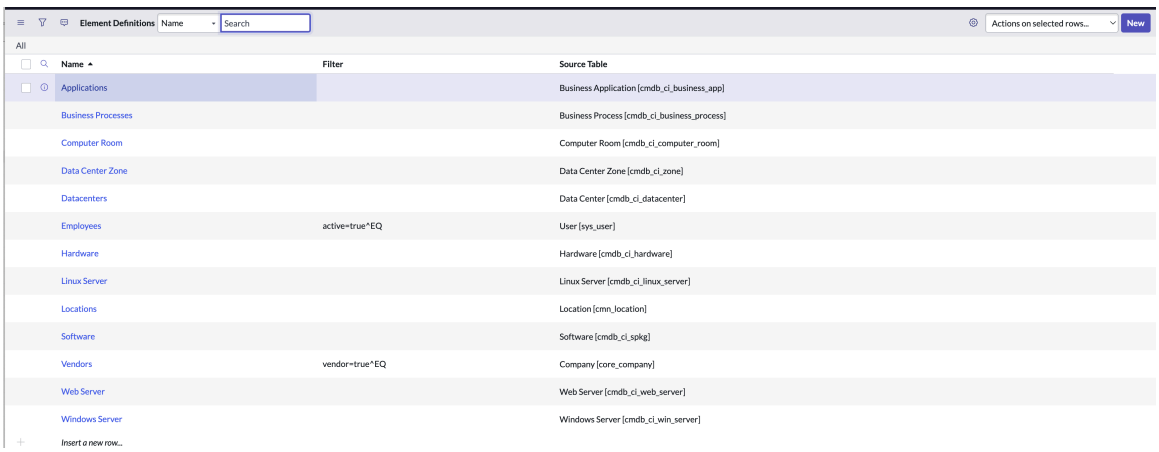
Une définition d'élément est un élément de configuration évalué dans l'analyse d'impact sur l'entreprise. Les définitions d'éléments sont également récupérées dans le plan de continuité d'activité. Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer une variable d'élément requise pour une dépendance particulière d'un élément.

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

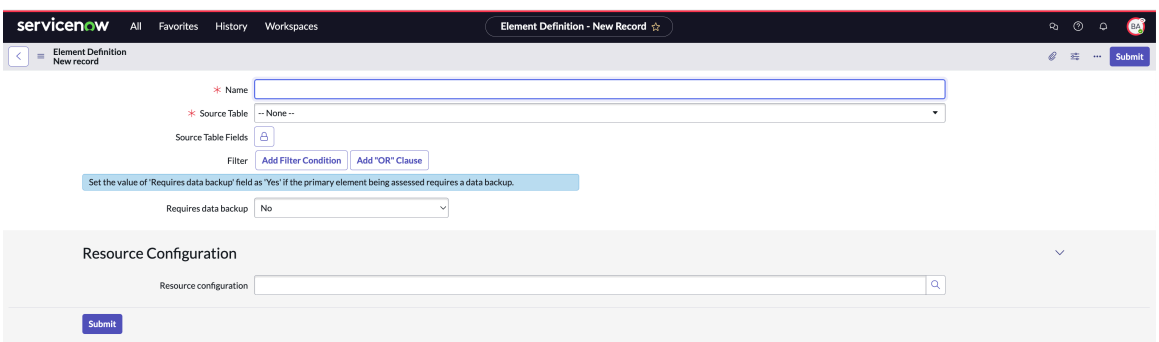
L’administrateur BCM peut configurer les définitions d’éléments dans l’application Gestion de la continuité d'activité . En règle générale, les définitions d’éléments suivantes sont définies dans l’application Gestion de la continuité d'activité :

- Applications
- Processus business
- Salle informatique
- Zone de centre de données
- Centres de données
- Employés
- Serveur Linux
- Emplacements
- Logiciel
- Fournisseurs
- Serveur Web
- Serveur Windows

L’exemple suivant montre les définitions d’éléments dans une instance.



L’exemple suivant montre la configuration d’une définition d’élément par l’administrateur Gestion de la continuité d'activité .



Configuration d’une définition d’élément

Pour plus d’informations sur la configuration d’une définition d’élément avec le rôle d’administrateur BCM , reportez-vous à la section Configurer la définition de l’élément.

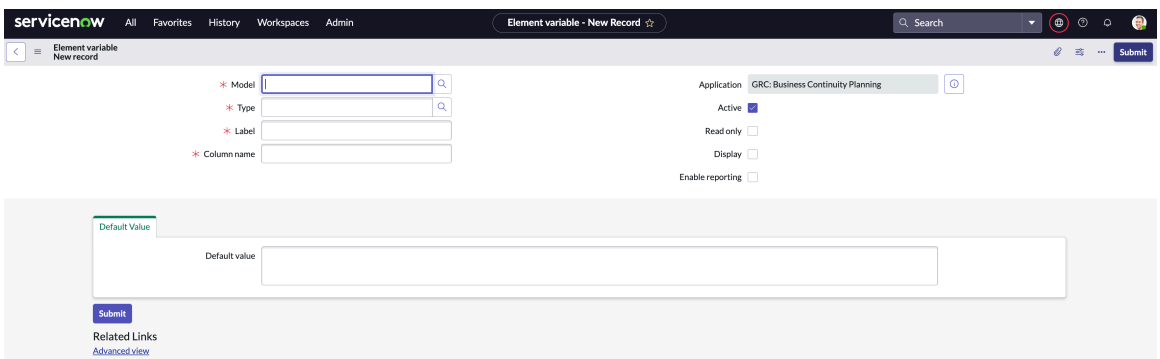
Traduction automatique

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

Remarque : Depuis la mise en Xanadu production, le filtre de définition d'élément pour la définition de l'élément matériel a été mis à jour. Vous pouvez désormais ajouter un actif de serveur Windows dans la définition d'élément de serveur Windows ou un actif de serveur Linux dans la définition d'élément de serveur Linux. Toutefois, vous ne pouvez pas ajouter l'actif de serveur Windows ou l'actif de serveur Linux dans le filtre de la définition de l'élément matériel.

Configuration d'une variable d'élément

En tant qu'administrateur système fonctionnel, vous pouvez configurer une variable d'élément requise pour une dépendance particulière d'un élément. L'exemple suivant montre la vue d'administrateur de l'enregistrement de variable d'élément.



Pour plus d'informations sur la configuration d'une variable element dans l'application Gestion de la continuité d'activité avec un rôle d'administrateur, reportez-vous à la section Configurer les variables d'élément pour les définitions d'éléments.

Exercices

Les exercices sont utilisés pour fournir des tests continus et améliorer les plans de continuité. Vous pouvez utiliser les exercices pour finaliser votre plan de continuité d'activité et améliorer son efficacité et sa facilité d'utilisation en cas de crise réelle. Vous pouvez gérer vos exercices dans Espace de travail de UIB BCM.

Étapes impliquées dans la création d'un exercice

En règle générale, les étapes suivantes sont impliquées dans la création d'un exercice :

- Le BCM gestionnaire de programme crée un exercice à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement des exercices dans la vue de liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le BCM gestionnaire de programme ajoute des détails supplémentaires pour l'exercice, tels qu'une ressource, un plan et une tâche d'événement.
- Le BCM gestionnaire de programme soumet la tâche d'événement associée à l'exercice pour approbation.
- Le gestionnaire de programme désigné BCM examine les détails de la tâche d'événement et approuve l'exercice.
- L'exercice passe à l'état **Approuvé** . Un exercice approuvé passe ultérieurement à l'état **Archivé** .
- Le BCM gestionnaire de programme peut générer le PDF des détails et en enregistrer une copie pour référence.

Types d'exercices

L'application BCM crée les types d'exercices suivants :

Traduction automatique

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

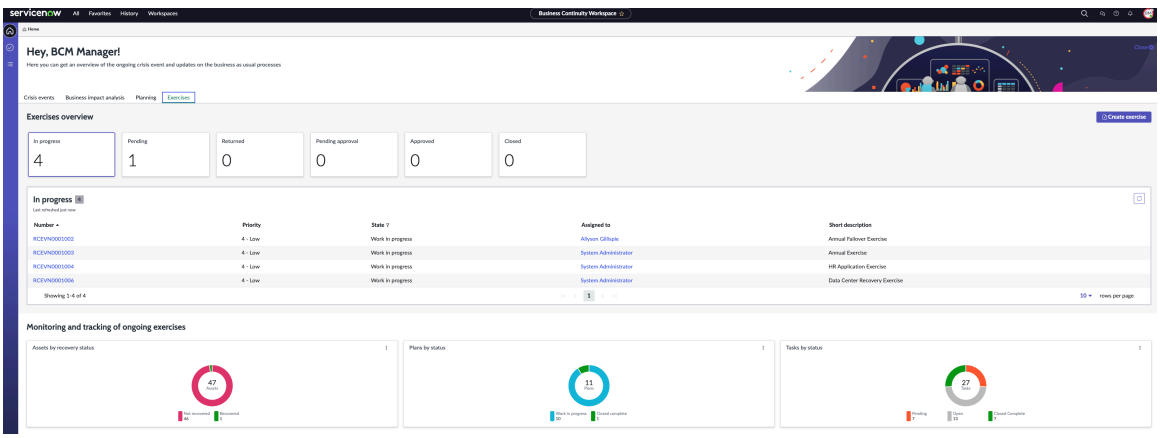
- Fonctionnel
- Simulation
- Table
- Procédure pas à pas

Techniquement, tous les exercices sont traités de la même manière. Cependant, seuls les exercices fonctionnels génèrent automatiquement des tâches, tandis que les exercices de simulation, de simulation et de procédure pas à pas ne présentent aucune différence technique dans leur implémentation.

Création d'un exercice dans Espace de travail de Continuité d'activité

Si vous êtes le BCM gestionnaire du programme, vous pouvez créer un exercice dans Espace de travail de Continuité d'activité à l'aide de l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Exercices** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un exercice** comme indiqué dans l'exemple suivant.



  Pour obtenir une description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Exercices** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue de listes et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements d'exercices.

Pour créer un exercice dans , reportez-vous à Espace de travail de Continuité d'activité la section Workflows structurés pour les exercices.

Événements de crise

La gestion d'un événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM vous aide à minimiser les temps d'indisponibilité des fonctions et processus métier critiques dans votre organisation. Il est également utilisé pour minimiser l'impact financier, réputationnel, juridique et réglementaire lors d'un événement de crise.

Étapes impliquées dans la création d'un événement de crise

En règle générale, les étapes suivantes sont impliquées dans la création d'un événement de crise :

Traduction automatique

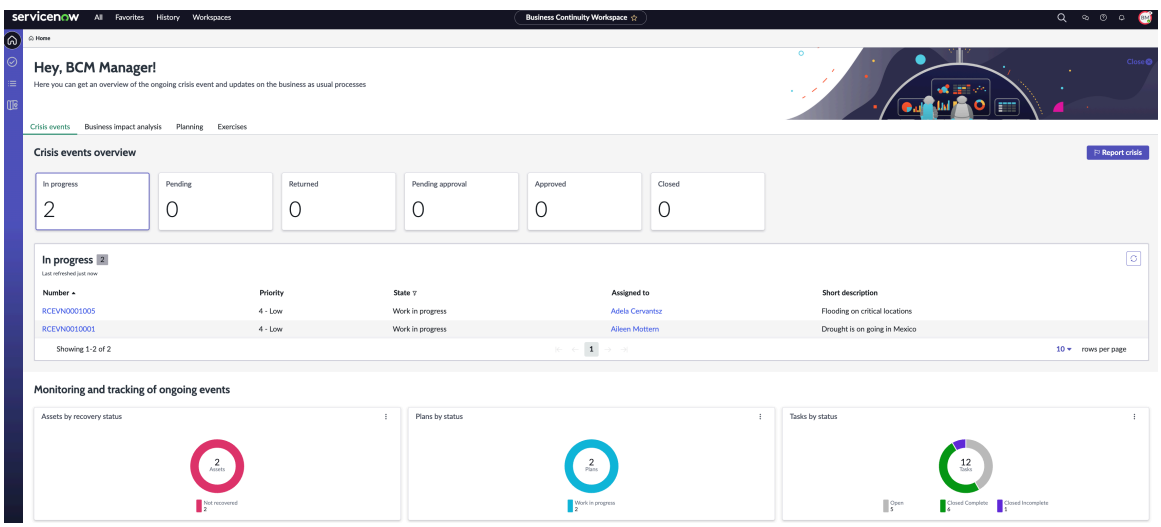
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Le BCM gestionnaire de programme crée un événement de crise à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement des événements de crise dans la vue de liste de .Espace de travail de UIB BCM
- Le BCM gestionnaire de programme ajoute des détails supplémentaires pour l'événement de crise, tels qu'un actif, un plan et une tâche d'événement.
- Le BCM gestionnaire de programme soumet la tâche d'événement associée à l'événement d'exercice pour approbation.
- Le gestionnaire de programme désigné BCM examine les détails de la tâche d'événement et approuve l'événement.
- L'événement de crise passe à l'état **Approuvé** . Un événement de crise approuvé est déplacé ultérieurement vers l'état **Archivé** .
- Le BCM gestionnaire de programme peut générer le PDF des détails et en enregistrer une copie pour référence.

Création d'un événement de crise dans Espace de travail de Continuité d'activité

si vous êtes le gestionnaire du programme BCM, vous pouvez créer un événement de crise en Espace de travail de Continuité d'activité utilisant l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil et sélectionner **Signaler une crise** , comme illustré dans l'exemple suivant.



  Pour obtenir une description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue de listes et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements d'événements de crise.

Pour créer un événement de crise dans , reportez-vous à Espace de travail de Continuité d'activité la section Workflows structurés pour les événements de crise.

Carte de crise interface

Vous pouvez Carte de crise intégrer l'application et initier les workflows de réponse pour la BCM gestion de crise. Après avoir installé l'application Carte de crise , vous pouvez afficher le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** dans votre BCM instance d'application.

Traduction automatique

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

Flux, alertes et événements dans BCM

Lorsque vous intégrez l'application Carte de crise à l'application BCM , vous pouvez afficher et analyser les flux, les alertes et les événements à partir de différents emplacements dans la Carte de crise vue.

Groupe

Un flux est un contenu d'actualités mis à jour fréquemment et fourni sur un site Web mondial. Vous pouvez vous abonner à un flux d'actualités en saisissant manuellement l'URL du canal de flux dans le champ **Web** du formulaire Flux.

Alerte

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à un moment particuliers. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Événement

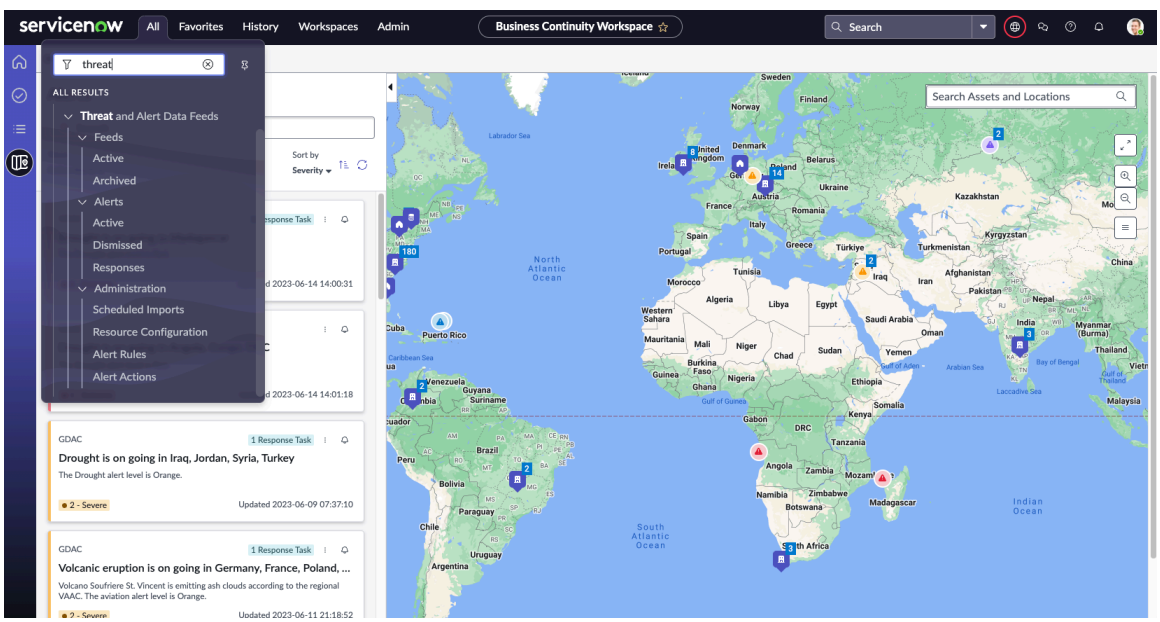
En fonction de la gravité des alertes, vous pouvez prendre des mesures, telles que notifier les personnes concernées de l'incident ou déclarer un événement de crise. Un événement peut devenir un événement de crise s'il perturbe les opérations business. Pour plus d'informations sur les événements de crise, reportez-vous à la section Carte de crise vue. Vous pouvez ensuite activer les plans de continuité d'activité pour les sites concernés par l'événement.

Module Flux de données sur les menaces et les alertes dans BCM

Le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** dans BCM affiche les informations suivantes :

- **Flux**
- **Alertes**
- **Administration**

Le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** est illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

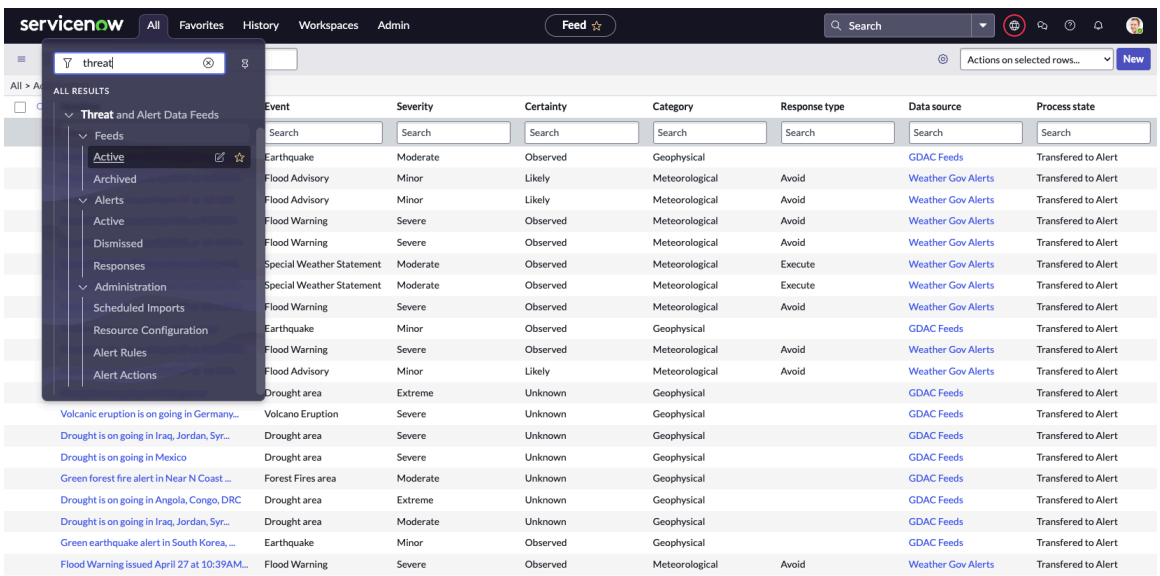
Module Flux dans BCM

Un flux de menaces est une information d'intelligence des données d'une menace potentielle ou actuelle qui peut constituer un danger pour une organisation. Elle peut perturber la routine de l'entreprise ou désactiver ses processus métier. L'application Carte de crise reçoit les flux de sources tierces telles que les flux GDAC et les alertes météorologiques.

Le module **Flux** dans BCM affiche les types de flux suivants :

- **Flux actifs**
- **Flux archivés**

Un exemple de vue des flux actifs est affiché dans l'exemple suivant.



Vous pouvez utiliser l'icône **Personnaliser la liste** pour configurer les colonnes de liste dans le module **Flux** . Par exemple, vous pouvez afficher les détails supplémentaires suivants sur l'alerte :

- Titre
- Événement
- Gravité
- Certitude
- Catégorie
- Type de réponse
- Source de données
- État du processus

Les flux de menaces incluent des informations sur les événements perturbateurs en temps réel, comme illustré dans la liste d'exemple suivante :

- Troubles civils ou émeutes
- Avis d'inondation
- Avertissement d'inondation

Traduction automatique

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

- Zone de sécheresse
- Tremblement de terre
- Ouragan
- Avertissements d'incendie de forêt ou de drapeau rouge
- Guerre ou conflit militaire
- Éruption volcanique

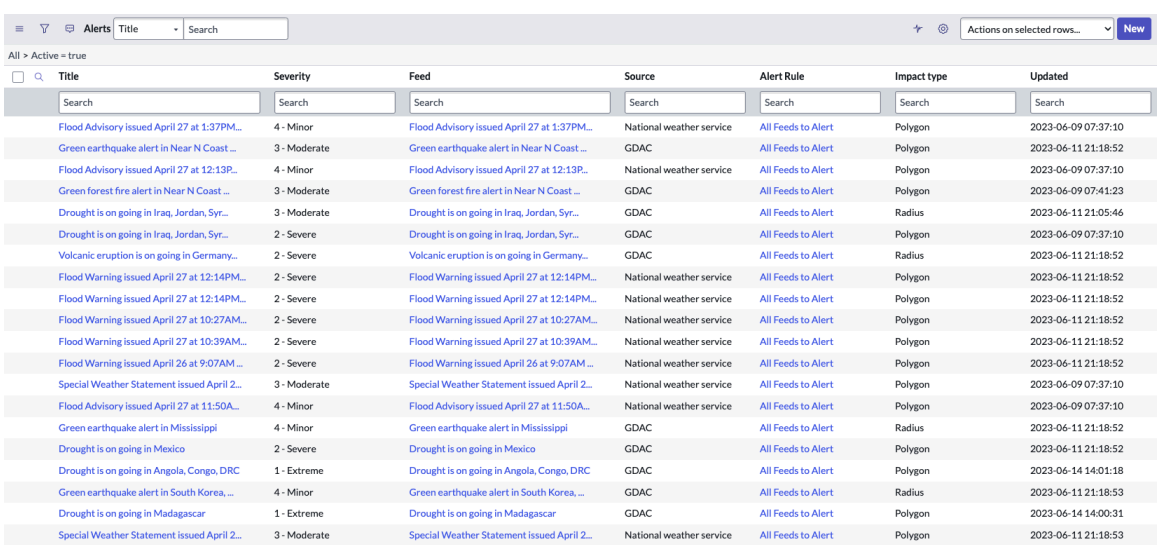
Module Alertes dans BCM

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à un moment particuliers. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Le module **Alertes** dans BCM affiche les types de flux suivants :

- **Alertes actives**
- **Alertes ignorées**
- **Réponses d'alerte**

L'exemple suivant illustre un exemple de vue des alertes actives.



Title	Severity	Feed	Source	Alert Rule	Impact type	Updated
Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green earthquake alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green forest fire alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green forest fire alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:41:23
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	3 - Moderate	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:05:46
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	2 - Severe	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Volcanic eruption is on going in Germany...	2 - Severe	Volcanic eruption is on going in Germany...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	2 - Severe	Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Mississippi	4 - Minor	Green earthquake alert in Mississippi	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Mexico	2 - Severe	Drought is on going in Mexico	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Angola, Congo, DRC	1 - Extreme	Drought is on going in Angola, Congo, DRC	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:01:18
Green earthquake alert in South Korea, ...	4 - Minor	Green earthquake alert in South Korea, ...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:53
Drought is on going in Madagascar	1 - Extreme	Drought is on going in Madagascar	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:00:31
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:53

Vous pouvez utiliser l'icône **Personnaliser la liste** pour configurer les colonnes de liste dans le module **Alertes** . Par exemple, vous pouvez afficher les détails suivants sur l'alerte :

- Titre
- Gravité
- Groupe
- Source
- Règle d'alerte
- Type d'impact
- Mis à jour

Traduction automatique

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

Tâches administratives dans le module Flux de données sur les menaces et les alertes

Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , consultez la rubrique Configurer pour Carte de crise pour en savoir plus sur les tâches de configuration.

Le module **Administration** dans BCM affiche les types de flux suivants :

Importations planifiées

Pour gérer vos abonnements au flux de menaces provenant de sources internes et externes, vous devez planifier une importation de données à partir de la source de données à des intervalles définis. Pour plus d'informations sur les importations planifiées, reportez-vous à la section Configurer les enregistrements d'importations de données planifiées.

Configuration des ressources

Pour tracer les actifs ou les ressources de votre organisation sur le Carte de crise, vous devez configurer les ressources dans l'application. Pour plus d'informations sur la configuration des ressources, reportez-vous à la section Configurer les enregistrements de configuration des ressources.

Règles d'alerte

Pour afficher les flux sous forme d'alertes sur le Carte de crise, configurez les règles d'alerte. Pour en savoir plus sur les règles d'alerte, reportez-vous à la section Configurer des règles d'alerte.

Actions d'alerte

Pour réagir à une alerte critique à partir du tableau de Carte de crise bord, reportez-vous à la section Configurer les actions d'alerte.

- Pour en savoir plus sur les tâches administratives de , reportez-vous à Carte de crise la section Configurer pour Carte de crise.
- Pour rechercher des emplacements sur le Carte de crise, vous devez définir la `sn_bcm_map.use_google_places_lib` propriété système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec BCM.

Carte des crises

Pour plus d'informations sur la gestion des alertes dans la carte des crises, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Carte de crise.

Notifications d'urgence dans Everbridge

Vous pouvez intégrer la Gestion de crise dans l'application BCM avec Système de notifications Everbridge. Vous pouvez ensuite envoyer une notification d'urgence à une personne ou à un groupe de personnes pour les alerter d'une urgence imminente. Il fournit une notification unidirectionnelle et une communication bidirectionnelle par le biais de canaux de livraison correctement établis.

Gestion de crise dans l'application Gestion de la continuité d'activité utilisé Everbridge pour diriger certaines activités de réponse aux crises. Cette intégration permet d'envoyer des notifications sur les événements critiques aux personnes concernées et de coordonner leurs réponses dans un canal de livraison bidirectionnel efficace.

Pour envoyer une notification, vous devez avoir les contacts, les groupes et les canaux de livraison appropriés. Les canaux de livraison sont créés et stockés, Everbridge et vous devez importer ces canaux de livraison pour votre ID d'organisation particulier. Ces canaux de livraison sont utilisés pour l'envoi de notifications et la création de contacts.

Traduction automatique

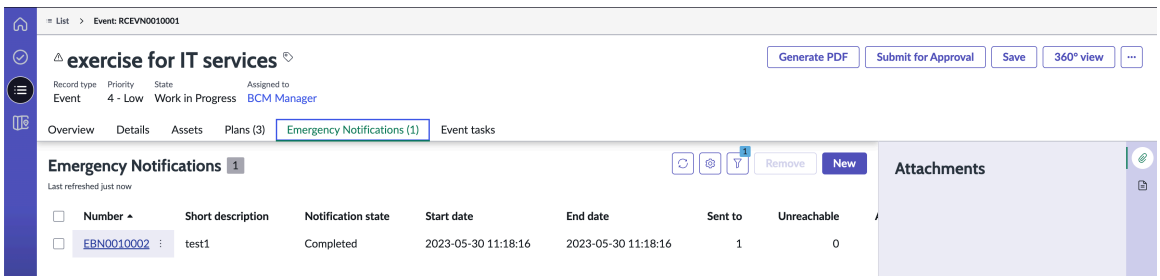
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Processus d'envoi des notifications d'urgence

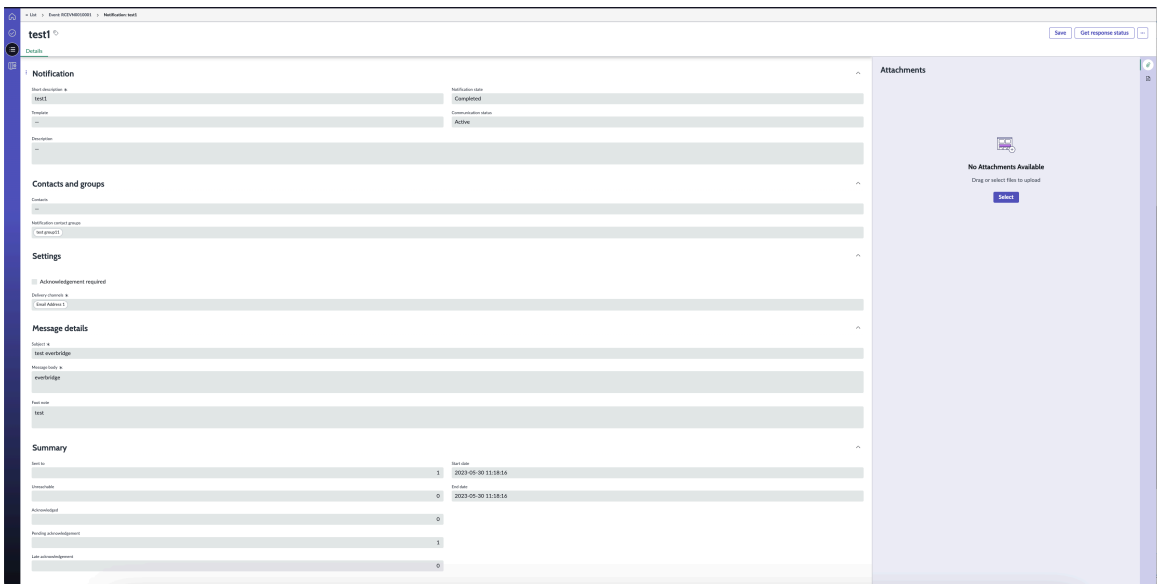
Vous pouvez envoyer une notification d'événement qui déclenche un workflow complet des activités de l'état **Brouillon** à l'état **Terminé** dans Everbridge. Vous pouvez surveiller toutes les activités à partir de Espace de travail de Continuité d'activité.

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence à partir de , Espace de travail de Continuité d'activité l'action crée un incident et une notification pour que l'incident soit Everbridge envoyé aux contacts et aux groupes appropriés.

Les notifications d'urgence d'un événement s'affichent dans l'onglet **Notifications d'urgence** de l'événement. Vous pouvez afficher les détails de la notification d'urgence, tels que l'état de la notification, la date de début, la date de fin, etc., comme illustré dans l'exemple suivant.



Le formulaire de notification d'urgence est illustré dans l'exemple suivant.



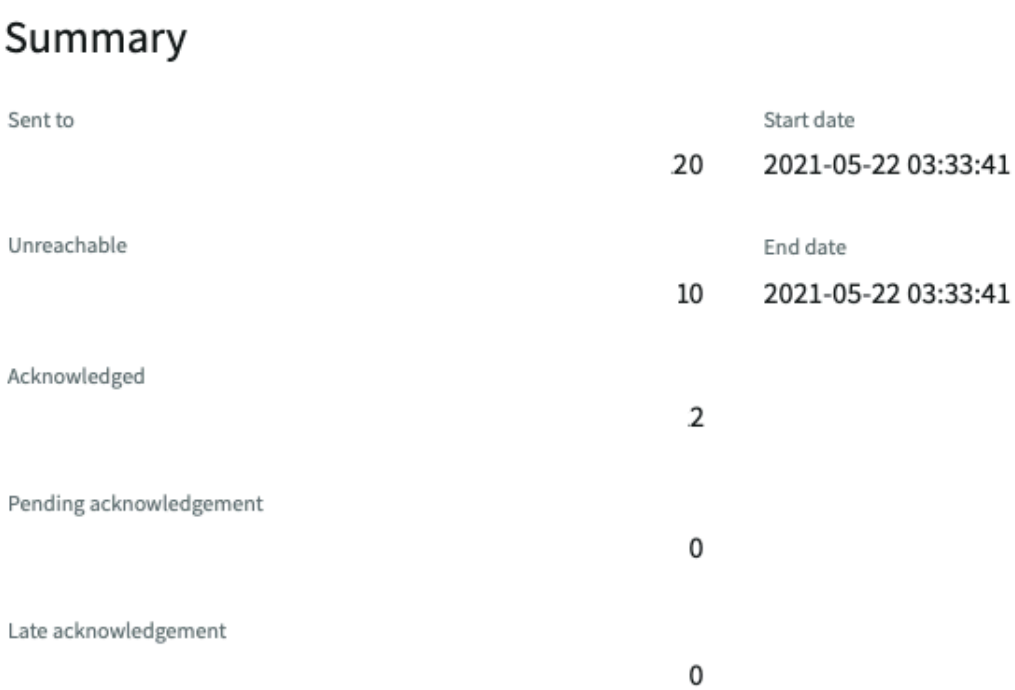
Résumé de la notification envoyée aux contacts

La section **Résumé** du formulaire de notification affiche une liste des contacts et des groupes auxquels la notification a été envoyée, et leurs réponses sont également enregistrées. Il affiche également le nombre de contacts qui n'ont pas pu être joints, le nombre de contacts qui ont accusé réception de la notification et le nombre d'accusés de réception en attente. Ces informations sont récupérées à partir de Everbridge votre et s'affichent dans votre Espace de travail de Continuité d'activité comme indiqué dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

Résumé de la notification envoyée aux contacts



La section Résumé du formulaire de notification contient les informations suivantes :

Envoyé à

Nombre de contacts à qui la notification a été envoyée.

Inaccessible

Nombre de contacts à qui la notification n’a pas été envoyée.

Authentifié

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification.

Confirmation en attente

Nombre de contacts qui n’ont pas accusé réception de la notification.

Confirmation tardive

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification après l’expiration de la durée de la notification.

S’il existe de nombreux contacts auxquels la notification n’a pas pu être remise, vous pouvez créer une autre notification pour le même événement de crise. Cette fois, vous pouvez l’envoyer à une équipe de gestionnaires, car la notification précédente n’a pas atteint beaucoup de contacts.

Tâches administratives pour l’intégration de Gestion de crise à Everbridge

Pour en savoir plus sur les tâches administratives liées à l’intégration de Gestion de crise à , reportez-vous à Système de notifications Everbridge la section Configuration des Everbridge notifications.

Configurer Gestion de la continuité d'activité

Configurez l’application pour effectuer les Gestion de la continuité d'activité tâches de continuité d’activité de votre organisation.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration Gestion de la continuité d'activité implique l'installation de l'application à partir de ServiceNow® Store laquelle les administrateurs la configurent.

Remarque : Si vous disposez du BCM rôle, vous pouvez effectuer les tâches de configuration décrites dans cette section.

- Installez l'application Gestion de la continuité d'activité à partir du magasin. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store.

  Remarque : L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Gestion de crise installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core et GRC : Business Continuity Management – Composants.

- Vérifiez que vous avez affecté les utilisateurs aux rôles requis. Pour obtenir des instructions détaillées et une liste des rôles, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.
- Configurez l'application Gestion de la continuité d'activité en effectuant les tâches administratives avec le rôle d'administrateur BCM . Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'administration générale pour BCM.

  Remarque : Vous pouvez afficher les configurations et les **propriétés** de la **page Mes tâches** dans la configuration **de l'administration générale**.

- Terminez la configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise en effectuant les tâches administratives avec le rôle d'administrateur BIA. Pour plus d'informations, consultez Configuration pour une analyse d'impact sur l'entreprise.

  Remarque : Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM à l'analyse dans le formulaire BIA lui-même.

- Terminez la configuration d'un plan de continuité d'activité en effectuant les tâches administratives avec le rôle d'administrateur BCP. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un plan de continuité d'activité.

  Remarque : Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM au plan dans le formulaire BCP lui-même.

- Formatez les modèles PDF pour une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité ou un événement. Pour plus d'informations, consultez Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.
- Configurez les registres et les vues des relations à 360°. Pour plus d'informations, consultez Configurer les registres et les vues des relations à 360°.
- Configurez les notifications avec Everbridge. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Everbridge notifications.
- Configurez la carte des crises. Pour plus d'informations, consultez Configurer pour Carte de crise.

Traduction automatique

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

- Examinez les tâches de configuration effectuées par un administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configuré par les administrateurs système.
- Passez en revue les informations de configuration pour Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Configuration pour le Générateur d'IU.

Remarque :

Les deux BCM classique Espace de travail et Espace de travail configurable de BCM utilisent la Espace de travail vue. Si vous avez apporté des personnalisations dans d'autres vues de l'interface utilisateur, vous devez appliquer les mêmes personnalisations avant ou après la mise à niveau d'une version antérieure vers la Zurich version précédente.

Pour en savoir plus sur la configuration des composants personnalisés dans , reportez-vous à BCM classique Espace de travail l'article KB1442692 .

Pour plus d'informations sur la migration des rapports et des modifications personnalisées vers Espace de travail configurable de BCM, consultez l'article KB1444397 .

Gestion de la continuité d'activité et ServiceNow Store

Gestion de la continuité d'activité applications sont disponibles à partir du , ce qui vous permet d'obtenir plus rapidement des ServiceNow Store fonctionnalités nouvelles et mises à jour. Avant de pouvoir utiliser les Gestion de la continuité d'activité applications, vous devez vérifier que vous disposez d'un droit d'utilisation.

Demander des applications dans l'App Store

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

La liste des applications BCM disponibles sur ServiceNow Store est :

Application	Description
GRC : analyse d'impact sur l'entreprise	Fournit des workflows structurés pour les équipes de gestion de la continuité d'activité afin d'évaluer l'impact d'une interruption sur les ressources critiques telles que les processus business, les applications et les emplacements.
GRC : Planification de la continuité d'activité	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité créent, examinent et approuvent des plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence.
GRC : Gestion de crise	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité activent des plans de continuité d'activité lors des exercices de plan et des événements de crise réels.
Intégration de GRC : Gestion de crise à Notifications Everbridge (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)	Fournit une intégration avec Everbridge pour créer et envoyer une notification, ainsi que pour suivre les réponses.

Traduction automatique

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

Application	Description
GRC : carte des crises (com.snc.app_bcm_crisis_map)	Offre la possibilité d'intégration avec l'application Flux et gestion des alertes pour afficher les alertes de menace et les actifs à risque sur la carte de crise BCM. Prenez également les mesures appropriées en déclenchant les workflows d'événements et de notifications Gestion de crise.
GRC : configurateur d'approbateur (sn_grc_appr)	Fournit des options pour définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des définitions de règles d'approbation.

Remarque : L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Gestion de crise installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core, GRC : Business Continuity Management – Composants et GRC : Configurateur d'approbateurs.

GRC : Business Continuity Management – Core fournit des options pour configurer les données requises pour les applications de gestion de la continuité d'activité. Cette application installe également l'application GRC : Business Continuity Management – Composants : Now Design System pour Business Continuity Management.

Obtenir le droit pour l'application BCM

La première étape de l'installation d'une application consiste à vérifier que l'application ou le produit et ses applications associées disposent d'autorisations valides ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les personnes exécutant le droit doivent avoir un compte et avoir l'autorisation de demander des Now Support applications pour les instances à l'étude.

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store .
2. Sélectionnez **Connexion** , puis connectez-vous à l'aide de vos Now Support informations d'identification.
3. Sélectionnez l'onglet **Produits ServiceNow** pour afficher tous les produits disponibles ServiceNow Store . Les intégrations et d'autres types de contenu sont affichés dans l'onglet **Applications certifiées** .
4. Sélectionnez le nom du produit auquel vous avez droit.
   Toutes les applications associées au produit auquel vous êtes autorisé sont répertoriées. Lorsque vous avez obtenu l'autorisation pour le produit principal, les applications qui y sont répertoriées sont également autorisées.
5. Sélectionnez **Accepter** pour vérifier que vous disposez du droit au produit et aux applications répertoriées. Vous êtes invité à lire et à accepter les ServiceNow Store termes et conditions.
6. Cochez la case et sélectionnez **Accepter**.

   Remarque : Une coche apparaît en regard du nom du produit et le bouton **Gérer les autorisations** s'affiche.

   La coche indique que vous êtes abonné au produit et à ses applications associées. Il est temps de gérer vos droits. Il s'agit d'un processus unique pour ce produit et tous les autres produits que vous souhaitez installer à l'avenir.
7. Vous pouvez sélectionner **Gérer les autorisations** pour modifier les instances affectées par les applications auxquelles vous avez droit.

Traduction automatique

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

Une fois que vous avez accepté les ServiceNow Store termes et conditions et géré les droits, vous pouvez autoriser d'autres produits en sélectionnant le signe plus (+) en regard du nom du produit.

Vous êtes maintenant prêt à installer l'application.

Installer Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion de la continuité d'activité. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Dans le ServiceNow Store, vous devez vous assurer que vous disposez des droits (ou licences) sur l'application et ses applications dépendantes.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion de la continuité d'activité.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Passez en revue la liste des applications dans l'instance pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

   L'application Gestion de la continuité d'activité (com.snc.sn_bcm) nécessite que les applications requises soient téléchargées :
   - Cœur BCM (com.snc.bcm.app_bcm_core)
   - BIA (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
   - BCP (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
   - Gestion de crise (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
   - Carte des crises avec intégration d'Everbridge (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)
   - Registre des données (com.snc.data_registry_dep)
   - Composant du générateur d'IU de Gantt (servicenow-now-gantt)
   - Application de registre de données (app-grc-data-registry)
   - Modèles de documents (app-document-templates)
   - Cadre de travail pour les relations avec les données (app-grc-relationship-config)

Traduction automatique

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

- Espace de travail commun GRC (app-grc-base-workspace)
- GRC : configurateur d'approbateur (app-bcm-approval-config)
- Composants partagés IRM (irm-shared-common-components)

5. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les charger, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque : Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** d'une application du magasin pendant l'installation, les données de démonstration ne sont pas disponibles pour une installation ultérieure à partir du gestionnaire d'applications. Pour plus d'informations sur l'installation ou la réinstallation des données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer les données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la base de connaissances HI.

6. Sélectionnez **Installer**.

   Remarque : L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Gestion de crise installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core et GRC : Business Continuity Management – Composants.

Opérateurs BCM Lite

L'application Gestion de la continuité d'activité offre des conditions de gestion des licences utilisateur flexibles. Les conditions sont basées sur le fait que votre opérateur dispose d'un accès en lecture seule ou peut effectuer certains types de tâches.

Vue d'ensemble de la classification d'opérateur allégée

Les Gestion de la continuité d'activité rôles qui sont considérés comme des opérateurs légers sont des utilisateurs responsables des tâches suivantes :

- Répondez aux plans d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) lorsqu'ils sont ajoutés en tant que contributeurs à l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Approuvez l'enregistrement d'approbation affecté à partir de l'enregistrement en mode Listes ou sur la page Mes tâches.

Pour permettre aux opérateurs légers de répondre aux tâches, vous devez leur affecter le rôle approprié à l'activité et les ajouter à l'enregistrement en tant qu'approbateur. Lorsque ce critère est rempli, l'opérateur de référence peut approuver ou rejeter un enregistrement et fournir des notes de workflow.

Pour en savoir plus sur la configuration des modèles de plan BCP ou BIA, reportez-vous aux sections Configurer le modèle de plan de continuité d'activité et Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée.

Pour en savoir plus sur tous les rôles installés lors de l'activation de l'application, reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.

Traduction automatique

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

BCM Rôle d'opérateur Lite

Le BCM rôle d'opérateur léger (sn_bcm_lite.lite_operator) contient les rôles répertoriés dans le tableau suivant.

BCM Classification des rôles d'opérateur Lite

Rôle	Description	Information supplémentaire
sn_bcm_contributor	Permet à l'utilisateur de répondre aux BIA dans lesquelles il est identifié comme contributeur.	Le propriétaire de la BIA doit ajouter l'utilisateur en tant que contributeur à la BIA.
sn_bcm.core_viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher la BIA, les plans, les exercices et les événements dans l'interface utilisateur de l'espace de travail.	
sn_bia.bia_contributor	Permet à l'utilisateur de répondre aux BIA dans lesquelles il est identifié comme contributeur.	Le propriétaire de la BIA doit ajouter l'utilisateur en tant que contributeur à la BIA.
sn_bcm.membre_équipe_de_récupération	Permet à l'utilisateur de recevoir des tâches de récupération affectées et d'y répondre.	
sn_bcm_viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher tous les enregistrements dans l'application BCM .	
sn_bcp.plan_viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher les plans dans un format en lecture seule.	
sn_bia.bia_viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher les réponses BIA dans un format en lecture seule.	
sn_recovery.event_viewer	Permet à l'utilisateur de voir un exercice ou un événement dans un format en lecture seule.	Les informations en lecture seule sont nécessaires pour que le membre de l'événement de reprise dispose du contexte de l'ensemble de l'exercice, bien que l'utilisateur puisse uniquement répondre aux tâches affectées.
sn_crisis_ebn.visionneuse	Permet à l'utilisateur d'afficher les notifications d'urgence dans un format en lecture seule.	
sn_recovery.membre_événement.	Permet à l'utilisateur de recevoir des tâches de récupération affectées et d'y répondre au cours d'un exercice ou d'un événement.	Les tâches de récupération doivent être affectées au membre de l'équipe de récupération.

Rôles BCM que vous ne pouvez pas affecter à vos opérateurs Lite

Les rôles d'opérateur ne peuvent pas être affectés aux opérateurs légers. Si vous affectez un rôle à un utilisateur, il compte l'utilisateur en tant qu'opérateur et vous n'avez plus de modèle de gestion des licences flexible.

Traduction automatique

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

Vous ne pouvez pas affecter les rôles suivants à vos opérateurs Lite :

- sn_bia.bia_admin
- sn_bia.bia_manager
- sn_bia.bia_planner
- sn_bcp.plan_admin
- sn_bcp.plan_manager
- sn_recovery.event_manager
- sn_recovery.event_user
- sn_crisis_ebn.admin
- sn_crisis_ebn.utilisateur

Pour plus d'informations sur les affectations de rôles, consultez l'article Rôle d'utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la base de Now Support connaissances.

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les articles.

Activités et limites de l'opérateur Lite

Le tableau suivant décrit les activités et les limites de l'opérateur allégé.

Activités et limites de l'opérateur BCM Lite

Activité	Description	Créer	Lecture	Mettre à jour	Approuver
Business Impact Analysis (BIA)	• Répondez à l'analyse BIA. • Affichez une analyse terminée. • Participer au workflow BIA. • Examinez l'analyse, puis approuvez-la ou la rejetez.		X	X	X
Business Continuity Planning (PCA)	• Affichez et téléchargez les plans de continuité et de récupération d'urgence publiés.		X		X

Traduction automatique

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

Activités et limites de l'opérateur BCM Lite (suite)

Activité	Description	Créer	Lecture	Mettre à jour	Approuver
	• Participer au workflow du plan. • Examinez et approuvez ou rejetez une analyse.				
Exercices de continuité d'activité	• Consultez les détails de l'exercice. • Participer aux tâches de récupération. • Participez au workflow des résultats d'exercices. • Examinez et approuvez ou rejetez une analyse.		X		X
Événements de crise	• Rapportez et affichez les détails de la crise. • Participer aux tâches de récupération. • Participez au workflow des résultats d'exercices.		X		X

Traduction automatique

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

Activités et limites de l'opérateur BCM Lite (suite)

Activité	Description	Créer	Lecture	Mettre à jour	Approuver
	• Examinez et approuvez ou rejetez une analyse.				
Mettre à jour l'état des tâches de reprise	• Recevez les tâches de récupération des exercices et des événements de crise. • Signalez la progression et l'état à votre coordinateur d'événement.		X	X	X
Modèle de notification d'urgence	• Affichez les notifications d'urgence. • Participez au workflow.		X		X

Configuration de l'administration générale pour BCM

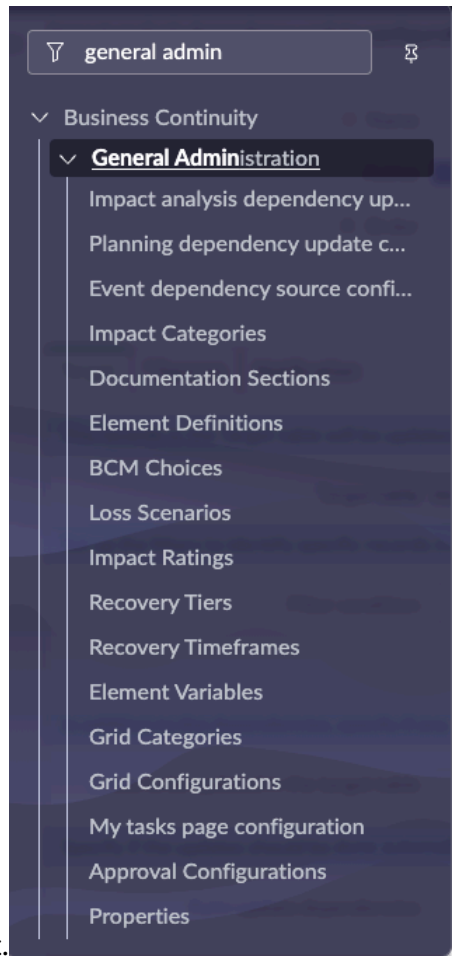
Si vous êtes l'administrateur BCM , vous pouvez configurer l'application Gestion de la continuité d'activité en effectuant certaines tâches administratives.

Traduction automatique

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

Module Administration générale

Les tâches administratives associées à l'application BCM sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'interface utilisateur de l'application, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'administrateur Gestion de la continuité d'activité doté du rôle sn_bcm.admin est chargé d'effectuer les tâches administratives associées à l'application Gestion de la continuité d'activité .

En règle générale, l'administrateur Gestion de la continuité d'activité effectue les tâches administratives suivantes :

- Configurez les catégories d'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer la catégorie d'impact pour BIA.
- Configurez les sections de documentation. Pour plus d'informations, consultez Configurer la section de documentation.
- Configurez les définitions d'élément. Pour plus d'informations, consultez Configurer la définition de l'élément.
- Configurez les scénarios de perte. Pour plus d'informations, consultez Configurer des scénarios de perte dans le plan.
- Configurez les évaluations d'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer les évaluations d'impact.
- Configurer les niveaux de reprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer les niveaux de reprise pour BIA.
- Configurez les délais de reprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer des délais de reprise.

Traduction automatique

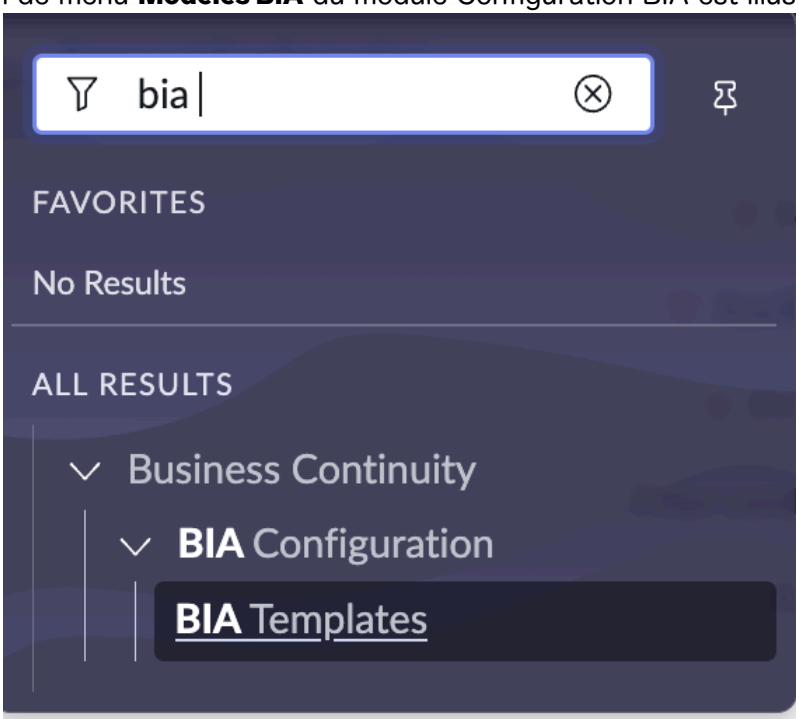
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Configurez les variables de l'élément. Pour plus d'informations, consultez Configurer les variables d'élément pour les définitions d'éléments.
- Affichez le module Configurations de la page Mes tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurations de pages Mes tâches.
- Configurez les configurations d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'approbation.
- Configurez les propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du BCM.
- Pour plus d'informations sur les configurations et les catégories de grille, reportez-vous à la section Configurer la grille pour l'évaluation BIA et Configurer les catégories de grille.

Module de configuration BIA

L'administrateur BCM configure les modèles BIA dans le module Configuration BIA. La configuration des modèles BIA est un prérequis pour effectuer l'analyse d'impact sur l'entreprise.

L'option de menu **Modèles BIA** du module Configuration BIA est illustrée dans l'exemple suivant.



Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle BIA, reportez-vous à la section Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée.

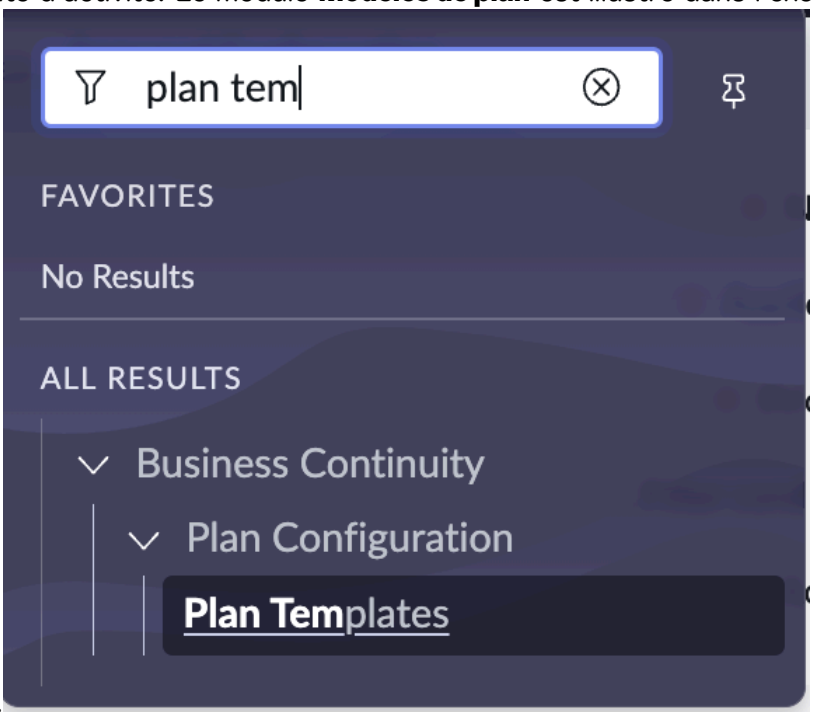
Module Modèles de plan

En règle générale, l'administrateur Gestion de la continuité d'activité utilise le module **Modèles de plan** pour configurer un modèle de plan de

Traduction automatique

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

continuité d'activité. Le module **Modèles de plan** est illustré dans l'exemple suivant.



Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle de plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Configuration du modèle de plan.

Enregistrements de configuration des dépendances

Les BCM administrateurs configurent les enregistrements de configuration des dépendances.

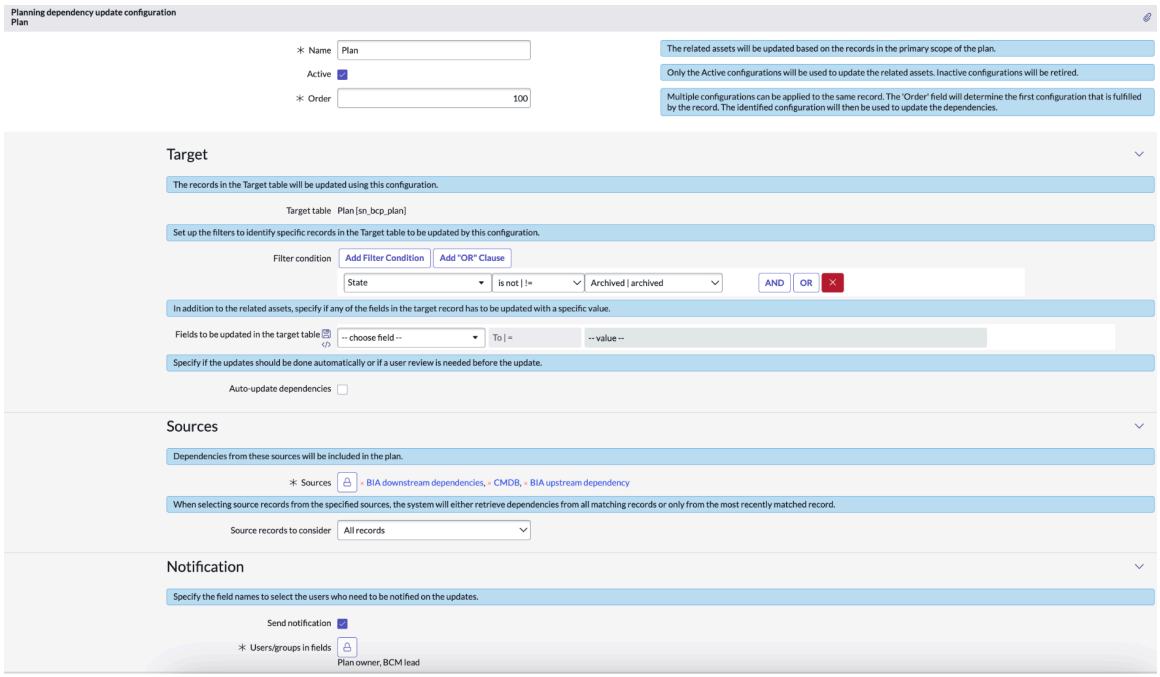
Les administrateurs configurent les enregistrements de configuration des dépendances dans la vue Administrateur (vue UI 16) pour planifier une mise à jour automatique des dépendances BIA, des actifs connexes et des sources en fonction des données sources et des relations dans le CMDB.

Remarque : Depuis la mise en Xanadu production, vous pouvez accéder à des informations à jour sur les dépendances liées à Business Impact Analysis, aux plans et aux événements. Pour accéder aux mises à jour les plus récentes pour les dépendances, choisissez **Tous les enregistrements** ou **Dernier enregistrement uniquement** à partir de l'option **Enregistrements sources à prendre en compte** dans les enregistrements Configuration de la mise à jour de la dépendance de l'analyse d'impact, Configuration de la mise à jour de la dépendance de planification et Configuration de la source de dépendance d'événement. En fonction de votre sélection, l'application extrait les dépendances de toutes les sources ou uniquement du dernier enregistrement de chaque source.

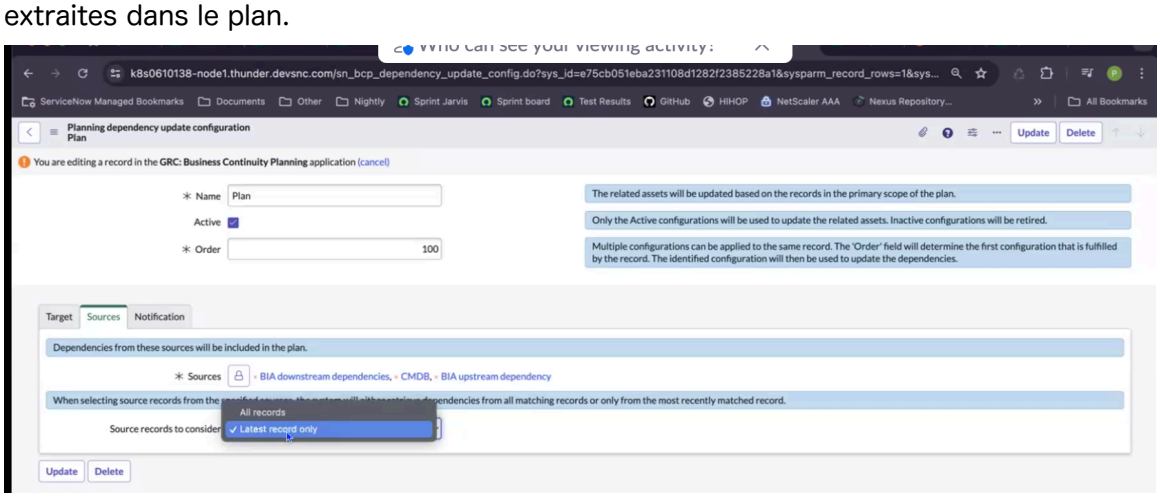
L'exemple suivant montre l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification.

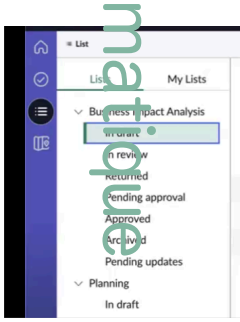
Traduction automatique

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



Prenons un exemple où vous avez 2 BIA effectuées sur Acrobat et la configuration est illustrée dans l'exemple. Lorsque **l'option Tous les enregistrements** est sélectionnée et que vous sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** à partir de l'enregistrement du plan, l'application extrait toutes les dépendances dans tous les enregistrements BIA qui satisfont à l'exigence. Comme le montre l'exemple, les dépendances des enregistrements BIA les plus récents et les plus anciens BIA sont extraites dans le plan.

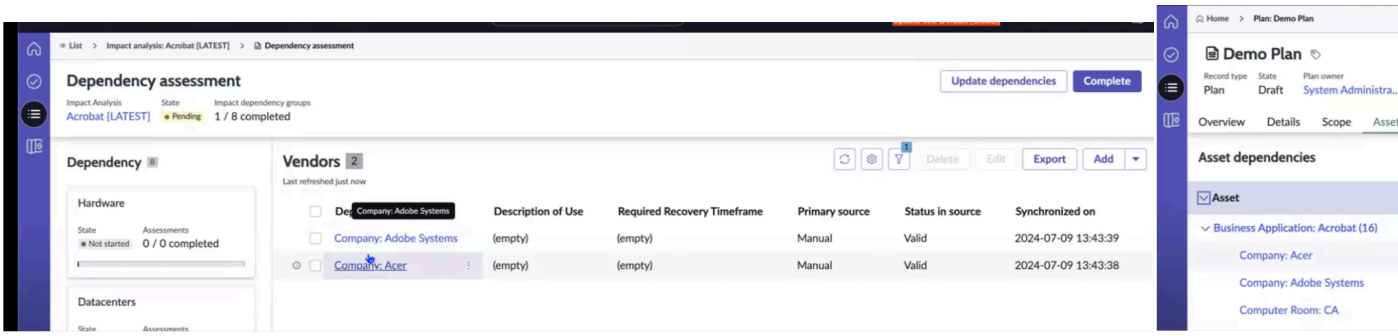




Lorsque l'option **Dernier enregistrement uniquement** est sélectionnée et que vous sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** à partir de l'enregistrement du plan, l'application prend en compte l'un des enregistrements des deux BIA et extrait l'évaluation de dépendance de cet enregistrement BIA.

Traduction automatique

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



Pour que l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** dans l'enregistrement du plan et la *`Update BCP dependencies snapshot`* tâche planifiée fonctionnent, il est nécessaire que les enregistrements Configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact, Configuration de la mise à jour de la dépendance de planification et Configuration de la source de dépendance d'événement soient établis.

Extraction des dernières mises à jour de dépendance pour l'analyse d'impact, les plans et les événements

Vous pouvez extraire les dernières mises à jour de dépendances pour l'analyse d'impact, les plans et les événements. Le choix de la fonctionnalité Tous les enregistrements ou Dernier enregistrement uniquement s'applique aux enregistrements Configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact, Configuration de la mise à jour de la dépendance de planification et Configuration de la source de dépendance d'événement.

Pour les mises à jour des dépendances d'analyse d'impact, l'extraction par pull de tous les enregistrements BIA ou du dernier enregistrement BIA peut fournir les mêmes informations. Pour les mises à jour des dépendances de planification et des mises à jour des dépendances d'événements, l'extraction par extraction de tous les enregistrements BIA ou du dernier enregistrement BIA extrait les dernières mises à jour de dépendance.

Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les plans :

- Dépendance en amont BIA
- Dépendances en aval de BIA
- CMDB

Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

- Dépendance en amont BIA
- Dépendances en aval de BIA
- CMDB
- Actifs primaires du plan
- Actifs associés au plan

Pour plus d'informations sur la configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact, reportez-vous à la section Configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact.

Pour plus d'informations sur la configuration des mises à jour des dépendances de planification, reportez-vous à la section Configuration des mises à jour des dépendances de planification.

Traduction automatique

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

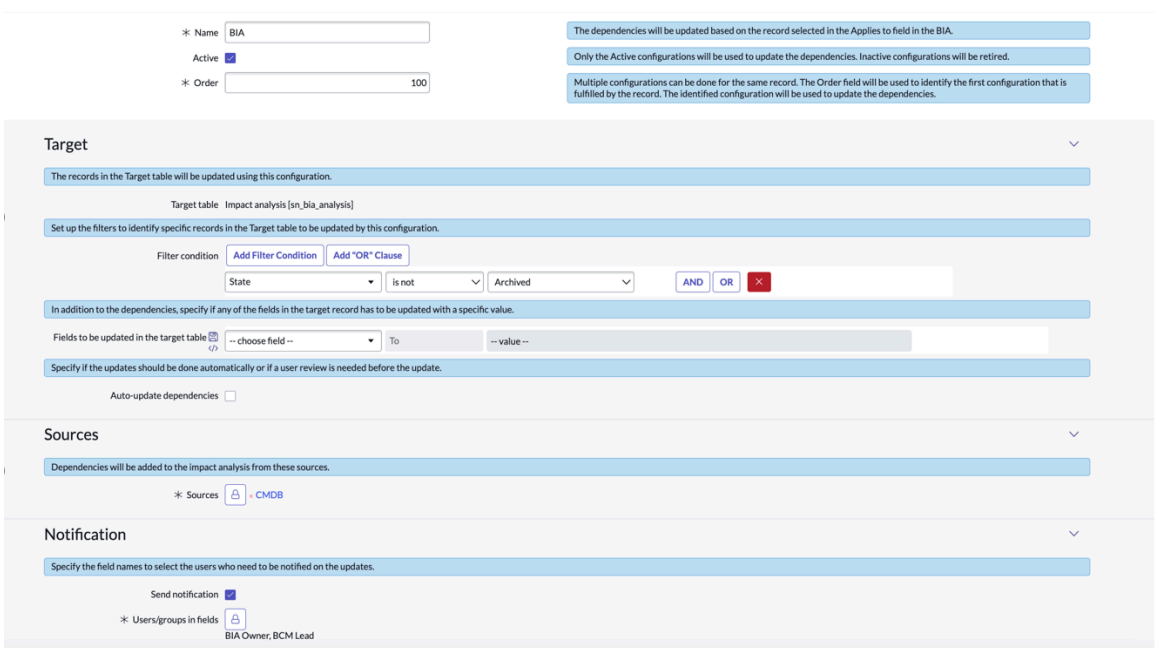
Pour plus d'informations sur la configuration des sources pour l'ajout des dépendances d'événement, reportez-vous à la section Configuration des sources pour l'ajout de dépendances d'événement.

Configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact

Les BCM administrateurs configurent l'enregistrement de configuration de mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact de sorte qu'une mise à jour automatique des dépendances BIA puisse être planifiée en fonction des données sources et des relations dans le CMDB.

Enregistrement de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact

Les BCM administrateurs accèdent à l'enregistrement de configuration de la dépendance d'analyse d'impact en accédant à **Administration générale** dans l'interface utilisateur de l'application. L'enregistrement contient les détails de configuration tels que le nom, l'ordre, les enregistrements cibles, les sources et les préférences de notification, comme illustré dans l'exemple suivant.



Configurer les sources pour l'ajout des dépendances

Configurez les sources pour extraire les dernières dépendances de la BIA dans l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact. Une source est créée pour CMDB lire les CMDB dépendances. Le champ **S'applique à** de la BIA est l'actif d'entrée. Il obtient les dépendances de , en fonction de CMDB ce sur quoi votre BIA est fait.

Remarque : Vous pouvez extraire les dernières dépendances des BIA à partir des CMDB relations uniquement.

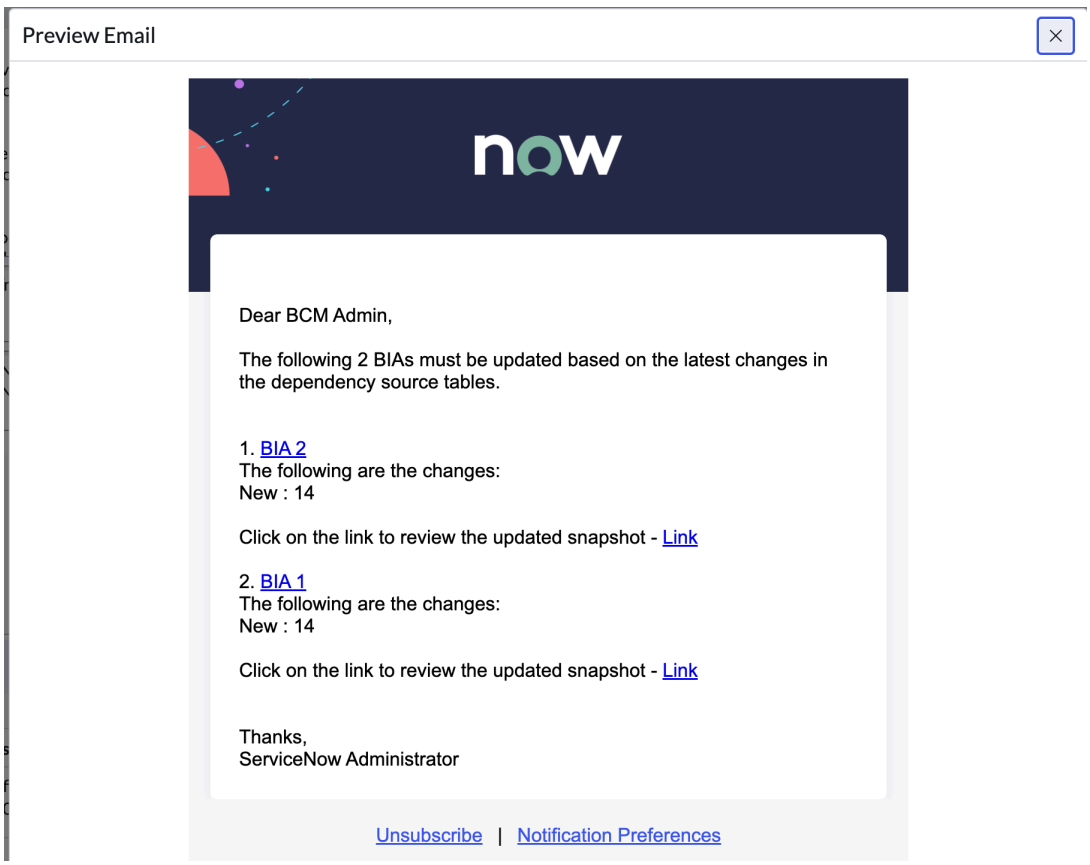
Mettre à jour automatiquement les dépendances et définir les préférences de notification

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mise à jour automatique des dépendances** pour planifier une mise à jour automatique des dépendances dans les BIA.

Traduction automatique

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

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Envoyer une notification** pour informer les propriétaires de BIA des dépendances mises à jour. La notification par e-mail contient les détails des mises à jour de dépendance pour les enregistrements BIA, comme illustré dans l'exemple suivant.



Les enregistrements d'instantanés sont affichés dans l'enregistrement Mises à jour en attente de la BIA à partir de la vue de liste. L'enregistrement d'instantané delta affiche les détails de la BIA et la configuration des dépendances mises à jour, telles que les actifs ajoutés, mis à jour et supprimés pour la BIA.

Les propriétaires de BIA mettent ensuite à jour manuellement les CMDB actifs et les dépendances en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** affichée dans l'évaluation des dépendances de la BIA. Les propriétaires ou les approbateurs de BIA examinent ensuite les mises à jour de dépendances et enregistrent les changements dans la BIA.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'enregistrement de configuration de mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact, reportez-vous à la section Configurer la configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.

Configurer la configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact

Configurez l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact pour configurer l'enregistrement BIA (pour lequel les dépendances sont mises à jour), ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

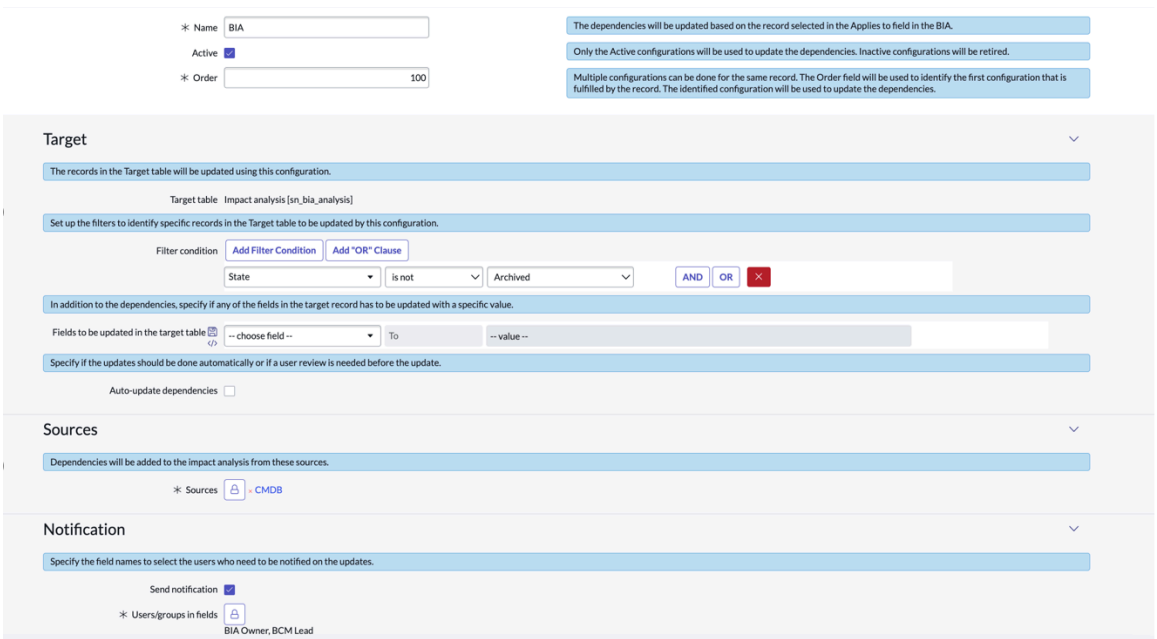
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre l'enregistrement de configuration de la dépendance d'analyse d'impact.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Selon la configuration définie par l'administrateur dans l'enregistrement BCM de configuration de mise à jour de la dépendance de l'analyse d'impact, les dépendances sont mises à jour dans la BIA.

   Le propriétaire et l'approbateur de la BIA examinent les dépendances mises à jour et terminent le workflow BIA. Pour plus d'informations sur la planification d'une mise à jour automatique des dépendances dans la BIA, reportez-vous à la section Planification de la mise à jour automatique des dépendances.

Formulaire de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact

Utilisez le formulaire de configuration de la mise à jour de dépendance de l'analyse d'impact pour configurer les détails des mises à jour de dépendance, tels que le nom de l'enregistrement BIA, les enregistrements cibles, les sources et les préférences de notification.

Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de configuration de mise à jour de dépendance.
Actif	Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service.
Ordre	Champ permettant d'identifier la première configuration satisfaite par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les dépendances. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement. Lorsque les conditions de filtre sont les mêmes, l'ordre le plus bas, tel que 0, prend la préférence.
Cible	
Table cible	Table d'analyse d'impact [sn_bia_analysis] contenant les enregistrements BIA. Ces enregistrements sont mis à jour en fonction de la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour en fonction de la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.
Champs à mettre à jour dans la table cible	Champs de l'enregistrement cible qui peuvent être mis à jour avec une valeur spécifique en plus des dépendances.
Mettre à jour automatiquement les dépendances	Option permettant de mettre à jour automatiquement les dépendances. BCM Les administrateurs peuvent spécifier si les mises à jour doivent être effectuées automatiquement ou si un examen de l'utilisateur est nécessaire avant la mise à jour.
Sources	
Sources	Sources applicables pour ajouter des dépendances à l'analyse d'impact. Pour l'enregistrement BIA, la source utilisée est CMDB.
Enregistrements sources à prendre en compte	Option permettant de sélectionner un enregistrement spécifique ou tous les enregistrements. Lors de la sélection des enregistrements sources à partir des sources spécifiées, le système récupère les dépendances soit à partir de tous les enregistrements correspondants, soit uniquement à partir de l'enregistrement BIA le plus récemment apparié.
Notification	

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact (suite)

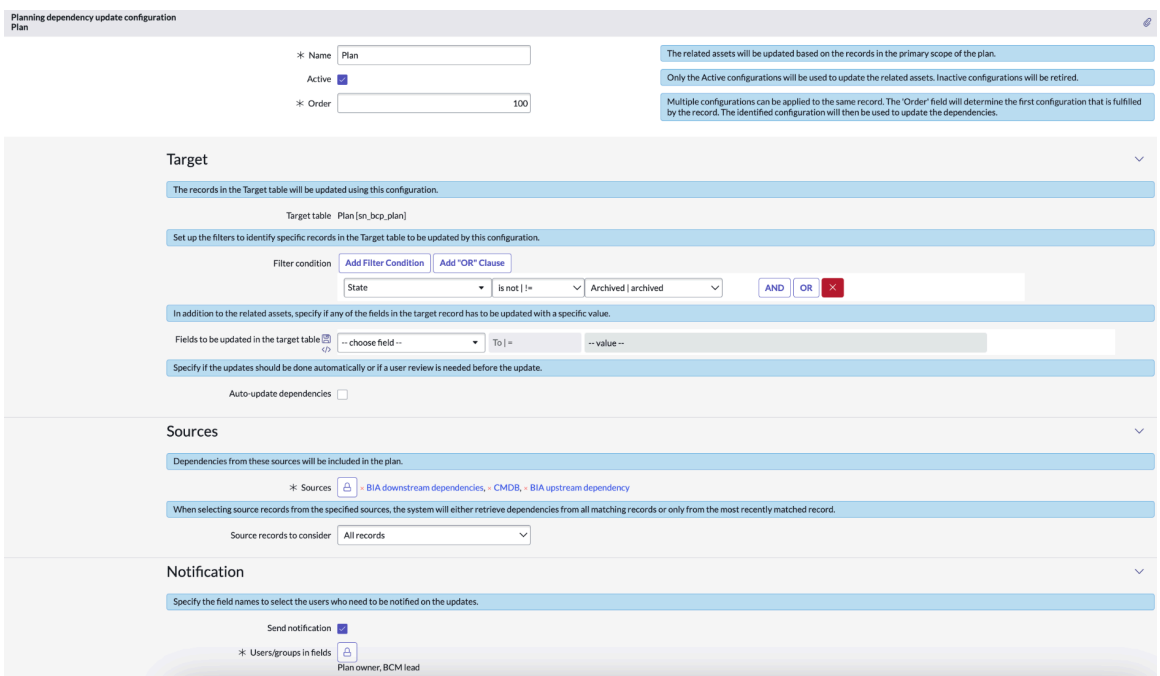
Champ	Description
Envoyer une notification	Option permettant de notifier les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs sur les mises à jour.
Utilisateurs/groupes dans champs	Option permettant de sélectionner les champs Utilisateurs ou Groupes dans sn_bia_analysis qui doit recevoir une notification concernant les mises à jour. Par exemple, vous pouvez sélectionner le propriétaire de la BIA et le responsable BCM pour recevoir les mises à jour.

Configuration des mises à jour des dépendances de planification

Les BCM administrateurs configurent l'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification de sorte qu'une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans puisse être planifiée en fonction des données sources et des relations dans le et la CMDB BIA.

Dépendance de planification Mettre à jour l'enregistrement de configuration

Les BCM administrateurs configurent les détails de l'enregistrement de plan, ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification dans l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification, comme illustré dans l'exemple suivant.



Configurer les sources pour l'extraction des dépendances

Les BCM administrateurs configurent les sources pour extraire les dernières dépendances du plan à partir de différentes sources, telles que la dépendance BIA en amont, les dépendances BIA en aval et CMDB.

Remarque : Dans les plans, les dépendances sont extraites pour tous les actifs du périmètre primaire.

Traduction automatique

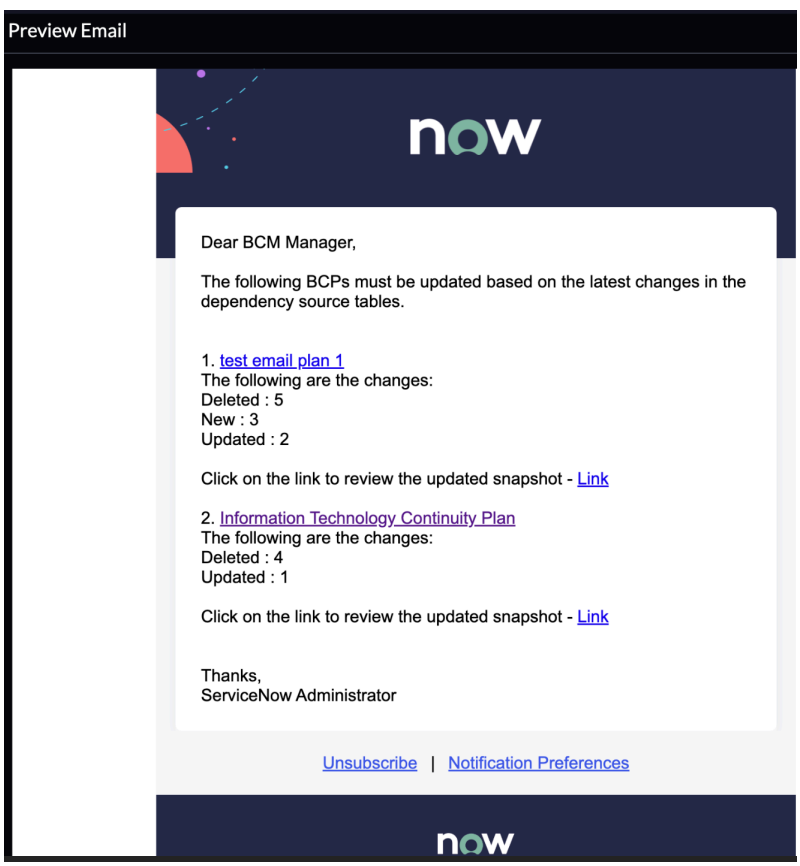
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Mettre à jour automatiquement les dépendances

Les BCM administrateurs peuvent sélectionner l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** dans l'onglet Cible de l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification pour planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans.

Définir les préférences de notification

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Envoyer une notification** pour définir les préférences de notification pour les propriétaires du plan. Pour chaque mise à jour de dépendance de planification, un e-mail automatisé est envoyé aux propriétaires du plan au sujet des mises à jour des dépendances de planification et des liens vers les enregistrements d'instantanés mis à jour, comme indiqué dans l'exemple.



Le propriétaire et BCM le responsable du plan examinent les mises à jour de dépendance à partir de l'enregistrement d'instantané. L'enregistrement d'instantané delta affiche les dépendances mises à jour telles que les actifs ajoutés, mis à jour et supprimés pour l'enregistrement de plan sélectionné.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification, reportez-vous à la section Configurer la configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

Configurer la configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Configurez l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification pour configurer l'enregistrement de plan (pour lequel les dépendances sont mises à jour), ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification.

Traduction automatique

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

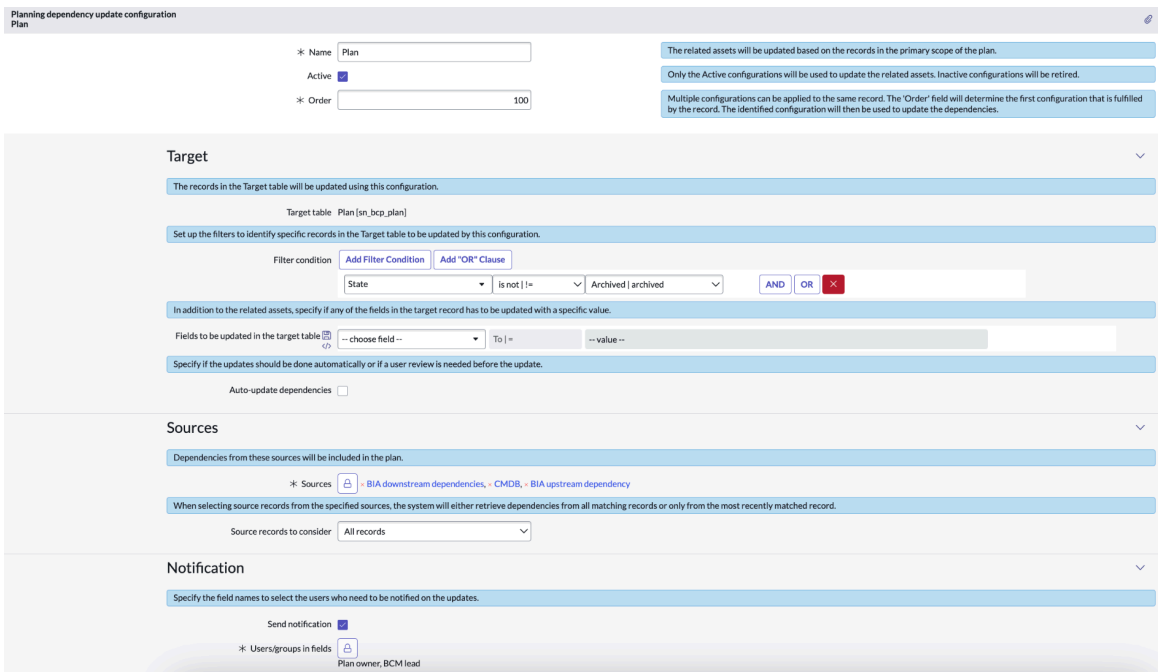
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour des dépendances de planification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Selon les sources et les préférences définies par l'administrateur BCM dans l'administrateur BCM dans l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification, les mises à jour des dépendances de planification sont mises à jour automatiquement pour l'enregistrement du plan.

   Le propriétaire et l'approbateur BCP examinent les dépendances mises à jour et terminent le workflow BCP.

Formulaire Configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Utilisez le formulaire de configuration de la mise à jour des dépendances de planification pour configurer l'enregistrement du plan, ses sources et ses préférences, telles que le nom de l'enregistrement du plan, les sources et les préférences de notification, et planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du plan. Les actifs connexes sont mis à jour en fonction du périmètre primaire de l'enregistrement du plan.
Actif	Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service.
Ordre	Champ permettant d'identifier la première configuration satisfaite par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les dépendances. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement.
Cible	
Table cible	Table du plan [sn_bcp_plan] qui contient les enregistrements du plan. Ces enregistrements sont mis à jour conformément à la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour conformément à la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification.
Champs à mettre à jour dans la table cible	Champs de l'enregistrement cible qui peuvent être mis à jour avec une valeur spécifique.
Mettre à jour automatiquement les dépendances	Option permettant de mettre à jour automatiquement les dépendances. BCM Les administrateurs peuvent spécifier si les mises à jour doivent être effectuées automatiquement ou si un examen de l'utilisateur est nécessaire avant la mise à jour.
Sources	
Sources	Sources applicables pour l'ajout d'actifs connexes au plan. Pour l'enregistrement du plan de continuité d'activité, les sources suivantes sont utilisées : • BIA en amont • BIA en aval • CMDB

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de mise à jour des dépendances de planification (suite)

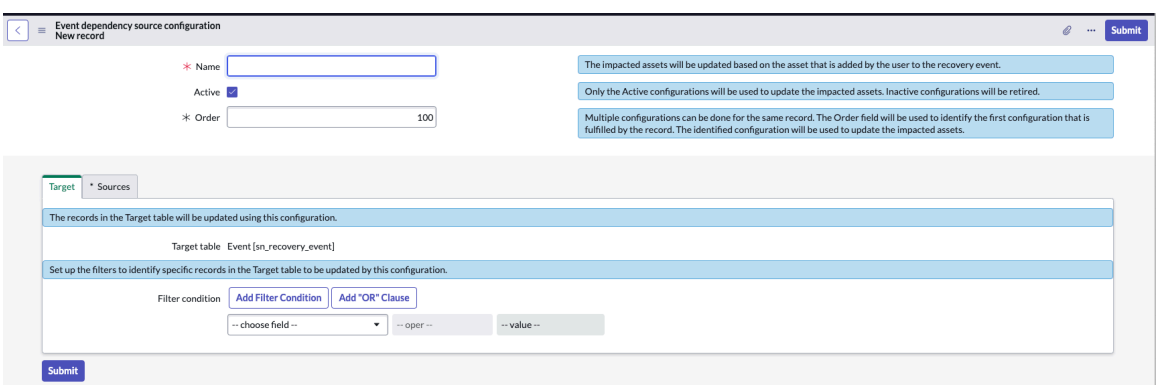
Champ	Description
Enregistrements sources à prendre en compte	Option permettant de sélectionner un enregistrement spécifique ou tous les enregistrements. Lors de la sélection des enregistrements sources à partir des sources spécifiées, le système récupère les dépendances soit à partir de tous les enregistrements correspondants, soit uniquement à partir de l'enregistrement BIA le plus récemment apparié.
Notification	
Envoyer une notification	Option permettant de notifier les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs sur les mises à jour.
Utilisateurs/groupes dans champs	Option permettant de sélectionner les utilisateurs ou les groupes qui doivent recevoir une notification concernant les mises à jour. Par exemple, le propriétaire du plan et le responsable BCM sont sélectionnés pour recevoir les mises à jour.

Configuration des sources pour l'ajout de dépendances d'événement

Les BCM administrateurs configurent les sources dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement de sorte que les actifs impactés soient ajoutés dans les événements et les exercices en fonction des données sources et des relations dans la BIA, CMDB les plans et les plans.

Enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

L'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement contient les détails de dépendance d'événement, tels que le nom de l'enregistrement d'événement, ses enregistrements cibles et les sources, comme illustré dans l'exemple suivant.



Les dépendances sont incorporées dans les événements de toutes les sources via la sélection de l'action d'interface utilisateur Mettre **à jour les dépendances** par l'utilisateur. Lorsqu'un événement est créé et lié à un plan, l'actif principal et ses actifs associés sont automatiquement récupérés à partir du plan, à condition que la configuration de dépendance d'événement soit active et inclut les plans dans ses sources, sans qu'il soit nécessaire de sélectionner l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** .

Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

Traduction automatique

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

- Dépendance en amont BIA
- Dépendances en aval de BIA
- CMDB
- Actifs primaires du plan
- Actifs associés au plan

Remarque : Dans un événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est Manuelle.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement, reportez-vous à la section Configurer l'enregistrement de configuration source de dépendance d'événement.

Configurer l'enregistrement de configuration source de dépendance d'événement

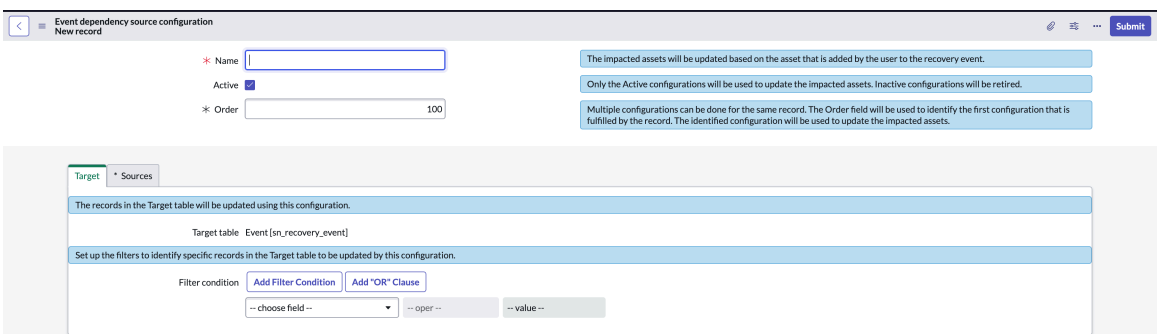
Configurez les sources pour l'ajout des dépendances d'événement dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la source de dépendance d'événement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de la source de dépendance d'événement.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   Selon les sources configurées par l'administrateur BCM dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement, les dépendances sont ajoutées dans l'événement.

Traduction automatique

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

Formulaire Configuration de la source de dépendance d'événement

Utilisez le formulaire de configuration de la source de dépendance d'événement pour ajouter les détails de dépendance d'événement, tels que le nom de l'enregistrement d'événement, ses enregistrements cibles et les sources dans l'application BCM .

Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement de reprise. Les actifs impactés sont mis à jour en fonction de l'actif ajouté par l'utilisateur à l'événement de reprise.
Actif	Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service.
Ordre	Champ permettant d'identifier la première configuration satisfaite par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les actifs impactés. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement.
Cible	
Table cible	Table d'événements [sn_recovery_event] qui contient les enregistrements d'événements. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans l'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement.
Sources	
Sources	Sources applicables pour ajouter des actifs impactés à l'événement de reprise. Pour l'enregistrement de l'événement, l'une des sources suivantes peut être utilisée : • Dépendance en amont BIA • Dépendances en aval de BIA • CMDB • Actifs primaires du plan • Actifs associés au plan

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement (suite)

Champ	Description
Enregistrements sources à prendre en compte	Option permettant de sélectionner un enregistrement spécifique ou tous les enregistrements. Lors de la sélection des enregistrements sources à partir des sources spécifiées, le système récupère les dépendances soit à partir de tous les enregistrements correspondants, soit uniquement à partir de l'enregistrement BIA le plus récemment apparié.

Configurer la catégorie d'impact pour BIA

Configurez une catégorie d'impact pour votre entreprise lorsque vous effectuez l'analyse d'impact sur l'entreprise. Utilisez le module **Catégories d'impact** du Gestion de la continuité d'activité navigateur d'application pour définir le nom, les critères auxquels la catégorie d'impact contribue, les délais applicables, la valeur RTO maximale, et ainsi de suite.

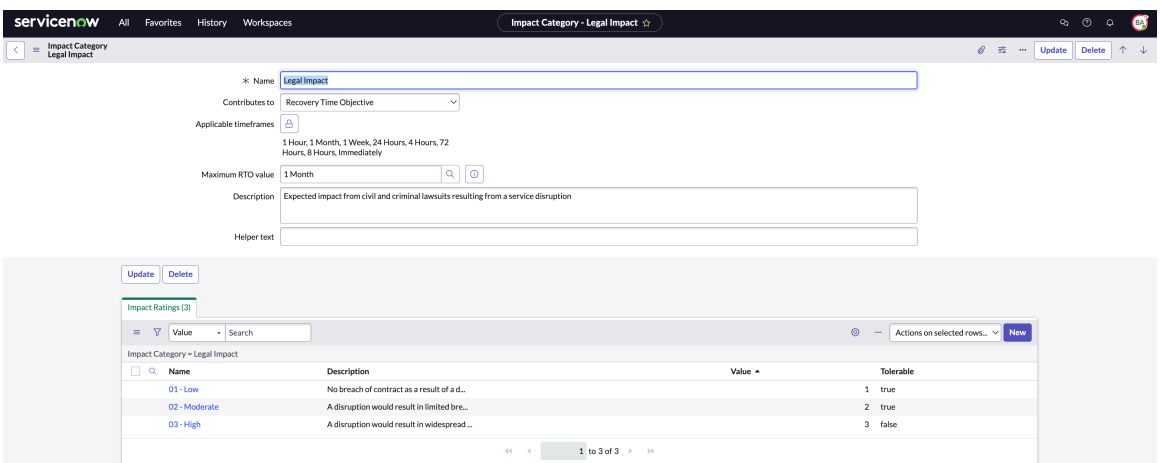
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories d'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre les évaluations d'impact installées avec les données de démonstration pour une catégorie d'impact.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Utilisez le formulaire d'enregistrement Catégorie d'impact pour ajouter des détails sur la catégorie d'impact, tels que le nom, les critères auxquels la catégorie d'impact contribue, les délais applicables, la valeur RTO maximale, et ainsi de suite.Espace de travail de UIB BCM

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'impact.
Contribue à	Contribution au RPO ou au RTO à la suite de l'impact sur la perturbation de l'activité. Si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, la liste connexe des questions d'analyse de l'impact s'affiche.
Délais applicables	Durée de l'interruption des processus business. Ce champ s'affiche uniquement si la valeur du champ **Contribue à** est **RTO**.
Valeur RTO maximale	Mesure qui calcule la limite de temps maximale pendant laquelle le business doit récupérer un élément après une interruption.
Description	Brève description de la catégorie d'impact.
Texte d'aide	Champ permettant d'ajouter le texte d'aide. Il fournit un conseil aux utilisateurs sur la façon de répondre aux questions d'évaluation. Le texte d'aide s'affiche ensuite pour l'utilisateur dans l'enregistrement de Business Impact Analysis.

Configuration de la section documentation

Vous pouvez configurer la section documentation d'un plan de continuité d'activité dans un format structuré. Vous pouvez décrire les détails de haut niveau du plan, tels que son objectif, son périmètre, ses zones de couverture, ses objectifs et ses critères de réussite.

Vous pouvez documenter les détails de votre plan de continuité d'activité dans des sections de documentation distinctes. Vous pouvez afficher les sections de documentation préconfigurées dans la section **Administration générale** de l'application Gestion de la continuité d'activité .

Lorsqu'un plan de continuité d'activité est créé, il remplit une ou plusieurs sections de documentation sélectionnées dans le modèle de plan.

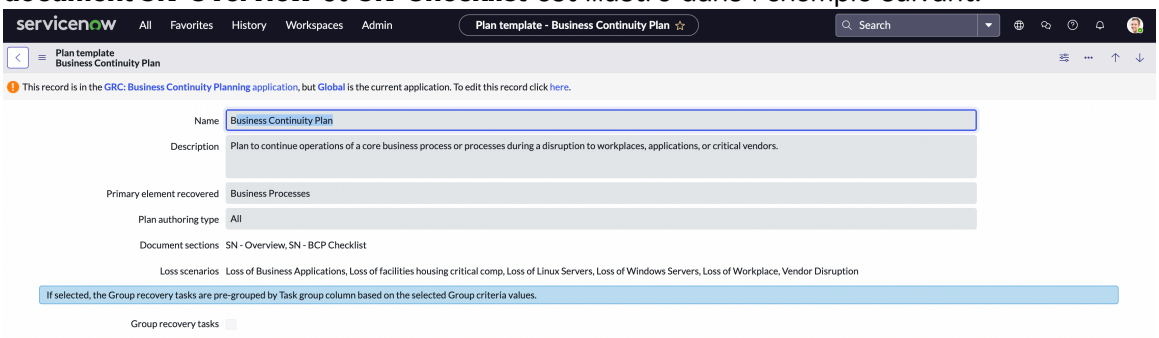
L'application Gestion de la continuité d'activité fournit les sections de documentation que vous êtes installé avec les données de démonstration dans le modèle de plan :

- BCP - Hypothèses
- BCP : objectifs
- Champ d'application BCP
- BIA - Vue d'ensemble
- Liste de vérification SN-BCP
- Vue d'ensemble SN

Traduction automatique

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

Un exemple **de modèle de plan de continuité d'activité** avec les sections **de document SN-Overview** et **SN-Checklist** est illustré dans l'exemple suivant.

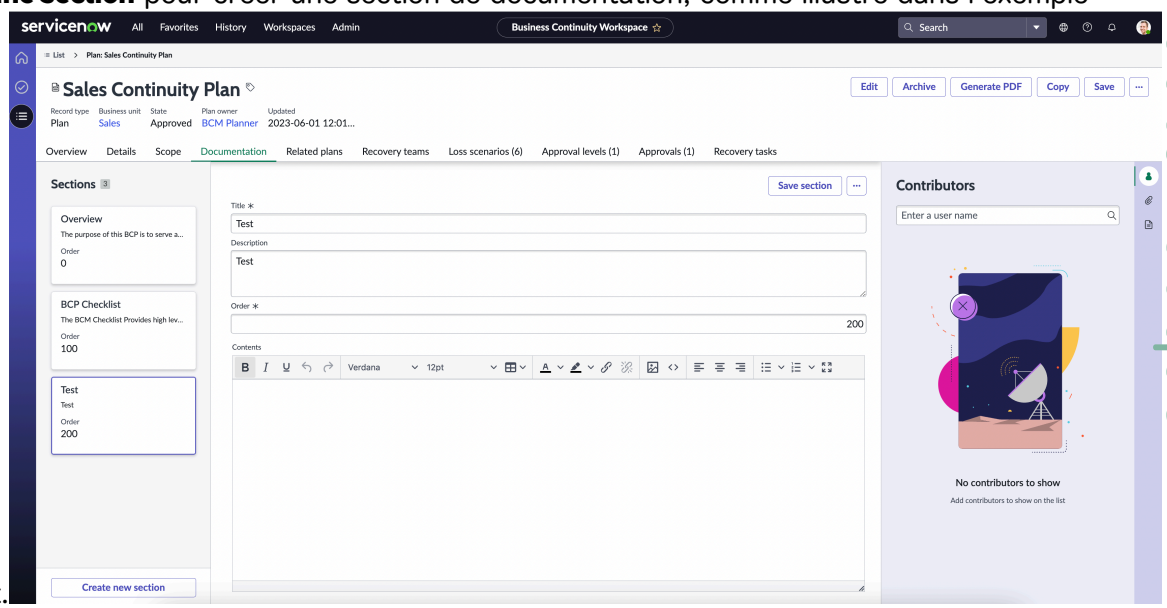


Création d'une section de documentation pour vos besoins professionnels

Si vous avez le rôle d'administrateur BCM , vous pouvez utiliser le modèle de section de documentation répertorié dans **Administration générale** pour créer une section de documentation. Pour configurer une section de documentation à l'aide du modèle de section de documentation, reportez-vous à la section Configurer la section de documentation.

Remarque : Lorsque vous créez une section de documentation dans l'onglet **Documentation** sans utiliser le modèle de plan, l'action d'interface utilisateur **Réinitialiser au modèle** n'est pas disponible pour cette section de documentation.

Vous pouvez également créer une section de documentation dans l'onglet **Documentation** du .Espace de travail de Continuité d'activité Vous pouvez utiliser l'action d'interface utilisateur **Créer une section** pour créer une section de documentation, comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour plus d'informations sur la création d'une section de documentation pour votre plan d'affaires dans le , reportez-vous à la Espace de travail de Continuité d'activité section Créer des sections de documentation.

Configurer la section de documentation

Configurez la section de documentation dans le plan de l'application Gestion de la continuité d'activité . Vous pouvez utiliser la section de documentation pour décrire un plan dans les sections structurées telles qu'une liste de vérification des détails de haut niveau, l'objectif du plan, le périmètre décrivant l'objectif du plan et les zones de couverture, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

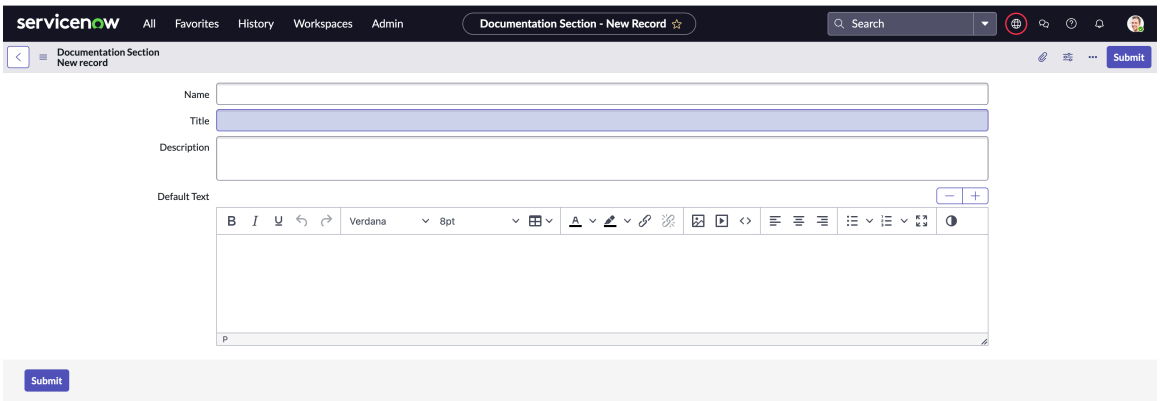
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Sections de documentation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

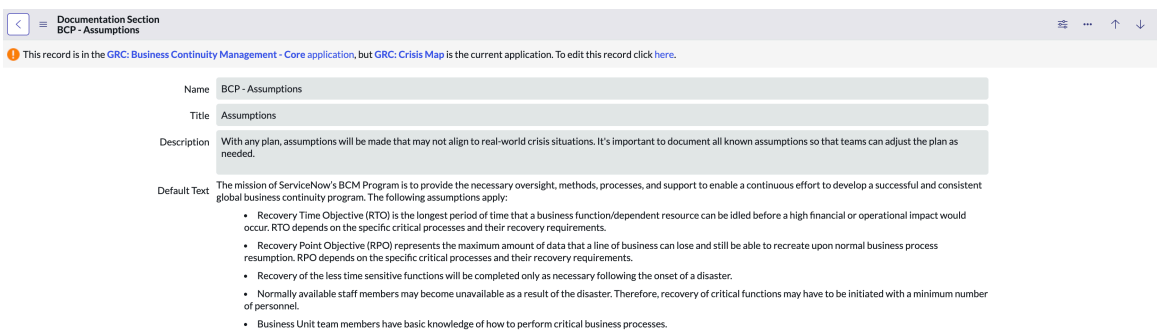
   Le modèle de section de documentation est illustré dans l'exemple suivant.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de la section de documentation.

   L'exemple suivant montre le modèle de section de documentation à partir des données de démonstration.



4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d'enregistrement de la section de documentation

Utilisez le formulaire d'enregistrement Section de documentation pour décrire un plan dans les sections structurées du .Espace de travail de UIB BCM

Formulaire d'enregistrement de la section de documentation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de la section de documentation

Champ	Description
Nom	Nom de la section de documentation.
Titre	Titre de la section Documentation.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de la section de documentation (suite)

Champ	Description
Description	Brève description de la section de documentation.
Texte par défaut	Texte par défaut pertinent pour la section de documentation. Le texte peut être modifié ultérieurement lorsque le plan est formulé et que les sections de documentation sont ajoutées, conformément au plan.

Configurer la définition de l'élément

Configurez les définitions d'éléments pour identifier l'élément de configuration qui doit être évalué dans une analyse d'impact sur l'entreprise et récupéré dans un plan de continuité d'activité. Utilisez le module **Définitions d'éléments** du Gestion de la continuité d'activité navigateur d'applications pour configurer une définition d'élément.

Avant de commencer

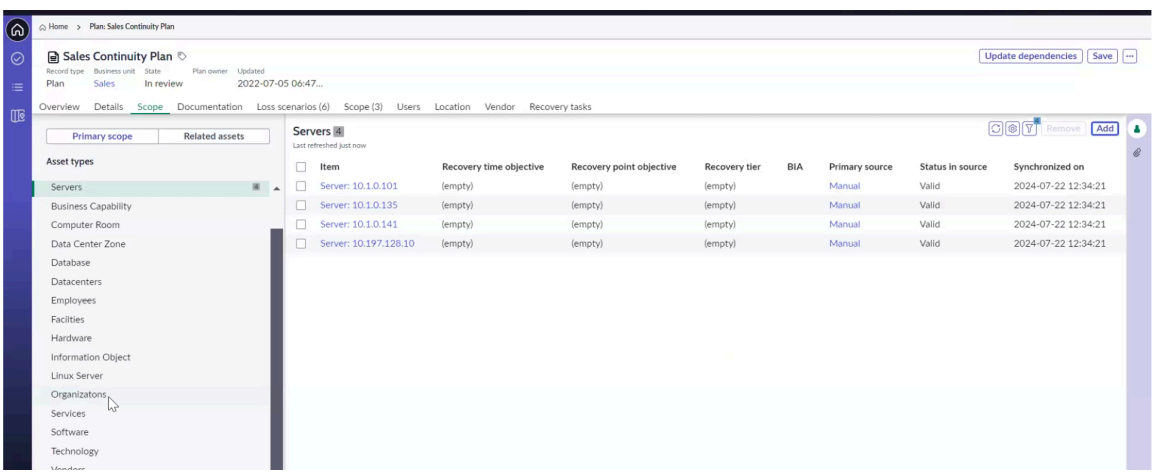
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Évitez de créer des définitions d'éléments qui se chevauchent où un actif peut s'intégrer dans plusieurs catégories. Chaque définition d'élément doit être unique et ne pas se chevaucher avec une autre. Par exemple, ne définissez pas le serveur et le serveur Linux comme des définitions d'éléments distinctes, car un serveur Linux est intrinsèquement un serveur. L'application BCM est structurée de manière à n'utiliser qu'une seule de ces définitions, et non les deux, ce qui garantit qu'une définition d'élément n'apparaît que dans une seule catégorie.

Si vous souhaitez définir Serveur et Serveur Linux en tant que définitions d'éléments distinctes sans chevauchement, appliquez un filtre à la définition d'élément Serveur spécifiant que la classe n'est pas Linux. Cette approche maintient l'exclusivité mutuelle entre les deux définitions.

Si vous sélectionnez le type d'actif Serveurs comme indiqué dans l'exemple et sélectionnez **Ajouter**, la configuration affiche tous les serveurs, y compris Solaris, ESX, Windows et ainsi de suite.

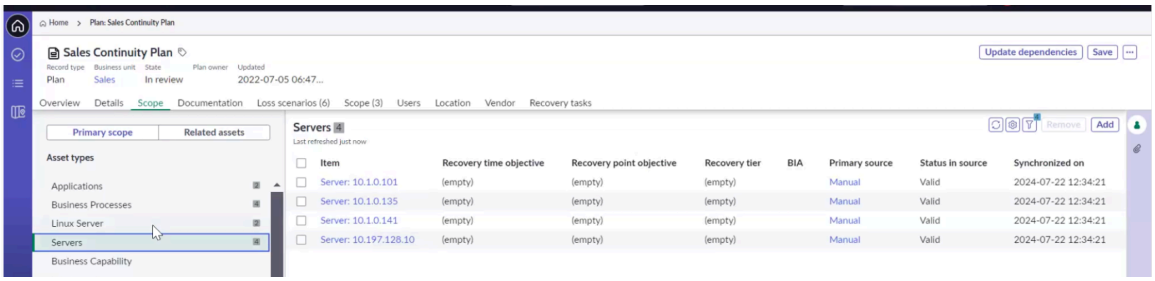


Si vous définissez l'élément serveur comme une catégorie générique, vous pouvez sélectionner n'importe quel type de serveur, comme indiqué dans l'exemple. Le type d'actif

Traduction automatique

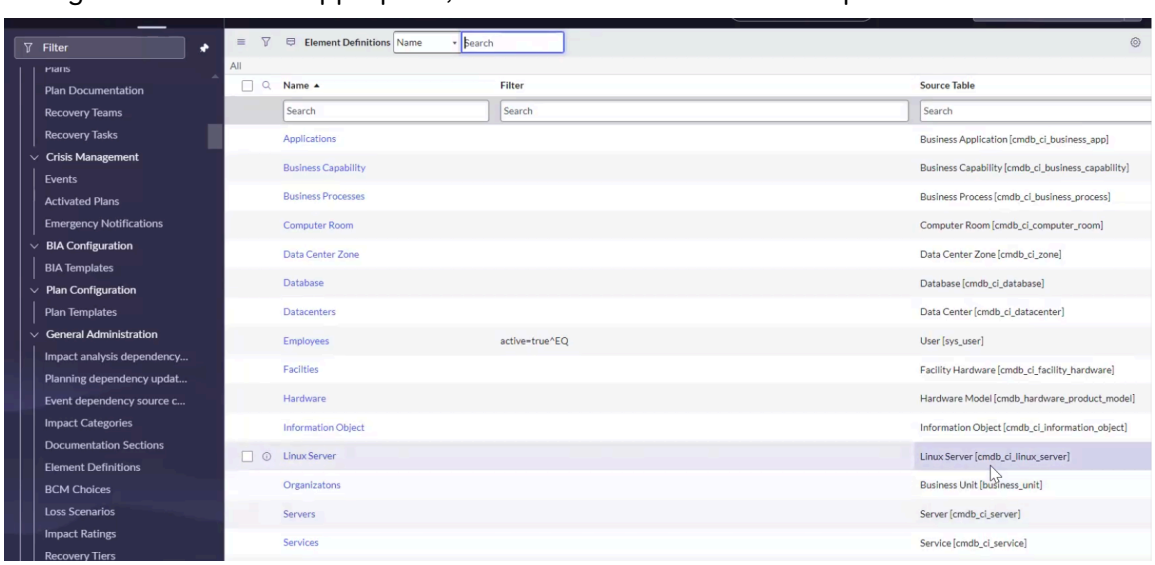
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Serveurs a un serveur Linux comme élément enfant. Toutefois, un type d'actif distinct appelé serveur Linux est disponible dans la liste Types d'actifs.



Dans la liste, les types d'actifs sont calculés et affichés comme suit : 2 serveurs Linux et 4 serveurs, où un élément est un serveur Linux. Il est possible qu'après l'actualisation ou après le rechargement des actifs, les types d'actifs soient recalculés et affichés différemment. Par exemple, le système peut afficher les types d'actifs sous la forme 3 serveurs Linux et 3 serveurs ou 0 serveurs Linux et 6 serveurs. Les types d'actifs sont calculés différemment, car la définition d'élément de Serveur inclut également le serveur Linux.

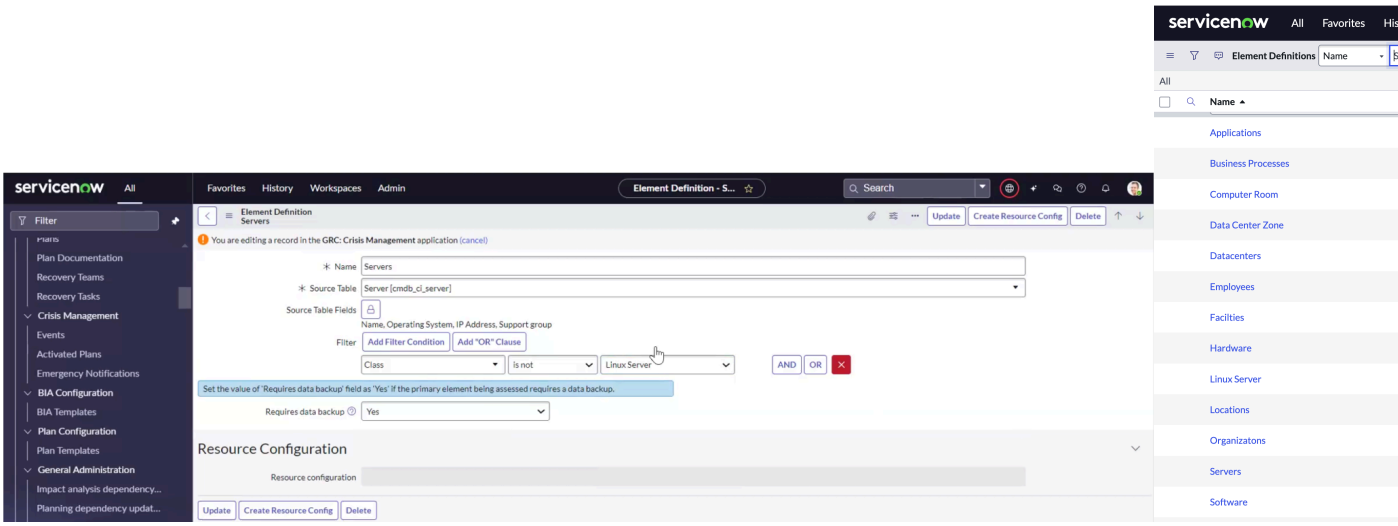
Dans de tels scénarios, la configuration de règles qui se chevauchent avec d'autres règles peut entraîner une erreur. En guise de solution de contournement, les éléments de liste doivent être configurés comme mutuellement exclusifs et la condition de filtre doit être configurée de manière appropriée, comme illustré dans les exemples suivants.



Dans ce scénario, Serveurs est la table parente et le serveur Linux est la table enfant. Dans la table Servers (enregistrement), configurez une condition de filtre dans laquelle la classe n'est pas un serveur Linux en choisissant l'option `Class is not Linux Server` .

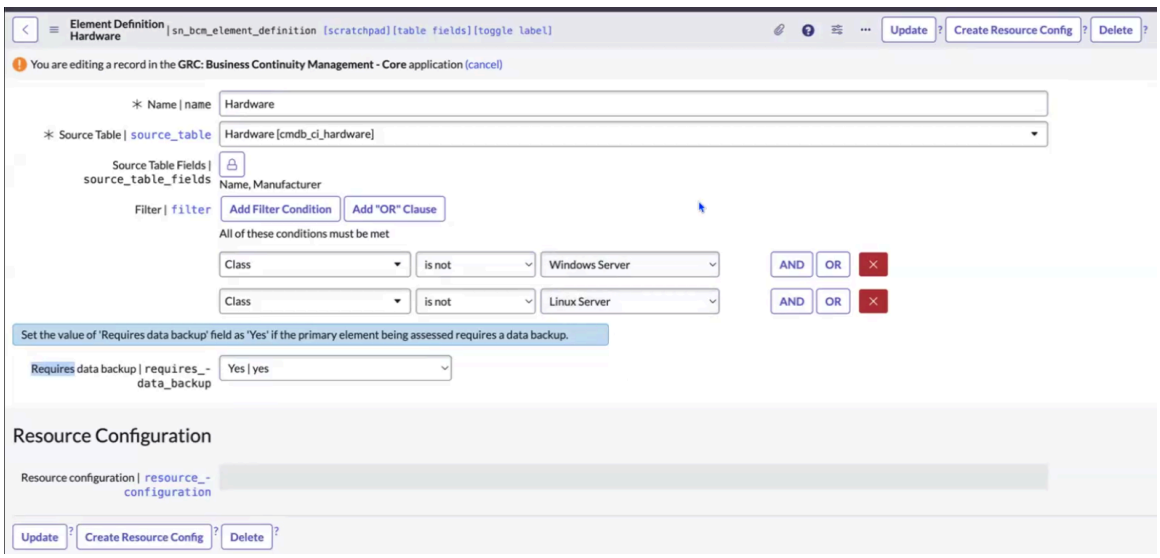
Traduction automatique

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



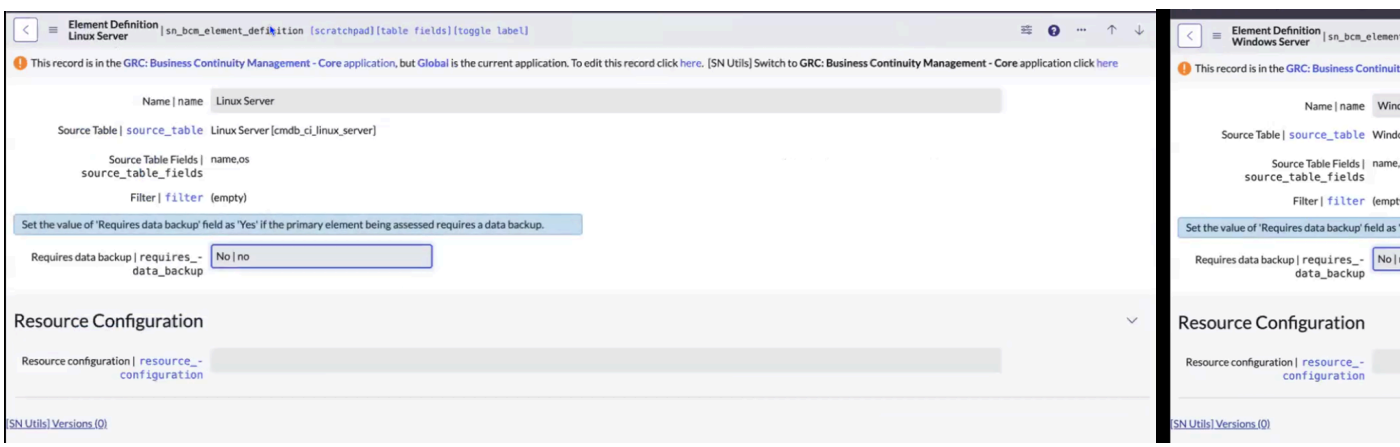
Cela signifie que la définition de l'élément Serveurs inclut tous les serveurs à l'exception du serveur Linux.

Depuis la mise en Xanadu production, le filtre de définition d'élément pour la définition de l'élément matériel a été mis à jour. Vous ne pouvez pas ajouter d'actif de serveur Windows ou de serveur Linux sous l'élément Matériel, comme indiqué dans l'exemple.



Traduction automatique

Toutefois, vous pouvez désormais ajouter un actif de serveur Windows dans la définition d'élément de serveur Windows ou un actif de serveur Linux dans la définition d'élément de serveur Linux, comme illustré dans les exemples suivants.

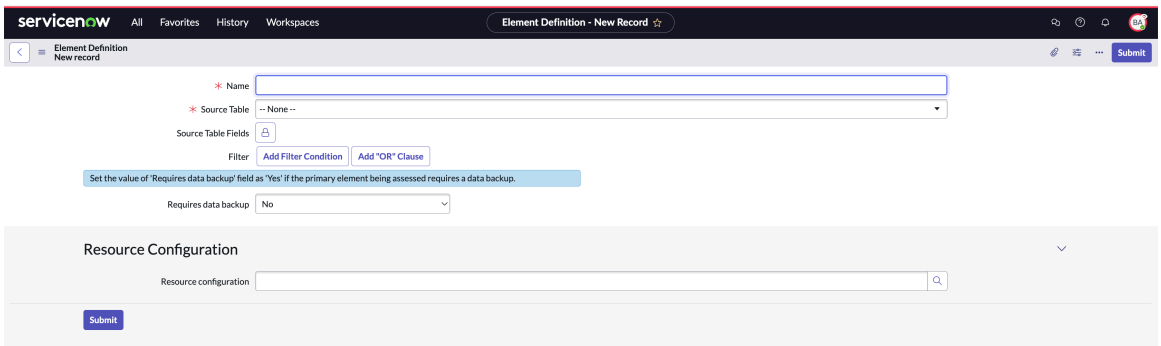


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Définitions d'éléments**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre l'enregistrement de définition d'élément.



   Remarque : La condition de filtre de la définition d'élément permet d'ajouter des éléments de configuration (CI) spécifiques via la fenêtre contextuelle. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** prend également en compte le filtre de la définition d'élément et récupère les CI connexes de l'élément de configuration répertorié dans le champ **S'applique à** de la BIA. Ces relations sont extraites à partir de la table Relations CI.

3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de définition d'élément.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

Utilisez le formulaire d'enregistrement de définition d'élément pour configurer un niveau de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise à l'aide Espace de travail de UIB BCM de .

Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'élément. Il utilise le type de champ translated_text, un champ de texte qui affiche les traductions en fonction de la langue utilisée.
Table source	Table qui stocke les détails de l'enregistrement de l'élément de configuration.
Champs de tables sources	En-têtes de colonnes de la table source que vous pouvez sélectionner comme référence.
Filtre	Ajoutez une condition de filtre pour la définition d'élément.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de définition d'élément (suite)

Champ	Description
	Remarque : Depuis la mise en Xanadu production, le filtre de définition d'élément pour la définition de l'élément matériel a été mis à jour. Vous pouvez désormais ajouter un actif de serveur Windows dans la définition d'élément de serveur Windows ou un actif de serveur Linux dans la définition d'élément de serveur Linux. Toutefois, vous ne pouvez pas ajouter l'actif de serveur Windows ou l'actif de serveur Linux dans le filtre de la définition de l'élément matériel.
Nécessite une sauvegarde des données	Option permettant d'indiquer si l'élément primaire nécessite une copie de sauvegarde des données. Les actifs technologiques nécessitent une sauvegarde des données car il s'agit d'informations informatiques importantes stockées dans un système ou une base de données.
Configuration des ressources	Configuration des ressources pour la définition d'élément. Options disponibles : • **Emplacement** • **Serveur Web** • **Centre de données** • **Fournisseurs** Pour plus d'informations sur la configuration d'un enregistrement de configuration des ressources, reportez-vous à la section Configurer les enregistrements de configuration des ressources.

Configurer les variables d'élément pour les définitions d'éléments

Configurez une variable d'élément pour une dépendance spécifique d'un élément. Pour ce faire, utilisez le module **Variables d'élément** dans le navigateur d'application Gestion de la continuité d'activité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les variables d'élément sont des éléments personnalisés utilisés dans la configuration de la grille. En tant qu'administrateur système fonctionnel, vous pouvez configurer une variable d'élément pour inclure des colonnes personnalisées spécifiques qui sont essentielles pour la dépendance d'un élément particulier.

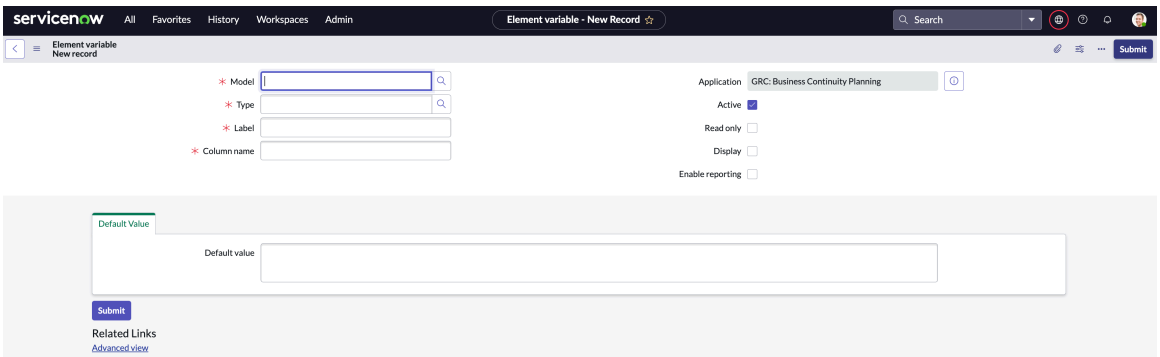
Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Variables d'éléments**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre la vue d’administrateur de l’enregistrement de variable d’élément.



3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d’informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d’enregistrement de variable d’élément.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d’enregistrement de variable d’élément

Utilisez le formulaire d’enregistrement de variable d’élément pour configurer une variable d’élément. Les variables d’élément sont des éléments personnalisés utilisés dans la configuration de la grille. Vous pouvez configurer une variable d’élément qui est des colonnes personnalisées spécifiques, qui sont requises pour une dépendance particulière d’un élément.

Formulaire d’enregistrement de variable d’élément

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d’enregistrement de variable d’élément

Champ	Description
Modèle	Référence de définition d’élément [sn_bcm_element_definition]. Vous pouvez créer plusieurs variables d’élément pour une définition d’élément.
Type	Classe de champs dans la table de modèle.
Étiquette	Nom d’affichage dans le groupe de dépendances de la grille de dépendances BIA.
Nom de colonne	Nom de la colonne dans la table.
Application	Application qui contient l’enregistrement.
Actif	Option permettant d’activer la variable d’élément.
Lecture seule	Option permettant d’afficher la variable de l’élément en lecture seule.
Affichage	Option permettant d’afficher la variable de l’élément.
Activer la génération de rapports	Option permettant de rapporter la variable de l’élément.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de variable d'élément (suite)

Champ	Description
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Description de la valeur par défaut de la variable d'élément.

Configurer des scénarios de perte dans le plan

Configurez un plan pour un scénario de perte identifié à l'aide du modèle de scénario de perte de l'application Gestion de la continuité d'activité . Utilisez le plan documenté qui contient les besoins et les exigences répertoriés pour un sinistre potentiel.

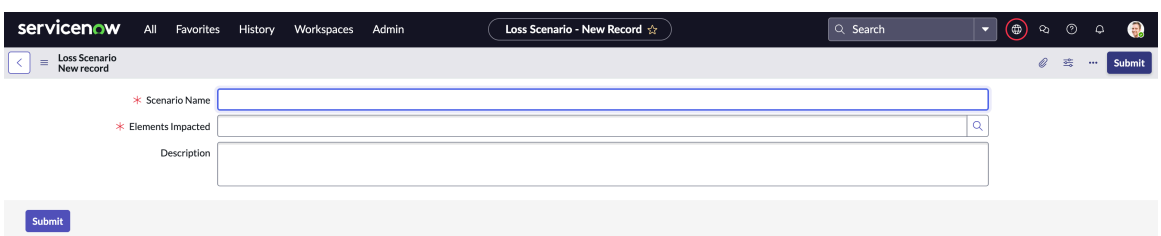
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Scénarios de perte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

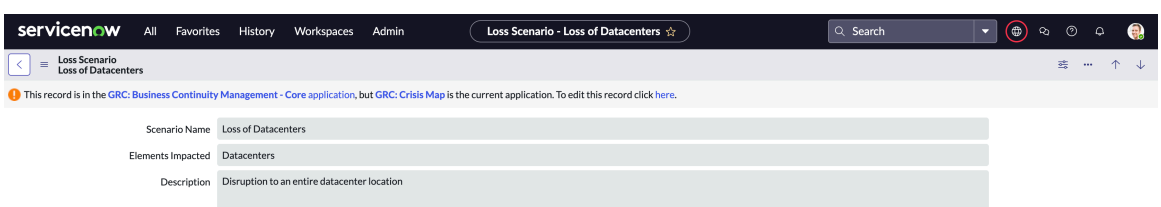
   Le formulaire Scénario de perte est illustré dans l'exemple suivant.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de scénario de perte.

   L'exemple suivant montre les détails d'un scénario de perte.



4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

Utilisez le formulaire d'enregistrement Scénario de perte pour Espace de travail de UIB BCM configurer un plan pour un scénario de perte identifié.

Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

Champ	Description
Nom du scénario	Nom du scénario d'impact.
Éléments concernés	Éléments ou actifs qui sont impactés en raison du scénario de perte.
Description	Brève note sur le scénario de perte.

Configurer les évaluations d'impact

Configurez une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact comme faible, modérée, élevée ou critique. Utilisez le module **Impact Ratings** du navigateur d'application pour Gestion de la continuité d'activité vous aider à mesurer l'intensité de la perte lorsqu'un temps d'arrêt de l'activité se produit.

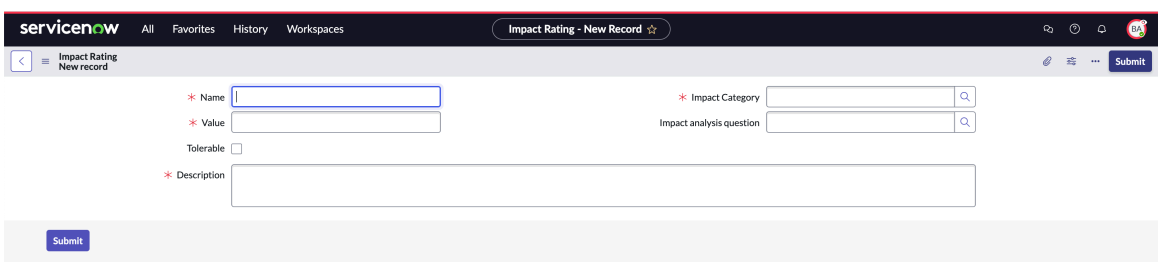
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Évaluations de l'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

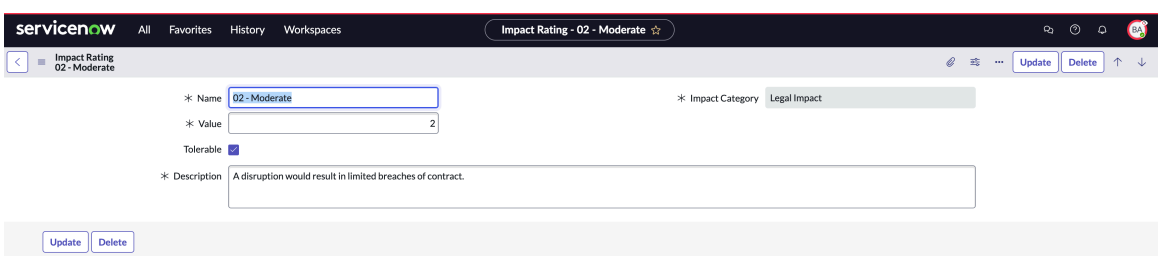
   Le modèle d'évaluation de l'impact est illustré dans l'exemple suivant.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact.

   L'exemple suivant montre une évaluation d'impact à partir des données de démonstration.



4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact

Utilisez le formulaire d'enregistrement Évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact (faible, modéré, élevé ou critique) à l'aide Espace de travail de UIB BCM de .

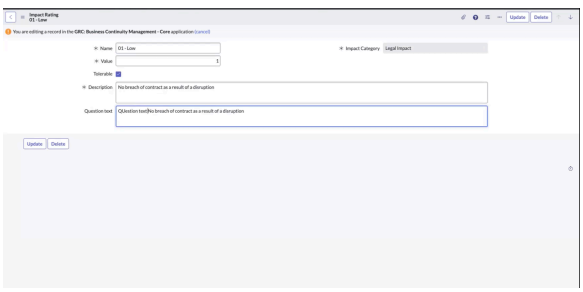
Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

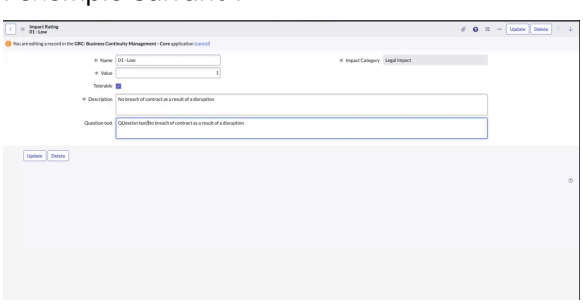
Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation de l'impact.
Valeur	Valeur numérique de l'évaluation de l'impact. Vous pouvez associer une valeur numérique unique à chaque évaluation d'impact. Vous ne pouvez pas utiliser la même valeur pour toute autre cote d'impact dans l'application BCM . Par exemple, vous pouvez attribuer une valeur *1* à la catégorie d'impact *01-Low* , comme indiqué ci-dessous. Après cela, vous ne pourrez plus affecter de valeur *1* à une autre évaluation d'impact dans votre BCM instance d'application. 
Catégorie de l'impact	Catégorie de l'impact. Par exemple, Impact sur les effectifs, Impact réglementaire, Impact sur les revenus, etc.
Question d'analyse de l'impact	Liste des questions disponibles de l'analyse d'impact. Ce champ s'affiche si la catégorie d'impact de la perturbation de l'activité contribue au RPO.
Tolérable	Option permettant d'activer l'impact du RTO comme tolérable. Cette case à cocher n'est affichée que si la catégorie d'impact contribue au RTO.
Description	Brève description de l'évaluation de l'impact.
Texte de la question	Champ pour réviser le texte de la question. Pour l'objectif de temps de reprise d'une catégorie d'impact, vous pouvez réviser la question affichée dans le questionnaire d'évaluation RTO. Vous pouvez accéder à l'enregistrement de l'évaluation

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement d'évaluation de l'impact (suite)

Champ	Description
	de l'impact comme illustré dans l'exemple suivant :  Mettez à jour le texte de la question pour l'évaluation RTO comme illustré dans l'exemple suivant :  La question révisée est ensuite affichée dans l'évaluation RTO de l'enregistrement de Business Impact Analysis.

Configurer les niveaux de reprise pour BIA

Configurez un niveau de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise qui suivent une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de reprise (RTO). Utilisez le module **Niveaux de reprise** du Gestion de la continuité d'activité navigateur d'application pour configurer un niveau de reprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

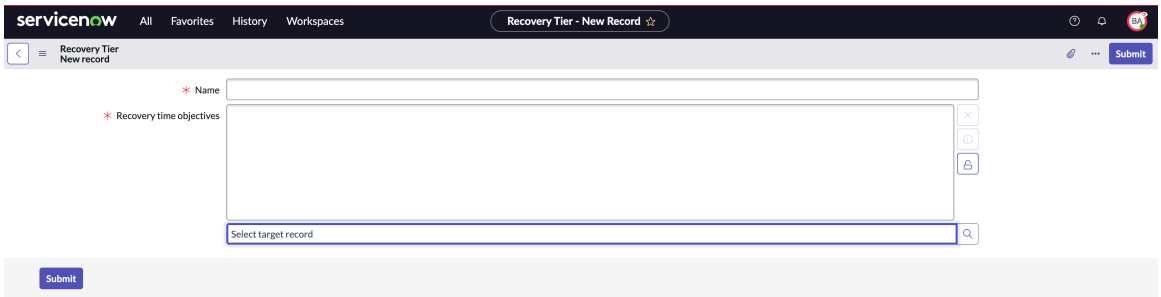
Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Niveaux de reprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

L'enregistrement du niveau de reprise est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement de couche de reprise.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d'enregistrement de couche de reprise

Utilisez le formulaire d'enregistrement Niveau de reprise pour configurer un niveau de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise à l'aide Espace de travail de UIB BCM de .

Formulaire d'enregistrement de couche de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de couche de reprise

Champ	Description
Nom	Nom du niveau de niveau de reprise.
Objectifs de temps de reprise	Mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après un sinistre.

Configurer des délais de reprise

Définissez un délai de reprise pour un niveau de reprise. Le délai de reprise commence à partir du moment où un événement perturbateur se produit jusqu'au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles. Vous pouvez utiliser le module **Délais de reprise** de l'application Gestion de la continuité d'activité pour configurer la chronologie du délai de reprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Délais de reprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du délai de reprise.
4. Dans le champ **Commence à** , entrez le début de la chronologie du délai de reprise en jours, heures, minutes et secondes.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre la configuration d’un délai de reprise dans l’application Gestion de la continuité d'activité .



5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les catégories de grille

Configurez une catégorie de grille telle que Évaluation des dépendances pour la configuration de la grille. Utilisez le module **Grid Categories (Catégories de grille**) du navigateur d’applications Gestion de la continuité d'activité pour configurer les catégories de grille.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer des colonnes personnalisées (configuration de grille) pour le groupe de dépendances BIA à partir de , reportez-vous à la Espace de travail configurable de BCMKB1645940 .

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories de grille**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d’informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille

Utilisez le formulaire d’enregistrement de catégorie de grille pour configurer une catégorie de grille telle que l’évaluation des dépendances pour la configuration de la grille à l’aide de Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de grille.
Code	Code de la catégorie de grille.
Activer le contexte de l'élément	Option permettant d’activer le contexte de l’élément pour la catégorie de grille.

Traduction automatique

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

Configurer la grille pour l'évaluation BIA

Configurez la grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec les colonnes configurées. Utilisez le module **Configurations de grille** du Gestion de la continuité d'activité navigateur d'applications pour configurer la grille.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations de grille**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire d'enregistrement de configuration de grille.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d'enregistrement de configuration de grille

Utilisez le formulaire d'enregistrement de configuration de grille pour configurer la grille d'évaluation BIA dans le classique Espace de travail.

Formulaire d'enregistrement de configuration de grille

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de configuration de grille

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la grille.
Catégorie de grille	Catégorie de grille à laquelle la configuration s'applique. Par exemple, DEP_ASSMNT.
Actif	Option permettant de définir l'enregistrement comme actif. Si l'option est désactivée, la grille est affichée en fonction de la vue configurée. Une seule configuration active pour une catégorie et un élément doit être présente.

Configurations de pages Mes tâches

Si vous êtes l'utilisateur de l'application Gestion de la continuité d'activité , vous pouvez utiliser les **configurations de la page Mes tâches** dans le module **Administration générale** pour afficher vos tâches affectées.

Module des configurations de page Mes tâches

Les tâches administratives associées à l'application BCM sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'interface utilisateur de l'application. Vous pouvez afficher les configurations de la page Mes tâches dans le module **Administration générale** , comme illustré dans l'exemple suivant.

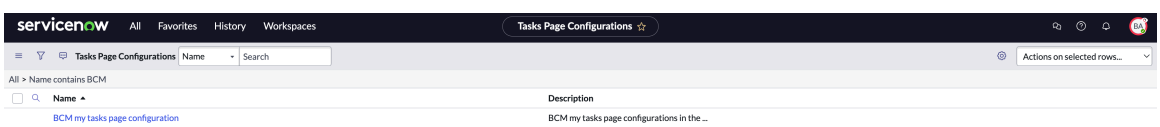
Traduction automatique

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

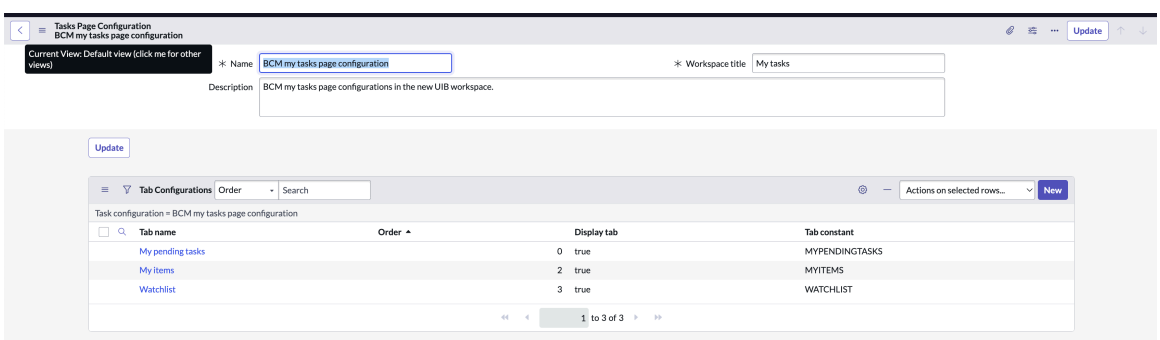


Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , vous pouvez personnaliser les tâches dans la configuration de la BCM**page Mes tâches**.

Le module **Configurations de page Mes tâches** de la vue de liste est illustré dans l'exemple suivant.



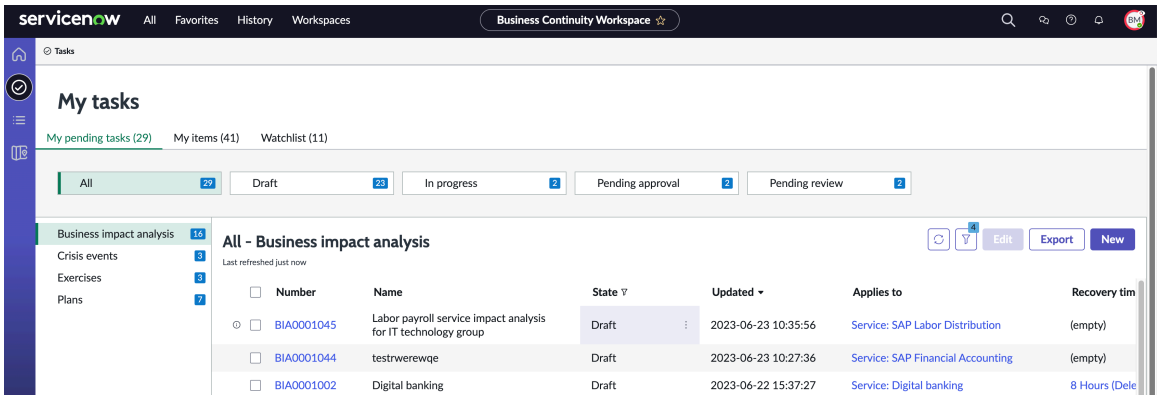
L'exemple suivant illustre l'enregistrement du module **Configurations de pages Mes tâches** .



La page Mes tâches de la page d'accueil affiche les tâches affectées à l'utilisateur connecté, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Pour en savoir plus sur la vue de page Mes tâches dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCM la section Vue de la page Mes tâches.

Configuration de l'approbation

Le configurateur d'approbateurs vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des définitions de règles métier.

Pour configurer plusieurs niveaux d'approbation dans votre analyse d'impact sur l'entreprise et vos plans d'affaires, vous devez configurer les étapes de configuration suivantes :

- Configurer la configuration de l'approbation
- Configurer les niveaux d'approbation
- Configurer des règles d'approbation

Remarque :

Pour plus d'informations sur les rôles de l'application Business Continuity Management, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.

Pour plus d'informations sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Approver Configurator.

Configurer la configuration de l'approbation

Configurez la configuration de l'approbation pour activer plusieurs niveaux d'approbation et sélectionnez des approbateurs pour chaque niveau en fonction des règles d'approbation.

Avant de commencer

Vous devez installer l'application GRC : Approver Configurator (sn_grc_appr) pour les configurations d'approbation.

Rôle requis : sn_bcm.admin

Remarque : Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle d'administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres du périmètre de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de l'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'approbation.
Concerne	Table telle qu'une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité, des événements ou toute table à partir de laquelle un enregistrement est soumis pour approbation.
Priorité	Préférence de configuration d'approbation avec une priorité plus élevée.
Condition de filtre	Condition appliquée sur la table en référence au champ **S'applique à** . La configuration de l'approbation avec une priorité plus élevée qui correspond à la condition de filtre du document commercial est sélectionnée pour l'évaluation de l'approbateur.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'approbation comme active.

Remarque : Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les niveaux d'approbation

Affectez plusieurs niveaux d'approbations à des utilisateurs ou à des groupes pour prendre en charge chaque étape de vos processus de workflow BIA, BCP ou d'événements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

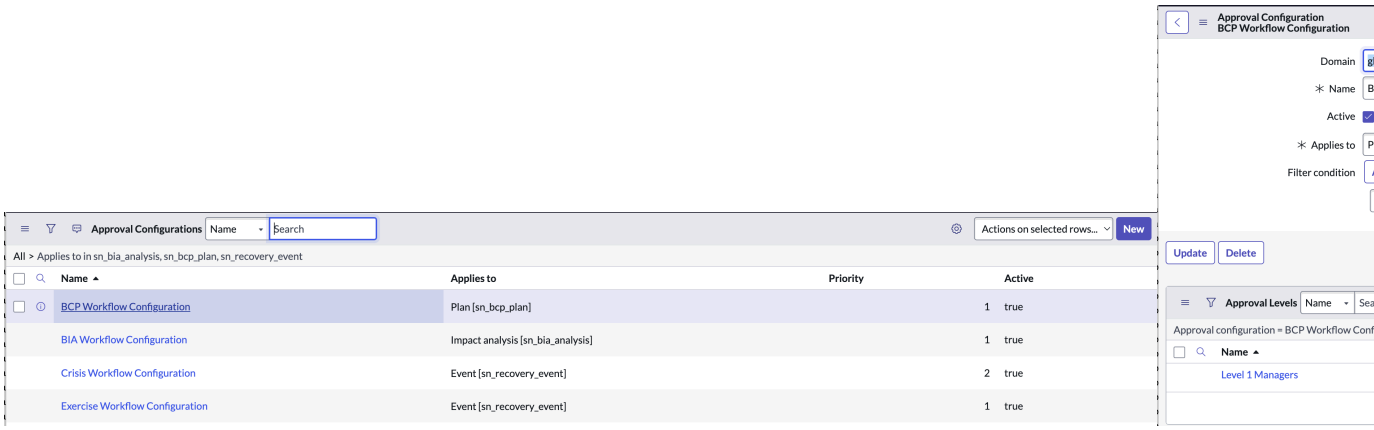
Remarque : Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à lui donner le rôle d'administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres du périmètre de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**. Avec l'application BCM , les configurations d'approbation suivantes sont prises en charge avec le système de base :
   - BCP Workflow Configuration
   - BIA Workflow Configuration
   - Configuration du workflow de crise
   - Configuration du workflow d'exercice

Traduction automatique

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

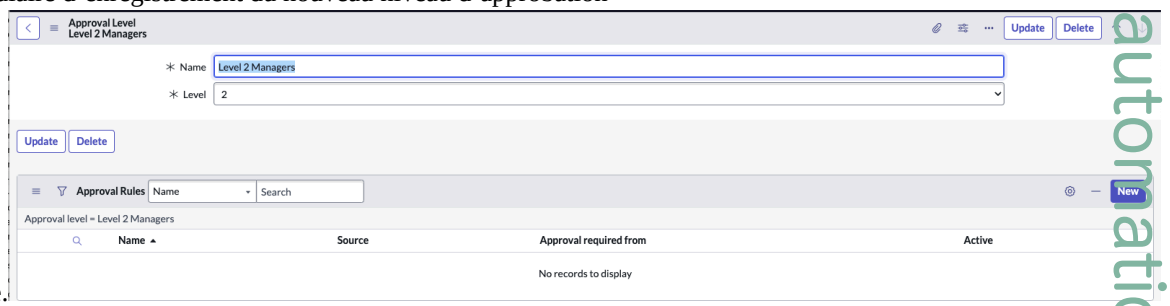


Vous pouvez mettre à jour les configurations BCP, BIA, Crise ou Exercice existantes. En outre, vous pouvez configurer plusieurs niveaux de configuration d'approbation pour BCP, BIA, Crise ou Exercice. Dans le cadre du système de base, le niveau d'approbation de niveau 1 est pris en charge par défaut, comme indiqué dans la liste connexe Niveaux d'approbation.

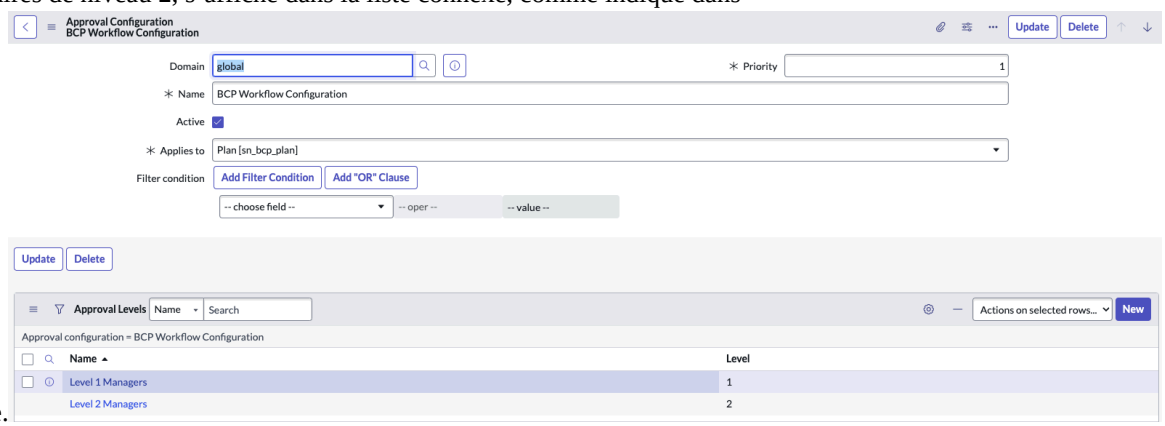
2. Pour configurer plusieurs niveaux d'approbation pour une configuration existante telle que la configuration du workflow BCP, sélectionnez l'enregistrement Configuration du **workflow BCP** dans la liste et effectuez les sous-étapes.

L'enregistrement **de configuration du workflow BCP** s'affiche.

a. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe de l'enregistrement Configuration du workflow BCP.
Le formulaire d'enregistrement du nouveau niveau d'approbation s'affiche.



b. Dans le formulaire, saisissez le nom de l'enregistrement de niveau d'approbation, par exemple Gestionnaires de niveau 2, sélectionnez le niveau 2, puis sélectionnez **Soumettre**.
L'enregistrement de niveau d'approbation nouvellement créé, tel que l'enregistrement Gestionnaires de niveau 2, s'affiche dans la liste connexe, comme indiqué dans l'exemple.

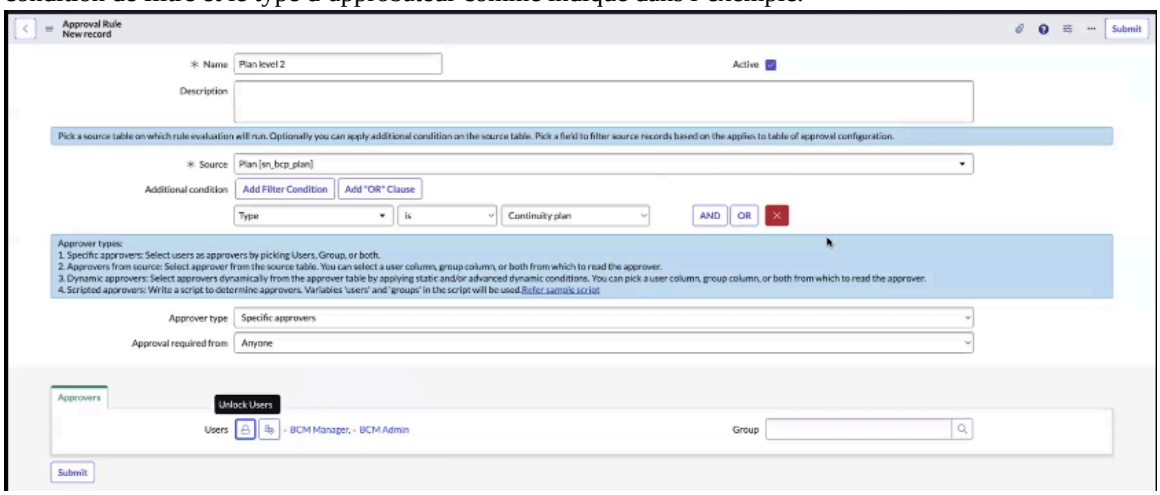


Traduction automatique

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

3. Pour configurer une règle d'approbation pour l'enregistrement de niveau d'approbation nouvellement configuré, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Règles d'approbation de l'enregistrement de niveau d'approbation et suivez les étapes.

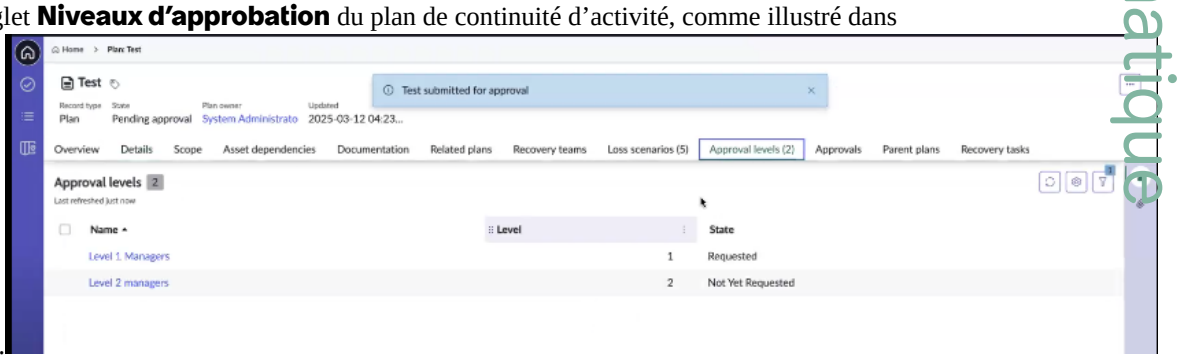
   a. Mettez à jour la configuration de la règle d'approbation pour les plans de continuité en mettant à jour la condition de filtre et le type d'approbateur comme indiqué dans l'exemple.



   Dans la condition de filtre, vous pouvez sélectionner la table source sur laquelle la règle d'approbation est évaluée. Vous pouvez éventuellement appliquer une condition supplémentaire à la table source. Vous pouvez sélectionner un champ pour filtrer les enregistrements sources en fonction de la table S'applique à de la configuration de l'approbation. Vous pouvez configurer les enregistrements pour lesquels le niveau 1 doit déclencher le niveau 2.Pour en savoir plus, reportez-vous à Règle d'approbation : nouveau formulaire d'enregistrement.

   b. Sélectionnez **Soumettre**.

La règle d'approbation est maintenant configurée pour le niveau d'approbation. Lorsqu'un plan de continuité d'activité est créé dans le et qu'il Espace de travail configurable de BCM est ensuite envoyé pour examen et approbation, les différents niveaux d'approbation sont affichés dans l'onglet **Niveaux d'approbation** du plan de continuité d'activité, comme illustré dans l'exemple.



Configurer des règles d'approbation

Configurez des règles pour les approbations à chaque niveau d'approbation en sélectionnant un type d'approbateur et l'exigence d'approbation d'une ou de toutes les personnes concernées. Définissez les conditions de filtre sur la table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Traduction automatique

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

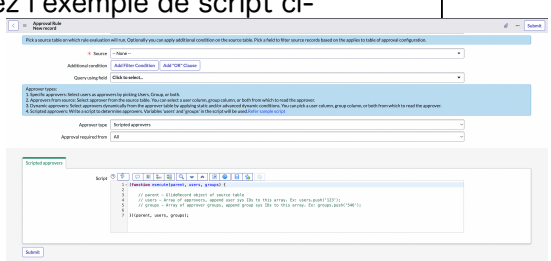
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez sélectionner des approbateurs spécifiques, des approbateurs de la table source sélectionnée, des approbateurs dynamiques ou des approbateurs que vous choisissez pour approuver vos documents commerciaux. Les approbateurs peuvent être un propriétaire de BIA, un responsable BCM, un gestionnaire BCM, un administrateur BCM, des contributeurs ou l'un ou l'ensemble d'entre eux à partir de la table source que vous sélectionnez.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste.
3. Cliquez sur l'enregistrement des niveaux d'approbation dans la colonne **Nom** de la section Niveaux d'approbation.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Règles d'approbation.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Règle d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'approbation.
Source	Table à laquelle la règle d'approbation est appliquée.
Requête à l'aide du champ	Champ qui relie la table d'approbation et la table source.
Condition supplémentaire	Conditions de filtre appliquées sur la table source.
Type d'approbateur	Type d'approbateur. ○ Approbateurs spécifiques : à vous de choisir des approbateurs. ○ Approbateur de la source : utilisateurs ou groupes de la table source. ○ Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement à partir de n'importe quelle table. ○ Approbateurs scriptés : script pour déterminer les approbateurs. Consultez l'exemple de script ci-dessous. 

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Pour des raisons de sécurité, l'administrateur BCM n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation. seul le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en création et en écriture au champ **Script** sur le formulaire de règle d'approbation. Si vous disposez du rôle administrateur BCM, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants dans la liste Type d'approbateur : ○ Approbateurs spécifiques ○ Approbateur issu de la source Pour plus d'informations sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator , reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Approver Configurator.
Approbation requise de	Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise.
Description	Brève note sur la règle d'approbation.
Approbateurs	
Approbateurs de	Table des approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur à partir de la source** ou **Approbateurs dynamiques**. La valeur par défaut est la table source si elle est Approbateur à partir de la source.
Filtrer par	Conditions permettant de filtrer les enregistrements à partir de la table d'approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**.
Avancés	Option permettant de définir une condition dynamique scriptée.
Champ d'utilisateur	Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs dans la table d'approbateurs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Champ de groupe	Référence au groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur dans la table d'approbateurs.
Condition dynamique	Champ de script à appliquer au filtre avancé sur la table d'approbateurs.
Utilisateurs	Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs.
Groupe	Groupe d'approbateurs.
Approbateurs scriptés	
Script	Script pour déterminer les approbateurs ; **Les utilisateurs** et **les groupes** du script sont sélectionnés en tant qu'approbateurs.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Example: Exemple de script pour ajouter des délégataires des dépendances CMDB en tant qu'approbateurs

Valeurs de champ sur le formulaire :

Nom

Délégataire de la dépendance CMDB en tant qu'approbateurs.

Source

Dépendance [sn_bia_dependency].

Requête à l'aide du champ

Groupe de dépendances.Analyse de l'impact

Type d'approbateur

Approbateurs scriptés

Exemple de script pour ajouter des approbateurs

```
(function execute(parent, users, groups) {

    // parent - GlideRecord object of source table
    // users - List of approvers
    // groups - List of approver groups
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
    gr.addQuery('sys_id', parent.depends_on);
    gr.query();

    while (gr.next()) {
        users.push(gr.assigned_to.toString());
    }

})(parent, users, groups);
```

Propriétés du BCM

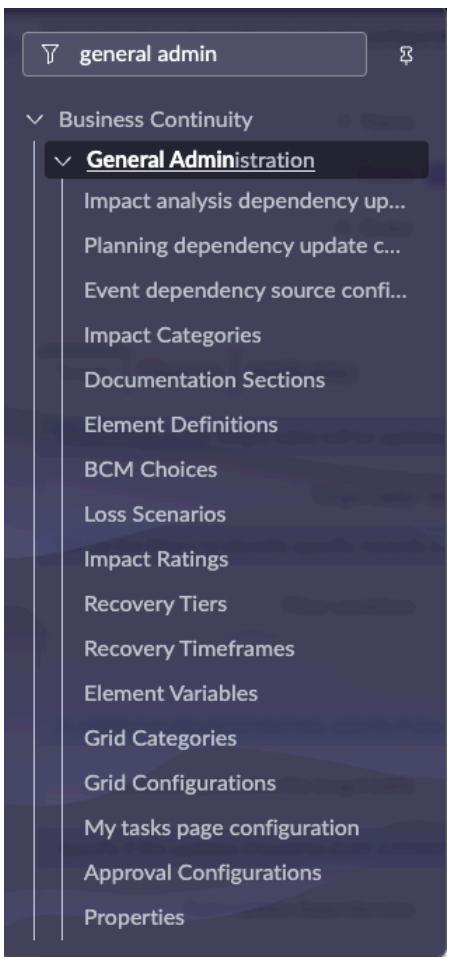
Vous pouvez configurer les BCM propriétés dans le module **Propriétés** .

Traduction automatique

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

Si vous êtes l'utilisateur de l'application Gestion de la continuité d'activité , vous pouvez afficher les propriétés de l'application Gestion de la continuité d'activité dans **Propriétés** du module **Administration générale** .

Vous pouvez afficher l'option de menu **Propriétés** dans le module **Administration générale** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner le module **Propriétés** pour afficher et configurer les propriétés de l'application BCM , comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour plus d'informations sur BCM les propriétés, reportez-vous à Propriétés installées avec BCM.

Propriétés installées avec BCM

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Gestion de la continuité d'activité.

Traduction automatique

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

Propriétés BCM

Sr. Non	Nom	Description
1	Nom du modèle de plan par défaut pour générer le PDF du plan [sn_bcp.default_pdf_plan_template]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Planning • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Modèle de plan de continuité d'activité (par défaut)
2	Intervalle entre deux ID de tâche pour une tâche de reprise dans Business Continuity Planning (BCP) [sn_bcp.taskIdOffset]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Planning • **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 1
3	Option permettant de contrôler le mode strict du script client qui désactive l'accès DOM direct. Cette propriété est utilisée pour la remplacer pour Business Impact Analysis (BIA). [sn_bia.glide.script.block.client.globals]	• Champ d'application GRC : Business Impact Analysis • **Type** : Oui ou Non
4	Niveau de connexion pour les applications BCM [sn_bcm.logging.verbosité]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core • **Type** : liste de choix (Déboguer, Informations, Avertir, Erreur) • **Valeur par défaut** : avertir
5	Valeur d'incrémentation par défaut pour la colonne Ordre de la documentation du plan [sn_bcp.document_order_increment]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Planning • **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 100
6	Durée maximale (en heures) autorisée pour mettre à jour les dépendances dans les événements/exercices [sn_recovery.max_dependency_update_processing_time]	• Champ d'application : GRC : carte des crises • **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 3

Traduction automatique

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

Propriétés BCM (suite)

Sr. Non	Nom	Description
7	Nombre maximal d'enregistrements à afficher dans un groupe dans les dépendances d'actif RL dans le plan [sn_bcp.asset_dependencies_max_records_in_group]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Planning • **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 20
8	Activer/désactiver l'utilisation de l'API « Lieux » de Google Map [sn_bcm_map.use_google_places_lib]	• Champ d'application : GRC : carte des crises • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux **Remarque :** Avant d'activer la fonctionnalité Carte des crises, assurez-vous d'avoir acheté et configuré l'API Maps Google .
9	Durée maximale (en heures) autorisée pour mettre à jour les dépendances [sn_bcm.max_dependency_update_processing_time]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core • **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 24
10	Nombre maximal de relations pour chaque niveau [sn_bia.cmdb_max_relationships_per_level]	• Champ d'application GRC : Business Impact Analysis • **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 5 000
11	Limite du nombre de tâches d'événements pour le calcul de l'ordre asynchrone dans la règle métier [sn_recovery.sync_task_order_calculation_limit]	• Champ d'application : GRC : carte des crises • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 500
12	Nombre maximal de définitions d'éléments à afficher dans l'interface utilisateur [sn_bcm.limite_définition_élément]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core • **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 20

Traduction automatique

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

Propriétés BCM (suite)

Sr. Non	Nom	Description
13	Limite par défaut pour les réponses aux questions d'évaluation de l'impact de la catégorie [sn_bcm.config.category_impact.response_limit]	• Champ d'application GRC : Business Impact Analysis • **Valeur par défaut** : 10
14	Niveaux maximums de plans activés à créer dans un événement [sn_recovery.max_activated_plan_levels]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Management : Core • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10
15	Marquez l'évaluation d'impact comme terminée une fois que vous avez obtenu une réponse à toutes les questions requises ou que vous avez répondu à toutes les questions (obligatoires et facultatives). [sn_bia.determine_impact_assessment_status]	• Champ d'application GRC : Business Impact Analysis • **Type** : Questions obligatoires ou Toutes les questions • **Valeur par défaut** : Questions obligatoires
16	Limite de nombre de tâches de récupération pour le calcul d'ordre synchrone dans la règle métier [sn_bcp.sync_task_order_calculation_task_limit]	• Périmètre : GRC : Business Continuity Planning • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 500

Configuration pour une analyse d'impact sur l'entreprise

Les tâches administratives associées à une analyse d'impact sur l'entreprise sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'application Gestion de la continuité d'activité .

En règle générale, l'administrateur BIA disposant du rôle sn_bia.bia_admin configure les modèles BIA. Pour plus d'informations, consultez Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée.

Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée

Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) dans le Espace de travail de Continuité d'activité avec une évaluation héritée. Sélectionnez le type d'éléments, les catégories d'impact et les dépendances à évaluer. L'évaluation héritée utilise l'ancienne méthode de sélection des catégories d'impact.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser les modèles BIA préconfigurés suivants fournis avec le système de base.

- Évaluation de l'impact technique de l'application
- BIA pour les processus business
- Évaluation de l'impact sur le processus business
- Évaluation de l'impact sur le service d'entreprise
- Modèle d'analyse du centre de données
- Évaluation de l'impact sur l'offre de service
- Évaluation de l'impact sur le lieu de travail

À partir de la mise en Yokohama production, vous pouvez configurer le modèle BIA avec l'évaluation héritée ou intelligente. L'évaluation héritée affiche uniquement des questions déroulantes, tandis que l'évaluation intelligente active plusieurs types de questions et configure les calculs de RTO, de RPO et de niveaux de reprise en fonction des réponses au questionnaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Configuration BIA** > **Modèles BIA**.
   Vous pouvez utiliser les modèles BIA préconfigurés fournis avec l'instance ou sélectionner cette option pour configurer un nouveau modèle BIA.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'enregistrement du modèle BIA s'affiche.

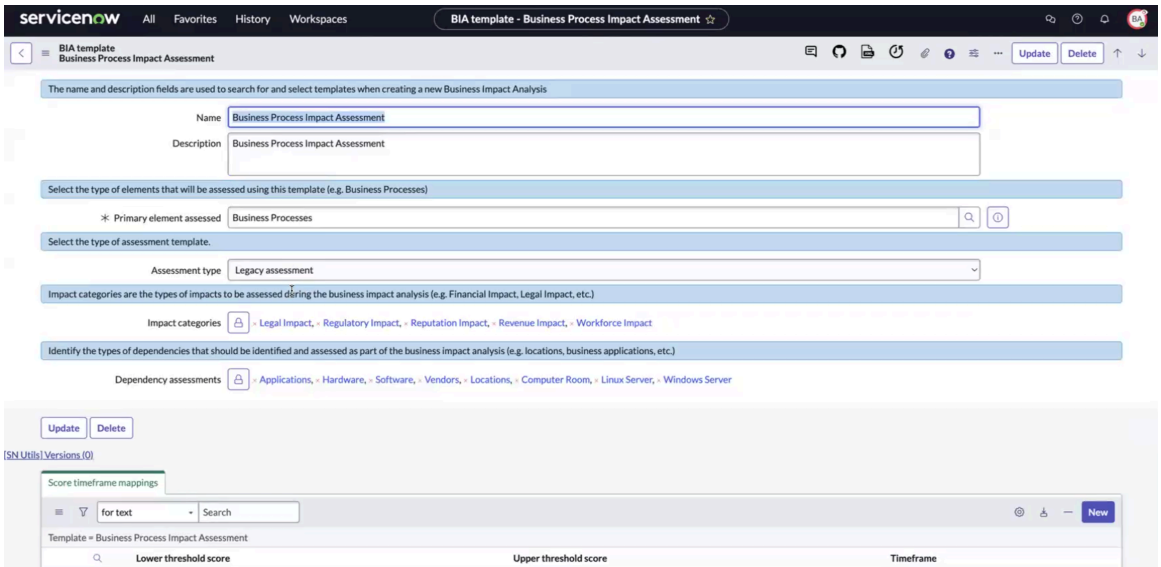


3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de modèle BIA pour l'évaluation héritée.
4. Ajoutez le nom et la description du modèle BIA.
5. Sélectionnez le type d'éléments qui utilisent ce modèle, par exemple Processus business.
6. Pour sélectionner l'évaluation héritée pour effectuer la BIA, sélectionnez **Évaluation héritée** dans le champ Type **d'évaluation** .

   Un exemple de modèle BIA avec l'évaluation héritée est présenté dans l'exemple.

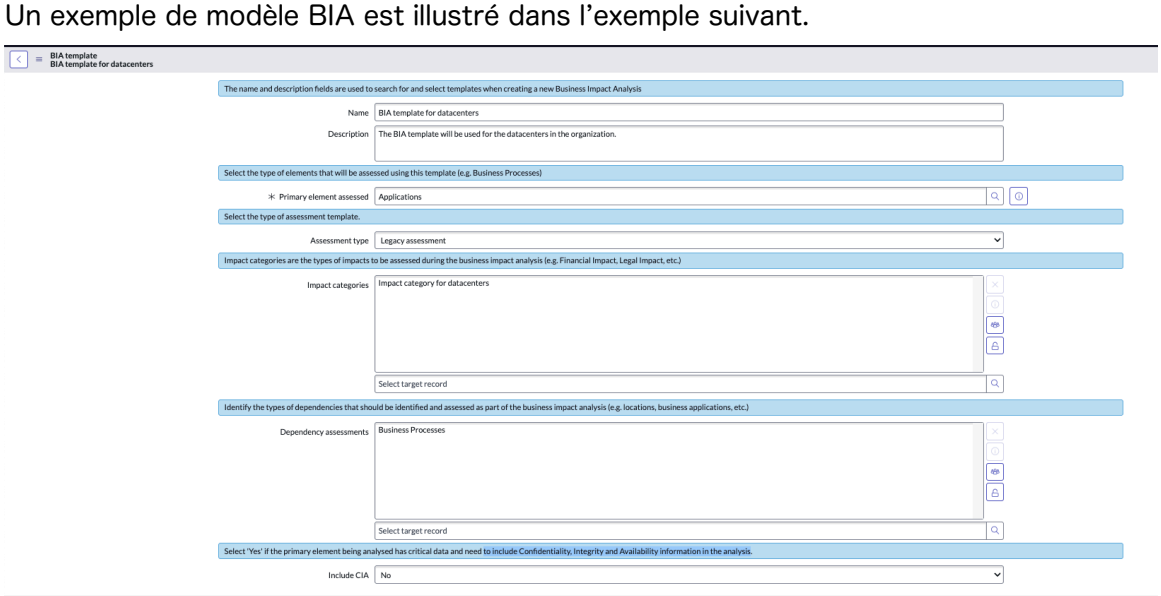
Traduction automatique

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



7. Pour évaluer le type d'impact, sélectionnez la catégorie d'impact dans le champ **Catégories d'impact** . Vous pouvez sélectionner différentes catégories d'impact, telles que l'impact juridique, l'impact réglementaire, l'impact sur la réputation ou l'impact sur le chiffre d'affaires. En fonction de la catégorie d'impact, vous pouvez calculer l'objectif de temps de reprise (RTO) et l'objectif de point de reprise (RPO). Pour plus d'informations sur la configuration de la catégorie d'impact de la BIA, reportez-vous à la section Configurer la catégorie d'impact pour BIA.
8. Sélectionnez les dépendances dans le champ **Évaluations des dépendances** .
9. Pour inclure des informations de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité (CIA) pour l'élément principal de la BIA, sélectionnez **Oui**.

   Un exemple de modèle BIA est illustré dans l'exemple suivant.



10. Sélectionnez **Mettre à jour**.
    Le modèle BIA avec l'évaluation héritée est configuré dans l'instance.

Formulaire de modèle BIA pour l'évaluation héritée

Utilisez le formulaire du modèle BIA pour configurer l'analyse d'impact sur l'entreprise avec le modèle hérité. Vous pouvez ajouter des détails tels que le nom, la description, les éléments, les catégories d'impact, etc. dans le formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle BIA avec évaluation héritée

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de modèle BIA avec évaluation héritée

Champ	Description
Nom	Nom du modèle BIA. Par exemple, évaluation des temps d'indisponibilité de l'application.
Description	Brève description du modèle.
Élément principal évalué	Type d'objet primaire ou un élément évalué à l'aide de ce modèle.
Type d'évaluation	Type d'évaluation pour la BIA. Les options sont les suivantes : • **Évaluation héritée** • **Évaluation intelligente** Sélectionnez l'option Évaluation héritée.
Catégories d'impact	Catégorie d'impact pertinente pour une organisation et évaluée au cours de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Il peut s'agir de revenus, de questions juridiques, réglementaires, d'impact sur la réputation, etc.
Évaluations des dépendances	Catégorie d'éléments ou d'actifs dont dépend la fonction d'entreprise, comme les emplacements ou les applications d'entreprise. Les dépendances sont identifiées et évaluées dans le cadre de l'analyse d'impact sur l'entreprise.
Inclure un CIA	Option permettant d'inclure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité à BIA. Options disponibles : • **Oui** : définissez le marqueur sur **Oui** si l'élément principal analysé contient des données critiques et s'il doit inclure des informations de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité dans l'analyse. • **Non** : définissez le marqueur sur **Non** si l'élément principal analysé ne contient pas de données critiques. Le champ s'affiche uniquement si les éléments sélectionnés pour le champ **Élément principal évalué** dans le même formulaire nécessitent une sauvegarde des données.

Créer des modèles Évaluation intelligente

Créez Évaluation intelligente un modèle et une automatisation de l'impact à utiliser dans le modèle BIA à partir du Espace de travail pour les évaluations. Les administrateurs BCM

Traduction automatique

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

configurent généralement les modèles d'évaluation Objectif de point de reprise (RPO) et Objectif de temps de reprise (RTO) pour les utilisateurs de l'application dans .Espace de travail pour les évaluations

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Les flux présentés dans les exemples sont des flux de démonstration. Vous pouvez configurer les flux en fonction de vos besoins.

Applications dépendantes à utiliser Moteur d'évaluation intelligent dans BIA

Les applications de stockage suivantes sont requises (en tant que dépendances matérielles) pour utiliser l'application dans BIA Moteur d'évaluation intelligent .

1. Évaluation intelligente de base [com.sn_smart_asmt]
2. Concepteur d'évaluation intelligente [com.sn_smart_asmt_desg]
3. Évaluation intelligente connectée [com.sn_smart_asmt_conn]

L'application de stockage Actions de post-évaluation d'évaluation intelligente [com.sn_smart_imp_auto] est facultative (en tant que dépendance logicielle) pour l'utilisation de l'application dans BIA Moteur d'évaluation intelligent . Il n'est pas installé automatiquement avec BIA et doit être installé dans Xanadu les versions ultérieures pour utiliser l'automatisation de l'impact, qui remplit les champs BIA tels que RTO et RPO à partir de l'évaluation intelligente.

Pour afficher la liste de vérification de configuration initiale pour , reportez-vous à Moteur d'évaluation intelligent la section Configurer Moteur d'évaluation intelligent.

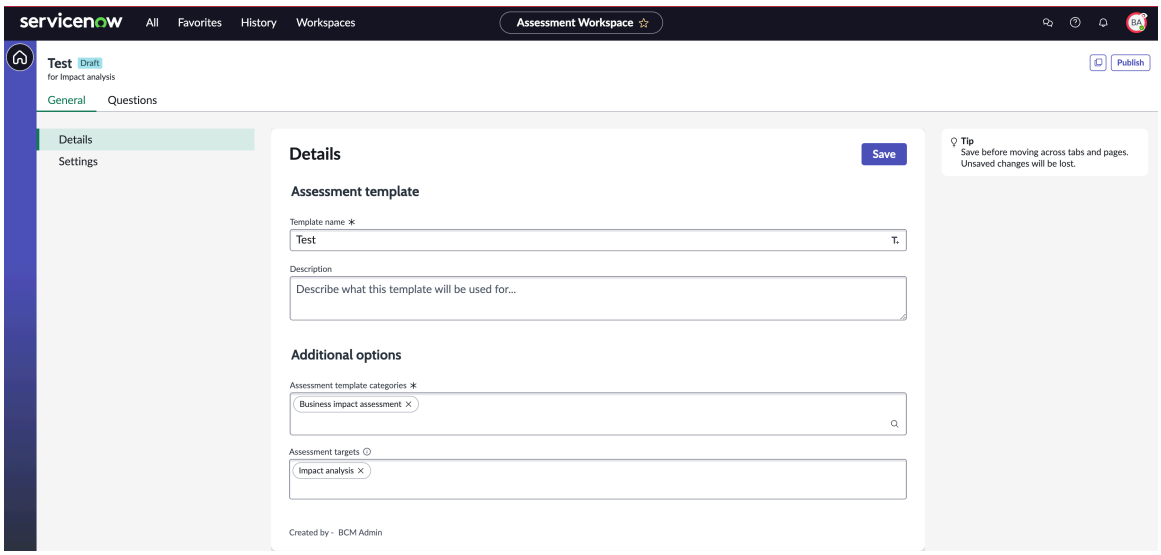
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes pour configurer un modèle d'évaluation intelligente en tant que modèle d'évaluation de l'impact :

- La catégorie de modèle d'évaluation sélectionnée dans la section Détails de l'onglet **Général** est **Évaluation de l'impact sur l'entreprise**. La catégorie de modèle d'évaluation de l'impact sur l'entreprise a un rôle sn_bcm.core_viewer. Un utilisateur disposant du rôle sn_bcm.core_viewer ne peut afficher que ces modèles.
- La cible de l'évaluation dans le champ **Cibles de l'évaluation** est définie sur **Analyse de l'impact** uniquement.
- Rôle de lecteur d'évaluation : affectez un accès en lecture seule aux utilisateurs ayant le rôle spécifié. L'affectation du rôle de lecteur d'évaluation vous permet de visualiser l'évaluation en mode lecture seule, même si vous n'êtes pas l'évaluateur. Les administrateurs BCM affectent généralement le rôle [sn_bcm.core_viewer] en tant que rôle de lecteur d'évaluation, qui offre les mêmes fonctionnalités que dans l'évaluation héritée.

Traduction automatique

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

- Le modèle d'évaluation doit être à l'état **Publié** , comme indiqué dans l'exemple.

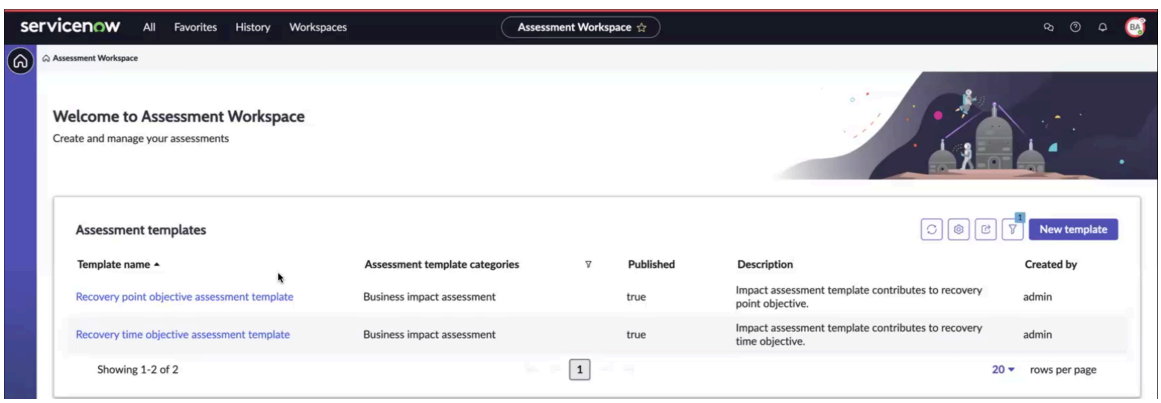


Pour configurer un modèle BIA à l'aide de l'évaluation intelligente, reportez-vous à la section Configurer les modèles BIA avec Évaluation intelligente.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation**.
2. Sélectionnez **Nouveau modèle**.

   Vous pouvez créer des modèles d'évaluation pour gérer vos évaluations dans l'espace de travail d'évaluation. L'exemple suivant montre les données de démonstration disponibles dans une instance.



   Le formulaire Créer un modèle d'évaluation s'affiche.

3. Dans le formulaire Créer un modèle d'évaluation, renseignez les champs et sélectionnez **Créer**.

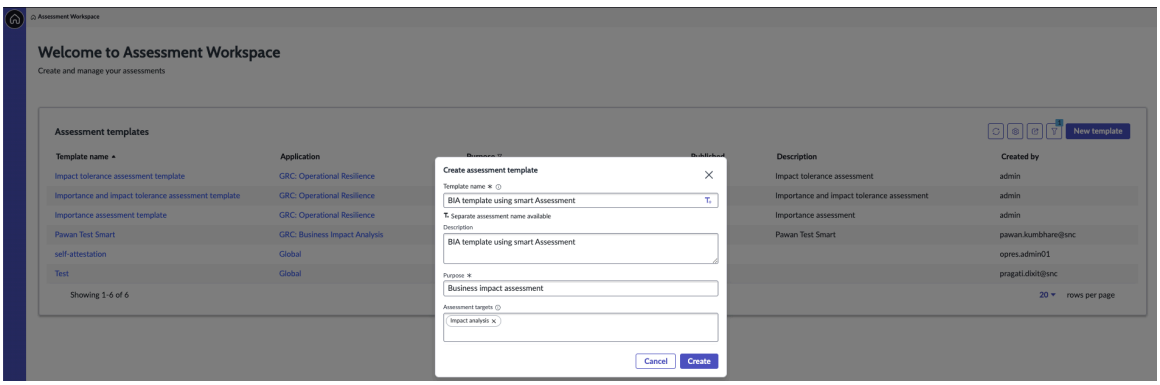
Formulaire Créer un modèle d'évaluation

Champ	Description
Nom du modèle	Nom unique et significatif pour le modèle, par exemple, modèle BIA utilisant l'évaluation intelligente.

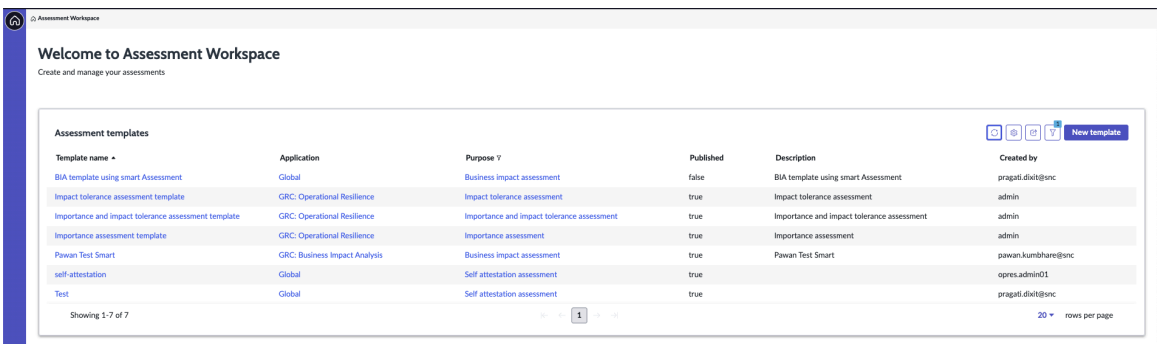
Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Description du modèle, par exemple la raison de son utilisation.
Objectif	Objectif ou utilisation prévue du modèle, tel que l'évaluation de l'impact sur l'entreprise.
Cible de l'évaluation	Enregistrements de table utilisés pour l'évaluation.



Le modèle BIA nouvellement créé s'affiche dans la liste des modèles d'évaluation Espace de travail pour les évaluations comme indiqué dans l'exemple.



Lorsque vous sélectionnez **Nouveau modèle**, les onglets **Général** et **Questions** s'affichent. Vous pouvez maintenant remplir le modèle avec des instructions, des questions et des conseils facultatifs pour répondre à une question, ainsi que des sections qui regroupent les questions connexes.

4. Sélectionnez le modèle et effectuez les étapes suivantes dans l'onglet **Général** .

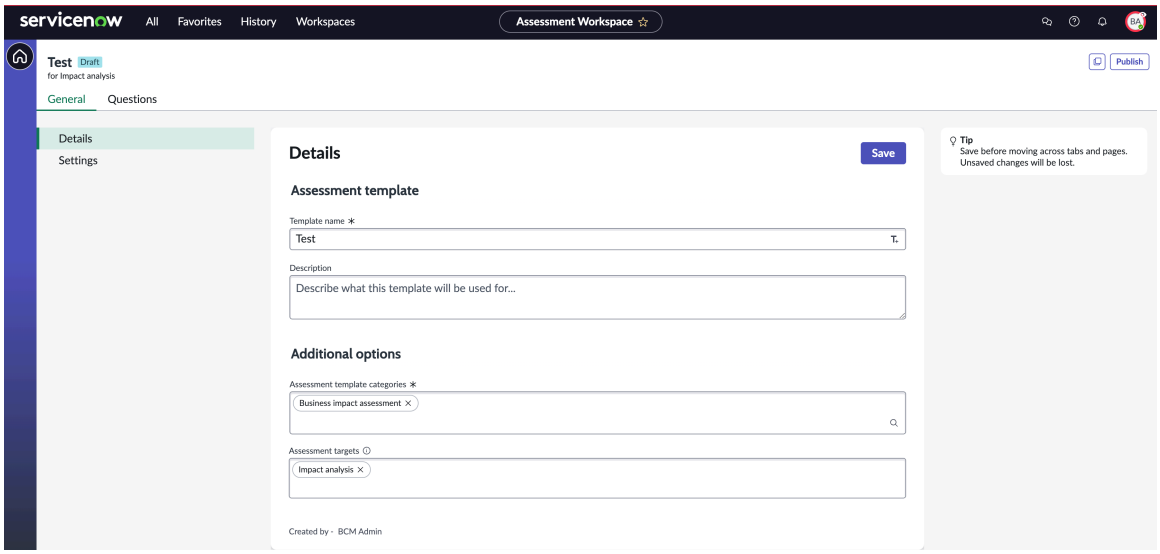
a. Vérifiez les détails du modèle affichés dans la section **Détails** de l'onglet **Général** .

- Vérifiez que la catégorie de modèle d'évaluation sélectionnée dans la section Détails de l'onglet **Général** est une **évaluation de l'impact sur l'entreprise** , comme indiqué dans l'exemple. La catégorie de modèle d'évaluation de l'impact sur l'entreprise a un rôle sn_bcm.core_viewer. Un utilisateur disposant du rôle sn_bcm.core_viewer ne peut afficher que ces modèles.
- La cible de l'évaluation dans le champ **Cibles de l'évaluation** est définie sur **Analyse de l'impact** uniquement.

Traduction automatique

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

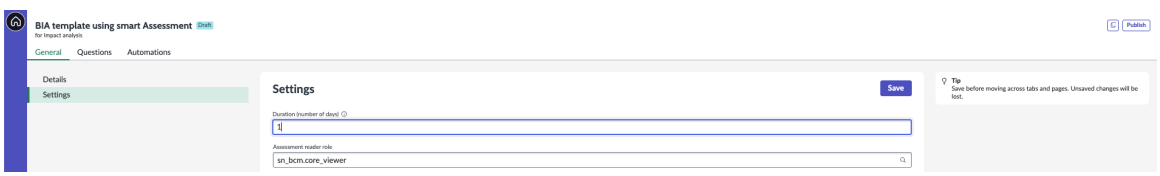
- Rôle de lecteur d’évaluation : affectez un accès en lecture seule aux utilisateurs ayant le rôle spécifié.



b. Dans la section **Paramètres** , ajoutez la durée de l’évaluation en nombre de jours.

c. Affectez le rôle dans le champ **Rôle de lecteur d’évaluation** .

Dans la configuration du Évaluation intelligente modèle, cette option est fournie pour ajouter le rôle de lecteur. L’affectation du rôle de lecteur d’évaluation vous permet de visualiser l’évaluation en mode lecture seule, même si vous n’êtes pas l’évaluateur. Les administrateurs BCM affectent généralement le rôle de visionneur principal BCM [sn_bcm.core_viewer] en tant que rôle de lecteur d’évaluation pour la BIA, qui offre les mêmes fonctionnalités que dans l’évaluation héritée.



d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour plus d’informations sur la création d’un modèle d’évaluation, reportez-vous à la section Créer un modèle d’évaluation.
Les changements apportés à l’enregistrement sont enregistrés avec succès.

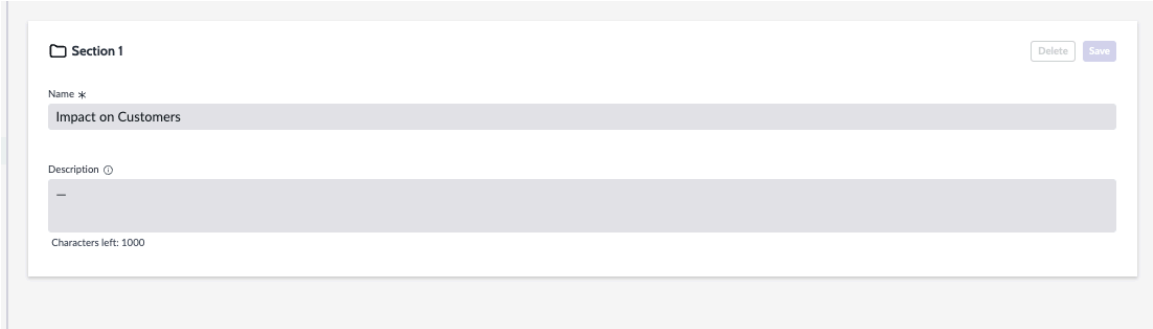
5. Configurez les questions d’évaluation dans l’onglet **Questions** .

a. Pour ajouter une section pour les questions, sélectionnez **+Ajouter une section**, ajoutez une question dans le champ **Nom** , ajoutez sa description, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Un exemple de question est illustré dans l’exemple.

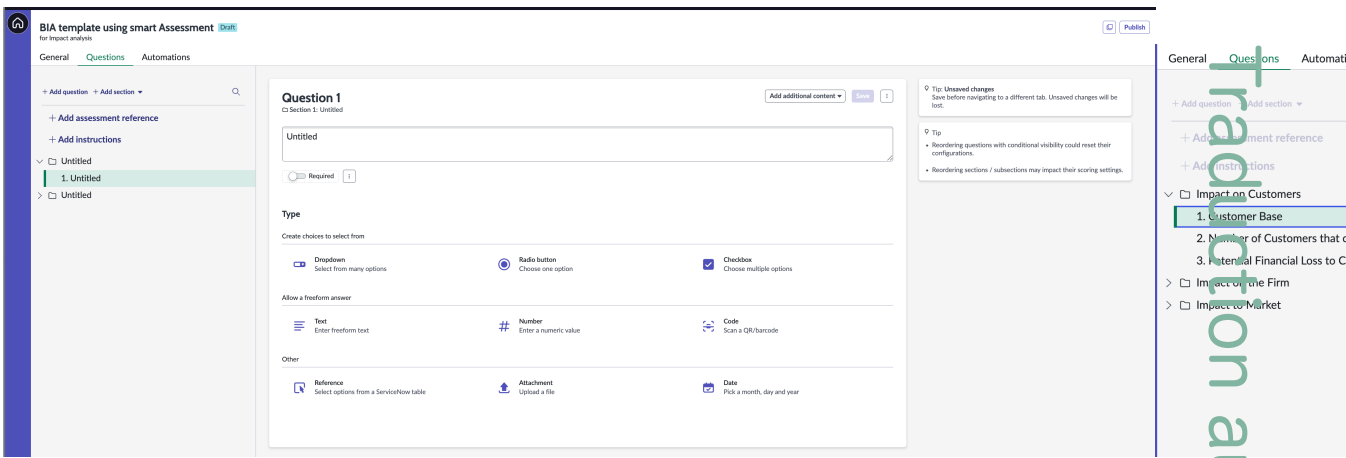
Traduction automatique

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



b. Pour ajouter une question, sélectionnez **+Ajouter une question**, saisissez le texte, rendez-la obligatoire ou facultative, sélectionnez le type de réponse.

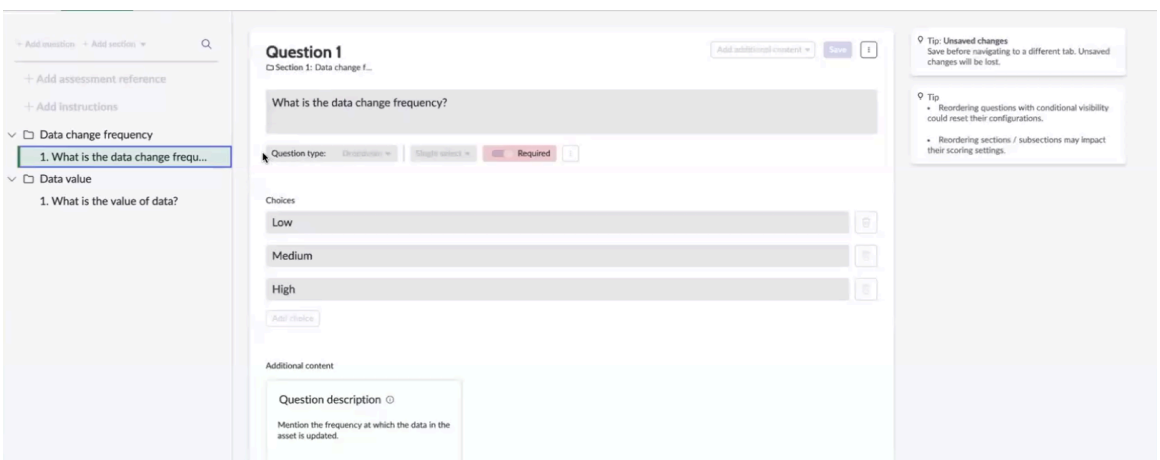
L'exemple suivant montre le modal avec les options.



c. Pour ajouter des données de référence pour l'évaluation, sélectionnez **Ajouter une référence d'évaluation**, choisissez les colonnes souhaitées, puis sélectionnez **Ajouter**.
Ces cartes s'affichent dans le panneau latéral pour ajouter des informations sur les cibles de l'évaluation.

d. Ajoutez des instructions dans la zone de texte pour définir le contexte et informer les répondants sur la façon de répondre aux questions de manière appropriée.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'instructions et de questions au modèle d'évaluation, reportez-vous à la rubrique Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation.



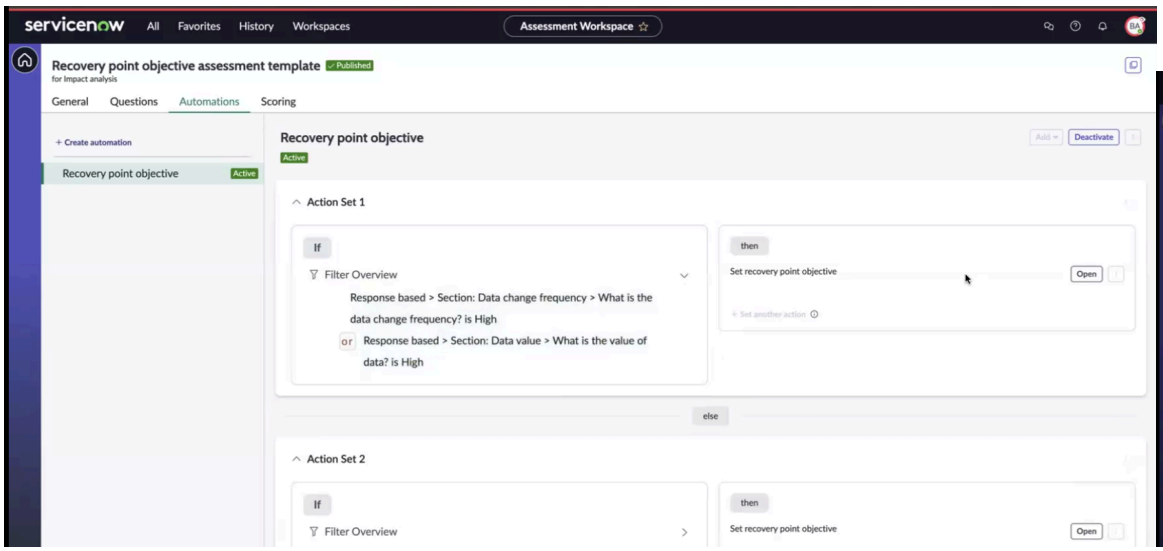
Traduction automatique

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

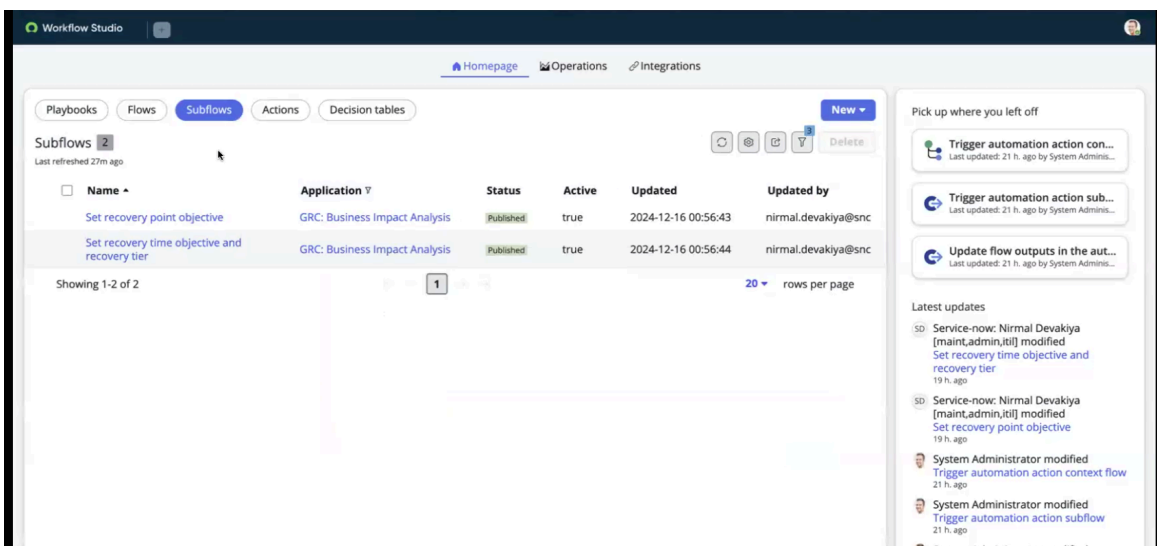
6. Configurez les règles d'automatisation dans l'onglet **Automatisations** .

   a. Affichez les réponses de l'utilisateur et sélectionnez **Ouvrir** pour afficher les actions qui sont déclenchées automatiquement en fonction des réponses de l'utilisateur.

   Le système examine les réponses des utilisateurs et recommande les actions ainsi que les délais correspondants. Par exemple, si l'utilisateur répond que la fréquence de changement des données est **élevée** ou que la valeur des données est **élevée**, le délai de récupération suggéré calculé par le système est **Immédiatement** , comme indiqué dans l'exemple.



Pour la configuration de l'automatisation, deux flux sont créés dans le concepteur de flux.

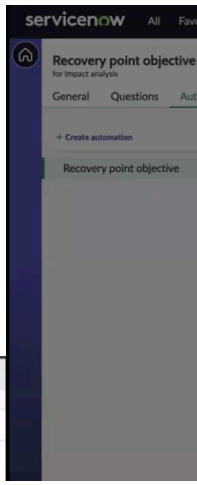


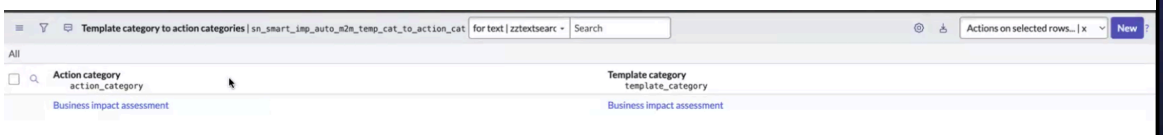
   b. Dans les propriétés du flux secondaire, assurez-vous que le champ **Catégorie** est défini sur **Évaluation de l'impact sur l'entreprise**.

   Lorsque la catégorie d'action et la catégorie de modèle sont mappées dans la BIA, comme illustré dans l'exemple, le **flux Définir l'objectif de point de reprise** s'affiche dans la liste déroulante du champ **Type d'action** .

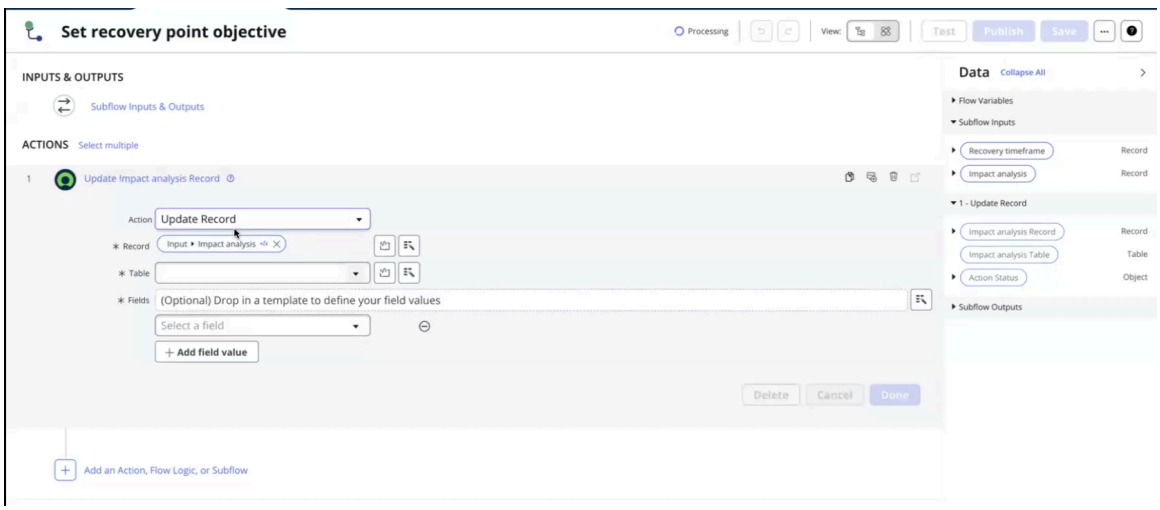
Traduction automatique

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





Comme le montre l'exemple, la sélection du flux Définir l'objectif de point de reprise met à jour l'enregistrement de l'analyse d'impact.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour publier le modèle, sélectionnez **Publier**.
   Un message s'affiche indiquant que le modèle d'évaluation est publié et qu'il peut être utilisé pour envoyer des évaluations. Vous pouvez sélectionner **OK** ou **Revenir à la liste de modèles**. Les onglets **Automatisations** et **Notation** s'affichent dans le modèle d'évaluation.

Traduction automatique

Configurer les modèles BIA avec Évaluation intelligente

Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) dans le Espace de travail de Continuité d'activité avec le Évaluation intelligente. Sélectionnez le type des éléments, des catégories d'impact et des dépendances qui sont évalués dans la BIA. L'évaluation intelligente vous permet de choisir un modèle d'évaluation intelligente personnalisé pour la BIA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une BIA créée à l'aide du modèle d'évaluation intelligente inclut des instances d'évaluation intelligente dans la section d'évaluation. BCM Les utilisateurs peuvent terminer l'évaluation et, lors de la soumission, l'automatisation configurée par l'administrateur BCM se déclenche

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

pour mettre à jour les données d'analyse d'impact, y compris le RTO, le RPO et le niveau de reprise, en fonction de la configuration définie.

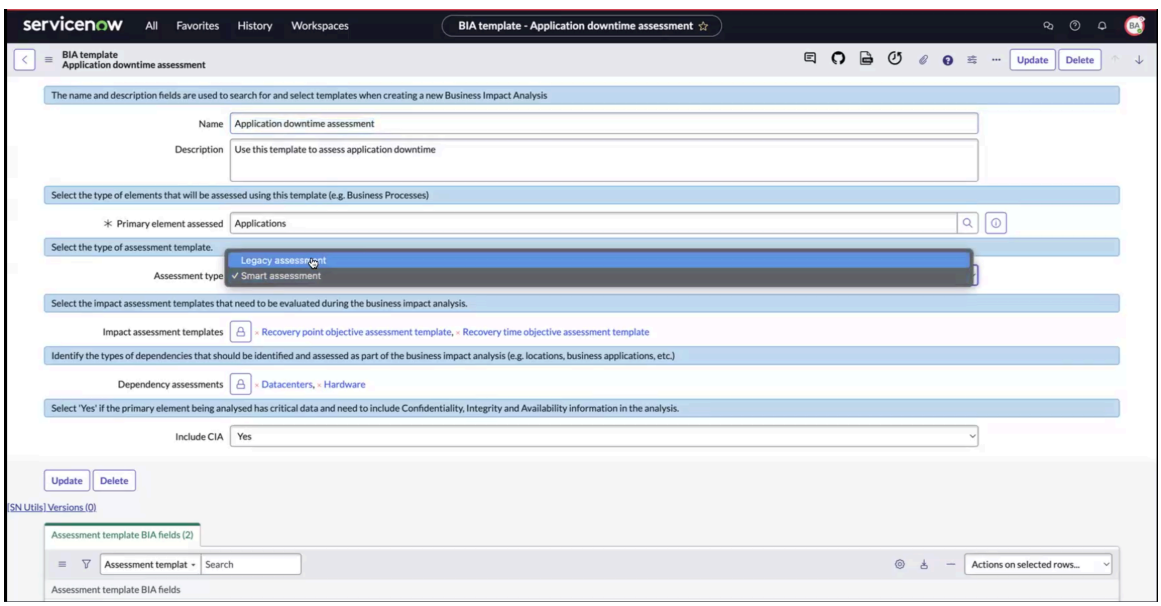
Configuration de l'achèvement de la catégorie d'impact pour l'évaluation intelligente : pour configurer l'achèvement de la catégorie d'impact pour les évaluations intelligentes, accédez à **Tous les > Continuité d'activité > Administration générale > Propriétés**. Définissez la *`Mark the Impact Assessment as Complete once all required questions are answered, or all questions (required and optional) are answered`* propriété. Choisissez l'option préférée pour afficher l'achèvement en fonction des questions obligatoires ou de toutes les questions.

Pour connaître la liste de vérification de la configuration initiale de , reportez-vous à Moteur d'évaluation intelligent la section Configurer Moteur d'évaluation intelligent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Configuration BIA** > **Modèles BIA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez utiliser les modèles BIA préconfigurés dans l'instance ou sélectionner cette option pour configurer un nouveau modèle BIA.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de modèle BIA pour l'évaluation héritée.
4. Sélectionnez **Évaluation intelligente** comme type d'évaluation.

   Un exemple de modèle BIA avec le type d'évaluation Smart est affiché dans l'exemple.



   Lorsque vous sélectionnez l'évaluation intelligente, le champ **Catégories d'impact** n'est pas affiché dans le formulaire du modèle BIA. À la place, le champ **Modèles d'évaluation de l'impact** s'affiche. Les modèles affichés, tels que Objectif de point de reprise et Objectif de temps de récupération, sont des données de démonstration avec un format similaire aux évaluations héritées.

   Le modèle d'évaluation de l'impact est le modèle d'évaluation intelligente que vous avez configuré en suivant les étapes décrites dans .Créer des modèles Évaluation intelligente

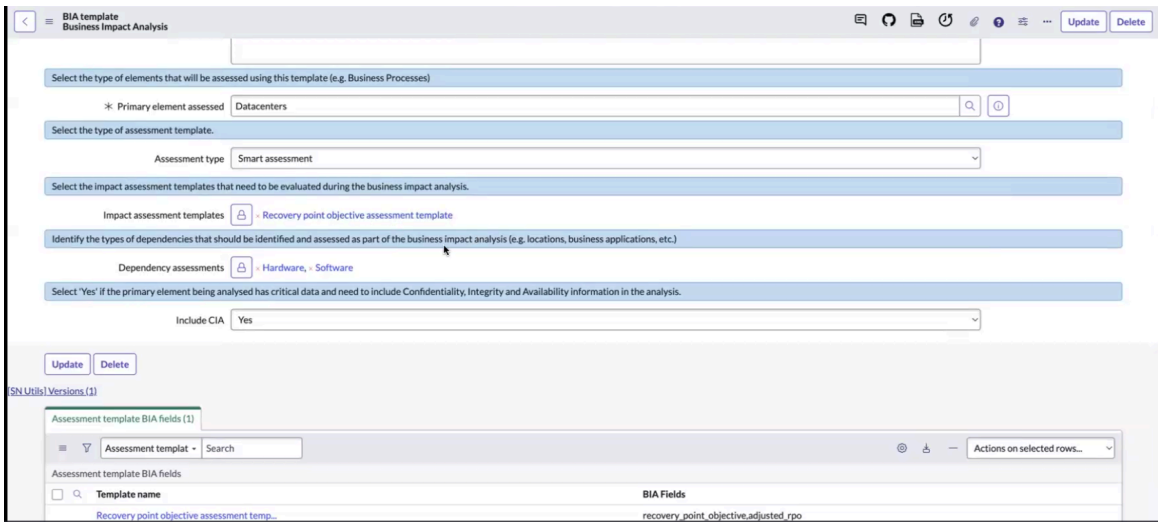
5. Choisissez les modèles d'évaluation de l'impact pour les évaluations.

Traduction automatique

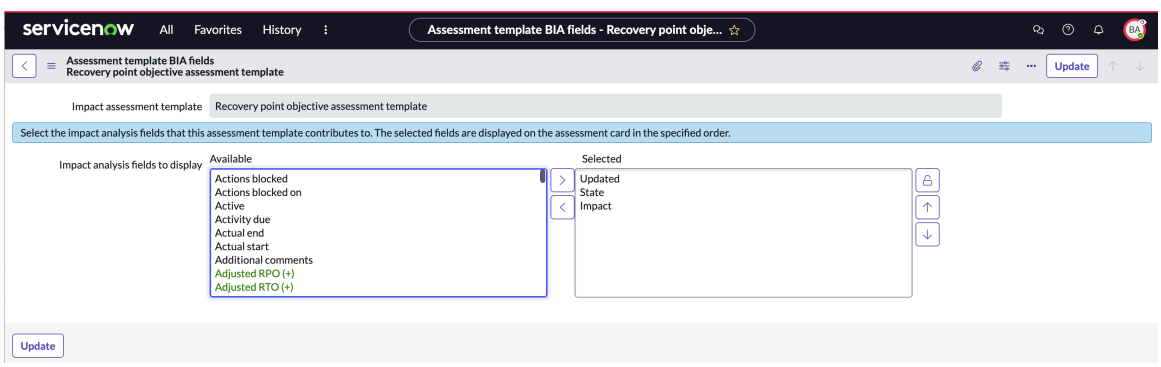
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

6. Configurez d’autres paramètres selon vos besoins.
7. Pour enregistrer le modèle BIA, sélectionnez **Soumettre**.
8. Pour afficher les champs de résultat sur la carte d’évaluation dans l’enregistrement de l’analyse de l’impact au sein de l’espace de travail, ouvrez le modèle BIA, mappez les champs BIA au modèle d’évaluation de l’impact et enregistrez le mappage.

   Le modèle BIA avec le type d’évaluation Smart est configuré dans l’instance. La liste connexe pour le modèle BIA dépend du modèle d’évaluation de l’impact sélectionné. Par exemple, si vous choisissez le modèle d’objectif de point de reprise, vous affichez la même liste connexe mappée aux champs BIA. Pour plus d'informations, consultez Créer des modèles Évaluation intelligente.



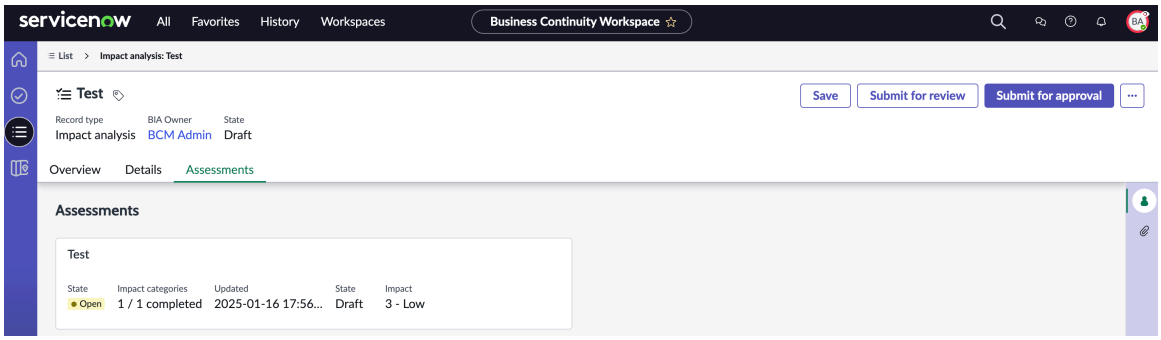
La sélection de la liste connexe ouvre l’enregistrement des champs BIA du modèle d’évaluation. Ici, vous pouvez afficher un résumé des détails du RPO ou du RTO et classer par ordre de priorité l’ordre des champs sur la carte. Choisissez les champs BIA auxquels l’évaluation contribue, et ils s’afficheront sur la carte d’évaluation BIA dans l’ordre spécifié. Par exemple, si la sélection affichée dans le diagramme est utilisée, la carte affiche les champs sélectionnés.



L’exemple suivant montre la carte d’objectif de point de récupération, la carte d’objectif de temps de reprise et l’évaluation des dépendances créées pour la BIA.

Traduction automatique

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



Auparavant, l'onglet **Évaluations** affichait une seule carte d'évaluation et un bouton **Ouvrir l'évaluation** . À partir de la Yokohama version, la mise en page a été mise à jour pour une disposition en deux colonnes. Les cartes d'évaluation s'affichent désormais de façon dynamique, ce qui vous permet de joindre plusieurs évaluations à une BIA. Par exemple, une carte est affichée seule sur une ligne, tandis que sept cartes sont disposées en quatre rangées (trois rangées avec deux cartes chacune et une rangée avec une carte).

Remarque : Les champs BIA sélectionnés ne sont renseignés sur les cartes que s'ils sont vides.

La sélection de la carte d'évaluation des dépendances ouvre l'évaluation BIA. Lorsque BCM les utilisateurs soumettent l'évaluation, l'automatisation configurée dans le modèle d'évaluation intelligente met à jour les champs de résultat configurés.

Formulaire d'enregistrement du modèle BIA pour l'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire d'enregistrement du modèle BIA pour configurer l'analyse d'impact sur l'entreprise avec l'évaluation intelligente. Vous pouvez ajouter des détails tels que le nom, la description, l'élément principal évalué et sélectionner le modèle d'évaluation de l'impact dans le formulaire.

Formulaire d'enregistrement de modèle BIA avec évaluation intelligente

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement du modèle BIA avec évaluation intelligente

Champ	Description
Nom	Nom du modèle BIA.
Description	Brève description du modèle.
Élément principal évalué	Type d'objet primaire ou élément en cours d'évaluation pour lequel le modèle est utilisé.
Type d'évaluation	Type d'évaluation pour la BIA. Les options sont les suivantes : • **Évaluation héritée** • **Évaluation intelligente** Sélectionnez l'option **Évaluation intelligente** .
Modèle d'évaluation de l'impact	Type du modèle d'évaluation de l'impact. Vous pouvez sélectionner le modèle d'évaluation d'objectif de point de reprise ou le modèle d'évaluation d'objectif de temps de récupération. Pour plus

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement du modèle BIA avec évaluation intelligente (suite)

Champ	Description
	d'informations, consultez Créer des modèles Évaluation intelligente.
Évaluations des dépendances	Catégorie d'éléments ou d'actifs dont dépend la fonction business, tels que Centres de données, Matériel. Les dépendances sont identifiées et évaluées dans le cadre de l'analyse d'impact sur l'entreprise.
Inclure un CIA	Option permettant d'inclure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité à BIA. Si l'élément principal analysé contient des données critiques et s'il doit inclure des informations de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité dans l'analyse, définissez le marqueur sur **Oui**. Le champ s'affiche uniquement si les éléments sélectionnés dans le champ **Élément principal évalué** du même formulaire nécessitent une sauvegarde des données.

Configuration d'un plan de continuité d'activité

L'administrateur BCP peut effectuer certaines tâches administratives répertoriées dans la section **Administration générale** de l'application Gestion de la continuité d'activité .

Les tâches administratives pour la planification de la continuité d'activité sont répertoriées dans la section **Administration générale** du navigateur d'application.

En règle générale, l'administrateur du plan BCP doté du rôle sn_bcp.plan_admin effectue les tâches administratives suivantes :

- Configurer des modèles de plan : Pour plus d'informations, reportez-vous à Configurer le modèle de plan de continuité d'activité.
- Configurez les sections de documentation dans le plan de continuité d'activité : Pour plus d'informations, reportez-vous à Configurer la section de documentation.
- Configurez des scénarios de perte dans le plan de continuité d'activité : Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer des scénarios de perte dans le plan.

Configuration du modèle de plan

En tant que gestionnaire de plan BCP, vous pouvez créer un plan de continuité d'activité qui peut être utilisé pour vos unités business respectives lors d'un événement perturbateur. L'application Gestion de la continuité d'activité fournit des modèles de plan de continuité d'activité préconfigurés. Vous pouvez rationaliser le processus de création d'un plan à l'aide de modèles de plan préconfigurés. Vous pouvez également créer un modèle de plan pour vos besoins professionnels.

Vous pouvez afficher les modèles de plan préconfigurés pour la planification de la continuité d'activité dans la section **Administration générale** du navigateur d'application.

Traduction automatique

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

L’utilisation d’un modèle de plan vous donne une mise en page de plan standard qui comporte les sections de document, les scénarios de perte et les éléments principaux à récupérer. Les modèles de plan vous aident à vous concentrer sur le contenu du plan, ses tâches et l’implémentation efficace du plan.

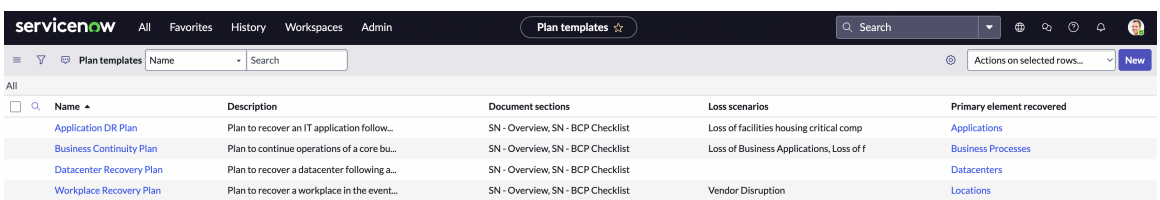
La création d’un plan aide une organisation à identifier les processus, les emplacements et les actifs qui doivent être récupérés en priorité en cas d’interruption. La sélection d’un type de plan permet d’identifier les éléments de reprise et l’heure à laquelle elle doit être effectuée.

Utilisation des modèles de plan de continuité d’activité

L’application Gestion de la continuité d'activité fournit les modèles de plan de continuité d’activité suivants qui sont installés avec des données de démonstration :

- **Plan de récupération d’urgence de l’application**
- **Plan de continuité d'activité**
- **Plan de récupération du centre de données**
- **Plan de reprise du lieu de travail**

Les modèles de plan de continuité d’activité installés avec les données de démonstration sont illustrés dans l’exemple suivant.



Consultez le tableau suivant pour plus d’informations sur les différents types de modèles de plan de données de démonstration que vous pouvez utiliser dans l’application Gestion de la continuité d'activité .

Modèles de plans de données de démonstration

Nom	Élément principal récupéré	Description
Plan de récupération d’urgence de l’application	Applications	Planifier la récupération d’une application IT suite à un événement perturbateur. Un exemple de modèle de plan de récupération d’urgence de l’application est illustré dans l’exemple suivant. 
Plan de continuité d'activité	Processus business	Planifier la poursuite des opérations d’un ou de plusieurs processus business centraux lors d’une interruption des lieux de travail, des applications ou des fournisseurs critiques. Un exemple de modèle de plan de continuité d’activité est

Traduction automatique

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

Modèles de plans de données de démonstration (suite)

Nom	Élément principal récupéré	Description
		présenté dans l'exemple suivant. 
Plan de récupération du centre de données	Centres de données	Planifier la récupération d'un centre de données à la suite d'une catastrophe naturelle ou d'un événement important ayant une incidence sur la disponibilité d'un centre de données. Un exemple de modèle de plan de récupération de centre de données est illustré dans l'exemple suivant. 
Plan de reprise du lieu de travail	Emplacements	Prévoyez de récupérer un lieu de travail dans le cas où l'un d'eux deviendrait inutilisable ou inhabitable. Un exemple de modèle de plan de reprise du lieu de travail est illustré dans l'exemple suivant. 

Création d'un modèle de plan pour vos besoins professionnels

Au lieu d'utiliser les modèles de données de démonstration, vous pouvez créer un modèle pour vos besoins spécifiques. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de plan pour vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Configurer le modèle de plan de continuité d'activité.

Configurer le modèle de plan de continuité d'activité

Configurez le modèle de plan de continuité d'activité dans l'application de votre Gestion de la continuité d'activité entreprise. Vous pouvez utiliser le modèle de plan pour récupérer un élément principal spécifique, comme les employés ou les serveurs Web. De même, vous pouvez créer un modèle de plan pour différents types de création de plan tels que la documentation, les scénarios de perte et les tâches de récupération.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rôle sn_bcm.admin contient le rôle sn_bcp.plan_admin. Le rôle sn_bcm.admin est nécessaire pour afficher le menu **Modèles de plan** . L'administrateur BCM peut accéder au menu **Modèles de plan** , puis mettre à jour les modèles de plan.

En configurant le modèle de plan, vous pouvez :

Traduction automatique

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

- Définissez le type d'objet primaire à récupérer.
- Définissez les sections de documentation qui doivent être incluses dès le début d'un plan.
- Identifiez les scénarios de perte et planifiez en conséquence à l'aide du modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Modèle de plan.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de modèle de plan.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de modèle de plan

Utilisez le formulaire de modèle de plan pour Espace de travail de UIB BCM entrer les détails concernant le plan de continuité d'activité.

Formulaire de modèle de plan

Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de modèle de plan

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de plan. Par exemple, Plan de reprise du lieu de travail.
Description	Brève description du modèle de plan.
Élément principal récupéré	Type d'objet primaire ou élément identifié à récupérer dans le plan. Par exemple, Emplacements.
Type de création de plan	Différentes étapes ou sections d'un plan que vous pouvez choisir lors de la création d'un plan de continuité avec ce modèle. Ces choix s'affichent sous forme d'onglets dans l'espace de travail BCP à mesure que vous avancez dans le processus de remplissage des détails du plan. • **Tout** (par défaut) : tous les choix tels que la documentation, les scénarios de perte, les tâches de reprise et les équipes de reprise sont présentés dans le plan qui utilise ce modèle. Ces options sont visibles sous forme d'onglets dans l'espace de travail. • **Documentation** : le plan qui utilise ce modèle affiche l'option de documentation aux côtés des dépendances choisies. L'onglet Documentation et les onglets pour les tâches de reprise et les équipes de reprise sont accessibles dans l'espace de travail.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle de plan (suite)

Champ	Description
	• **Scénarios de perte** : scénarios de perte ainsi que les tâches de récupération, les équipes de récupération et d'autres dépendances choisies dans le plan qui utilise ce modèle. • **Tâches de récupération** : tâches de récupération et équipes de récupération associées au type de plan qui utilise ce modèle.
Sections de document	Sections de documentation à inclure dans le plan. Options disponibles : • **BCP - Hypothèses** • **BCP : objectifs** • **Champ d'application BCP** • **BIA - Vue d'ensemble** • **Liste de vérification SN-BCP** • **Vue d'ensemble SN**
Scénarios de perte	Scénarios de perte à inclure dans le plan. Options disponibles : • **Perte d'installations abritant une compensation critique** • **Perte de serveurs Linux** • **Perte de centres de données** • **Perte d'espace de travail** • **Perte d'applications d'entreprise** • **Perte de personnel** • **Interruption du fournisseur** • **Perte de serveurs Windows** Vous pouvez également créer un scénario de perte et l'ajouter au modèle. Pour plus d'informations sur la création d'un scénario de perte, reportez-vous à la section Ajouter des scénarios de perte.
Tâches de reprise de groupe	Option pour regrouper les tâches de récupération. Lorsque cette option est sélectionnée, les tâches sont pré-organisées en groupes en fonction des valeurs **Grouper par** critères choisies. Options disponibles :

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle de plan (suite)

Champ	Description
	• **Groupe d'affectation** • **Flux automatisé** • **Délai d'achèvement** • **Élément de configuration** • **Créé par** • **Description** • **Documentation** • **Planifier** • **Propriétaire** • **Stratégie de reprise** • **Équipe de reprise** • **Plan connexe** • **Champ d'application** • **Brève description** • **Balise** • **Baliser les actifs** • **Classification des tâches** • **Groupe de tâches** • **Mis à jour par**

Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements

Formatez les modèles PDF utilisés pour générer les PDF des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans de continuité d'activité ou des événements. Vous pouvez formater les PDF en fonction des exigences et des modèles de votre organisation.

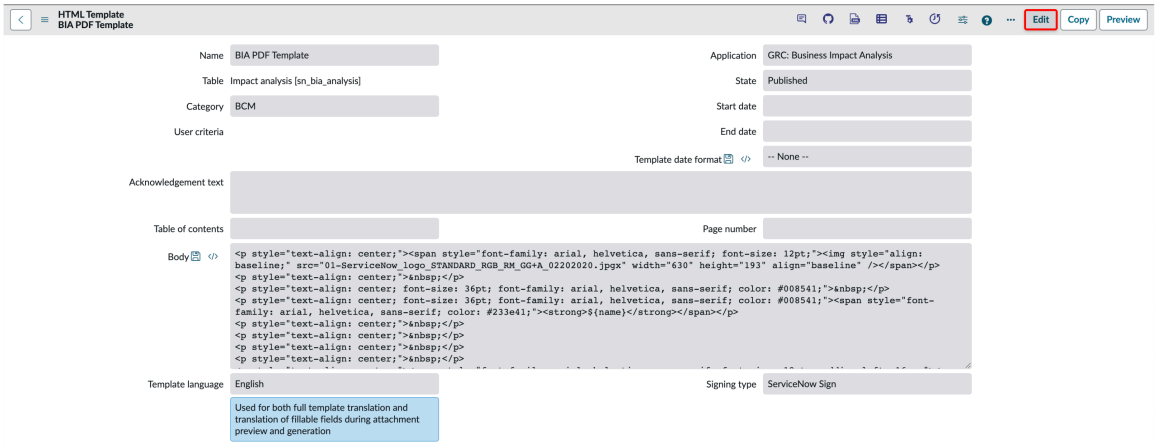
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Le rôle d'administrateur BCM (sn_bcm.admin) hérite des Modèles de documents rôles (sn_doc.reader et sn_doc.writer) via le rôle sn_bcm.core_manager, plutôt que de les contenir directement. Ces rôles hérités permettent aux administrateurs BCM de créer, lire et écrire Modèles de documents (sn_doc_template). Les produits BCM utilisent l'application Modèles de documents pour générer et imprimer des PDF. Par conséquent, les administrateurs BCM peuvent modifier le contenu des fichiers PDF dans les modèles de documents BCM.

Traduction automatique

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



Assurez-vous d'avoir téléchargé le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, d'un plan de continuité d'activité ou d'un événement en suivant les étapes mentionnées dans les rubriques suivantes :

- Générer des rapports BIA en PDF ou Microsoft Word formats
- Générer des rapports BCP au format PDF ou Microsoft Word au format
- Générer des rapports d'événements au format PDF ou Microsoft Word

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Xanadu version, le contenu des PDF des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans et des événements est amélioré grâce à l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

- Organisez les différentes tâches d'événements sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l'actif et la description tirée de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d'accueil.

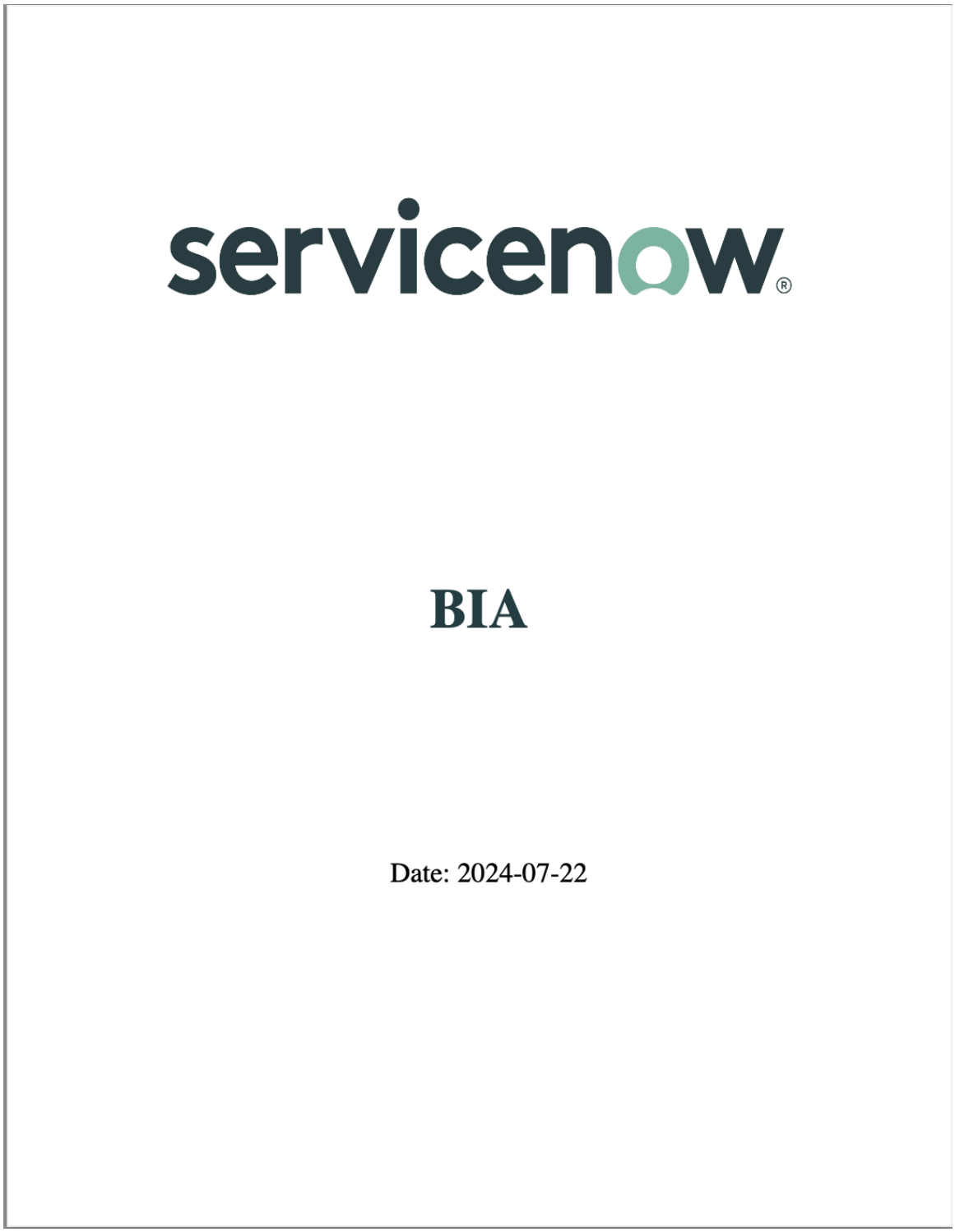
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à l'enregistrement **de Business Impact Analysis** et ouvrez le PDF enregistré dans l'onglet **Détails** .
3. Mettez à jour le titre du PDF et les polices en fonction de vos modèles d'organisation.

   L'exemple suivant montre le PDF qui peut être mis à jour en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Vous pouvez utiliser le même processus pour mettre à jour le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, d'un plan de continuité d'activité, d'un exercice ou d'un événement de crise.

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

Remarque :

Avec le rôle d'administrateur BCM (sn_bcm.admin), vous pouvez accéder à **Tous les modèles de documents** dans une instance pour afficher les modèles de documents fournis avec l'application BCM .

Vous pouvez également utiliser un modèle PDF modifiable et remplissable pour mettre en forme le PDF. Pour plus d'informations sur le modèle de document PDF pouvant être utilisé pour personnaliser vos fichiers PDF, reportez-vous à la section Configurer un modèle de document PDF .

4. Enregistrez le PDF.

   Vous pouvez enregistrer le PDF pour référence ultérieure. Pour modifier le PDF, enregistrez-le d'abord sur votre disque local, puis apportez vos modifications.

5. Pour imprimer le rapport, ouvrez le PDF enregistré ou Microsoft Word copiez-le et sélectionnez **Imprimer**.

Configurer les registres et les vues des relations à 360°

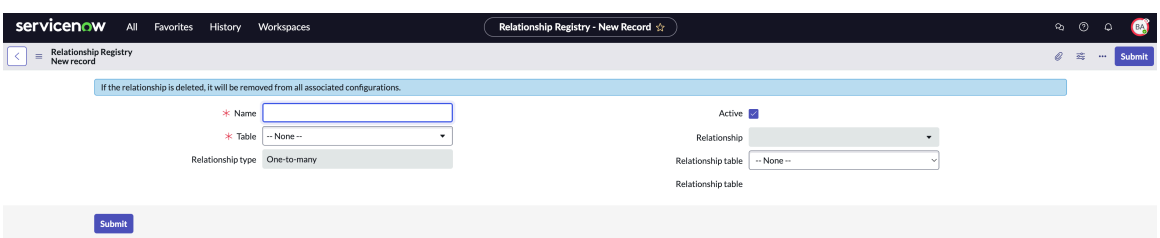
Configurez les configurations de vue à 360° avec le rôle sn_bcm.admin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.
2. Pour configurer les relations des enregistrements, accédez à **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.
   Le formulaire est illustré dans l'exemple suivant.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un registre des relations

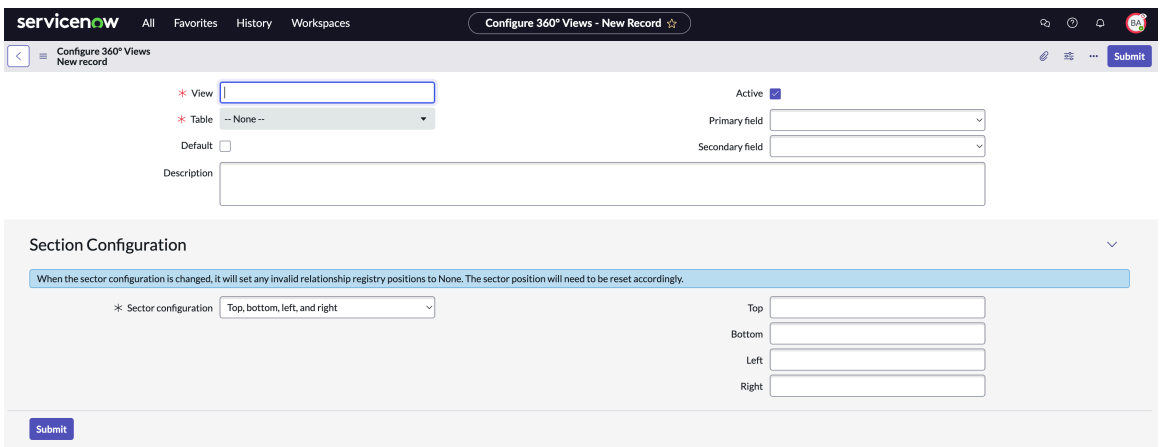
Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour ce registre.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez définir une relation.
Type de relation	Le type de relation que vous définissez : ○ Un-à-plusieurs ○ Plusieurs-à-plusieurs

Traduction automatique

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

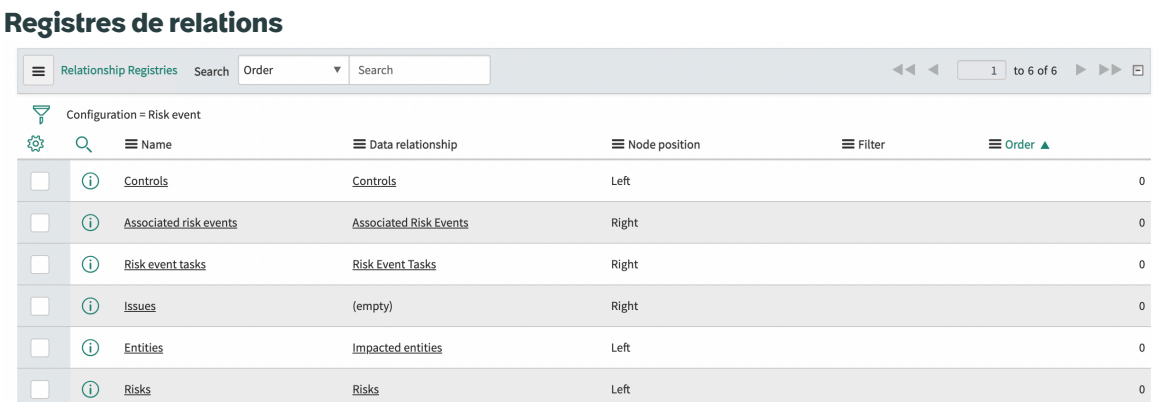
Champ	Description
	○ Scriptée : relation personnalisée à partir de ServiceNow AI Platform ○ Un à un : toute relation disponible en tant que champ dans la table sélectionnée
Actif	Sélectionnez si la relation est active.
Relation	La table de relations du type de relation sélectionné. Par exemple, si vous définissez des relations pour la table Entité et sélectionnez un type de relation plusieurs-à-plusieurs, la liste des tables de relations se compose de toutes les relations plusieurs-à-plusieurs qui s'appliquent à la table Entité.
Table de relations	Nom de table que vous avez sélectionné dans le champ **Relation** .

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour configurer les vues à 360° pour les enregistrements, accédez à **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.
   Le formulaire est illustré dans l'exemple suivant.



6. Enregistrez l'enregistrement.

   La liste connexe Registres des relations s'affiche.



7. Choisissez **Sélectionner les relations**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Configuration DataNav à Relation avec les données

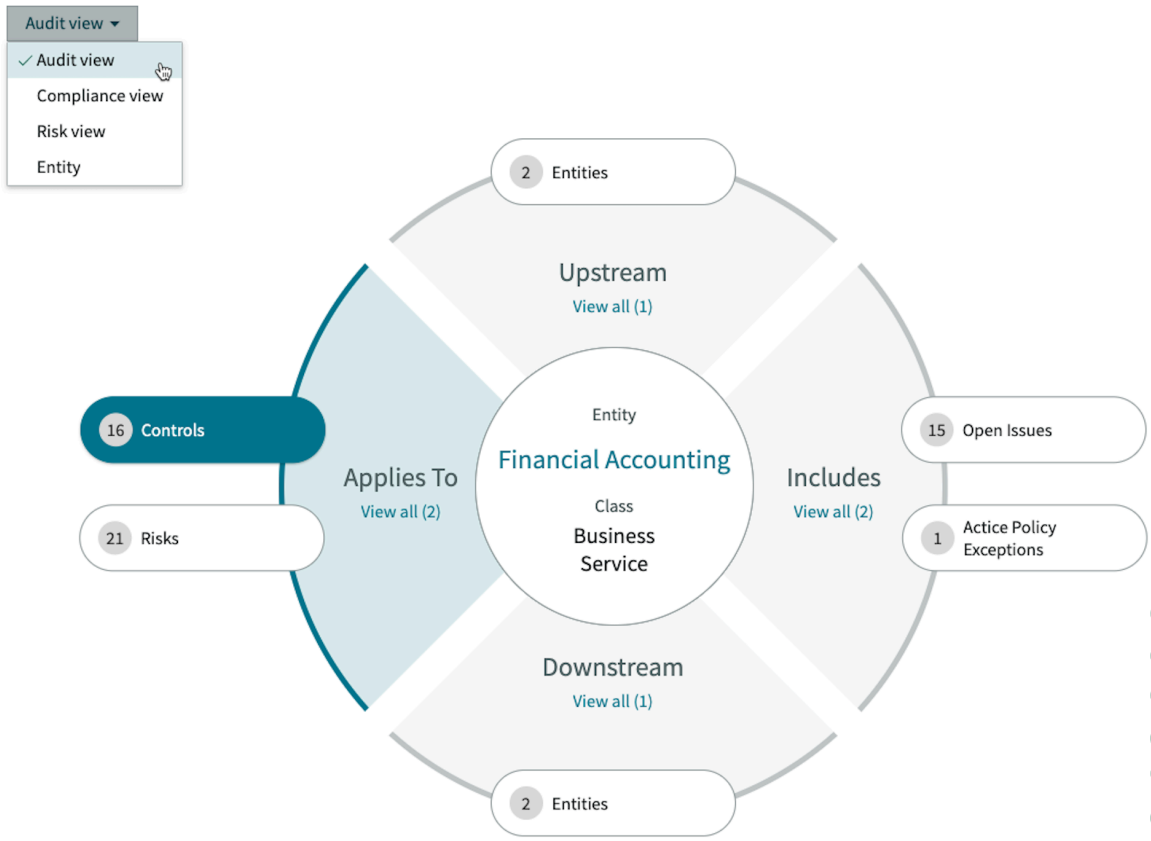
Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier cette relation.
Relation avec les données	Relation avec les données que vous avez définie précédemment.
Table de relations	La table associée à la relation de données sélectionnée.
Emplacement du nœud	Secteur que vous avez défini précédemment et auquel vous souhaitez ajouter cette relation.
Filtre	Entrez des conditions pour définir les types de relations que vous souhaitez afficher. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour tous les contrôles présentant des échecs.
Configuration	La configuration définie pour la relation.
Table	La table définie pour la relation.
Ordre	En fonction de la valeur **d'ordre** donnée, la position de l'élément dans la vue à 360º changera. Par exemple, si vous modifiez la valeur d'ordre de 0 à 1 pour un élément, la position sera déplacée à la suivante dans la vue à 360º.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
   La nouvelle vue que vous avez définie est maintenant disponible sur la vue à 360º.

Traduction automatique

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

Sélection d'une nouvelle vue



Pour plus d'informations sur les configurations des vues à 360°, reportez-vous à la section Configurer les vues à 360°.

Configuration des Everbridge notifications

Les étapes de configuration vous aident à établir une connexion cohérente et un workflow de livraison de notifications réussi avec Système de notifications Everbridge. Les administrateurs BCM et les utilisateurs de l'application doivent configurer certaines données préalables afin de pouvoir configurer des notifications d'urgence dans Espace de travail de UIB BCM.

Les configurations préalables suivantes doivent être configurées pour l'envoi d'une notification d'urgence et la surveillance du workflow de notification :

- Pour créer une connexion et authentifier vos informations d'identification avec Everbridge, reportez-vous à la section Créer des connexions et authentifier leurs informations d'identification.
- Pour obtenir les détails de livraison des contacts Everbridge et les utiliser pour envoyer une notification, reportez-vous à la section Importer les canaux de livraison à partir de Everbridge.
- Pour obtenir des détails sur le type de contacts de , reportez-vous à Everbridge la section Importer des types d'enregistrement à partir de Everbridge.
- Pour préconfigurer un modèle de notification afin d'envoyer un e-mail ou un SMS à vos contacts, reportez-vous à la section Créer des modèles pour les notifications d'urgence.
- Pour créer des contacts pour l'envoi de la notification, reportez-vous à la section Créer des contacts pour les notifications d'urgence.

Traduction automatique

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

- Pour configurer des règles de filtrage des contacts à partir de la table utilisateur, reportez-vous à la section Créer les règles d'importation de contact.
- Pour créer un groupe de contacts, reportez-vous à la section Créer des groupes de contacts de notification.

Voici un diagramme de flux qui montre comment les différentes étapes de configuration sont connectées pour l'intégration :

Flux de configuration pour une notification d'urgence



Traduction automatique

Créer des connexions et authentifier leurs informations d'identification

Établissez une connexion et authentifiez vos informations d'identification de connexion auprès d'une Everbridge instance. Vous pouvez ensuite envoyer une notification en utilisant le canal de livraison. Cette connexion vous permet d'envoyer et de recevoir des communications avec une Everbridge instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .

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

3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification.
4. Sélectionnez **Créer**.
   Une connexion est établie pour envoyer et recevoir des communications avec une Everbridge instance.

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Utilisez le formulaire Créer une connexion et des informations d'identification pour établir une connexion et authentifier vos informations d'identification de connexion auprès d'une Everbridge instance.

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom de la connexion. Entrez **dans Everbridge** Connection.
URL de connexion	Everbridge Adresse de base de l'API.
ID d'organisation	ID d'organisation de Everbridge. **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID d'organisation à partir de l'instance Everbridge .
ID du modèle d'incident	ID unique du modèle d'incident Everbridge . **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID à partir de l'instance Everbridge .
Nom des informations d'identification	Nom des informations d'identification Everbridge .
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur API dans Everbridge.
Mot de passe	Mot de passe pour valider et établir la connexion.

Importer les canaux de livraison à partir de Everbridge

Importez les canaux de livraison à partir de l'instance Everbridge . Vous pouvez ensuite facilement envoyer les notifications via les canaux de livraison.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez rencontrer des difficultés pour établir des liens avec vos parties prenantes en temps de crise. Il est possible que vos notifications n'atteignent pas les personnes concernées, car elles n'utilisent peut-être plus les mêmes méthodes de livraison. Lorsque vous avez importé les canaux de livraison pour atteindre vos contacts et les groupes sélectionnés, vous pouvez envoyer les notifications de manière plus simple et plus facile à gérer.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Canaux de livraison**.
2. Sélectionnez **Importer**.
   Tous les canaux de livraison ont été importés de l'instance Everbridge avec succès. Lorsque la notification aboutit, vous recevez un message de confirmation de Everbridge.

Importer des types d'enregistrement à partir de Everbridge

Importez les types d'enregistrement de votre ID d'organisation à partir de Everbridge et utilisez-les pour créer les contacts pour les notifications.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'enregistrement sont des informations stockées Everbridge dans qui sont nécessaires pour créer les contacts pour les notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Types d'enregistrement**.
2. Sélectionnez **Importer**.
   Les types d'enregistrement de votre ID d'organisation avec la catégorie sont importés de l'instance Everbridge . Si le type d'enregistrement n'est pas importé, vous pouvez recevoir un message d'erreur.

Créer des modèles pour les notifications d'urgence

Créez un modèle avec des informations prédéfinies. Vous pouvez ensuite l'utiliser pour envoyer les notifications à vos utilisateurs en cas d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir un exemple de modèle avec le brouillon d'un e-mail. Il peut contenir le format de notification d'une crise d'urgence particulière susceptible d'affecter un emplacement ou une installation d'entreprise spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Modèles de notification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de modèle de notification.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de modèle de notification

Utilisez le formulaire Modèle de notification pour créer un modèle avec des informations prédéfinies pour l'envoi des notifications.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle de notification

Formulaire de modèle de notification

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de notification.
Description	Brève note sur le but du modèle.
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification.
Note de bas de page	Message de fermeture ou note de bas de page pour la notification.
SMS	Message texte envoyé par SMS.

Créer des contacts pour les notifications d'urgence

Créez manuellement les contacts pour envoyer une notification d'urgence et synchronisez-les avec l'instance Everbridge .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé les contacts à partir de la liste d'utilisateurs, vous pouvez les mettre à jour et les synchroniser avec l'instance Everbridge .

Les canaux de livraison sont importés de l'instance Everbridge dans la table Canaux de livraison. En utilisant les canaux de livraison importés, vous pouvez créer manuellement les détails de livraison des contacts.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Contacts**.
   Les contacts sont affichés dans la vue de liste, comme illustré dans l'exemple suivant.



2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Contact est illustré dans l'exemple suivant.



3. Remplissez les champs du formulaire.

   Vous pouvez supprimer un contact que vous avez créé manuellement à partir de la table Utilisateur. Toutefois, le contact doit être dans l'état **Nouveau** . Si l'enregistrement de

Traduction automatique

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

l'utilisateur référencé est supprimé, une tâche planifiée qui s'exécute une fois par semaine supprime le contact de la table Contacts.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Contact.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour importer des contacts en fonction des règles de synchronisation des contacts, sélectionnez le bouton **Importer les utilisateurs** .
   Pour importer les contacts à l'aide d'une règle de synchronisation, vous devez d'abord Créer les règles d'importation de contact. Actualisez la page du formulaire pour obtenir la liste des utilisateurs importés.

   L'action d'importation des utilisateurs lit la table Utilisateurs [sys_user] en fonction des règles de synchronisation des contacts et crée un enregistrement dans la table Contacts.
6. Pour synchroniser votre liste de contacts avec celle de Everbridge, sélectionnez le bouton **Synchroniser avec Everbridge** .
   Une fois les contacts synchronisés avec Everbridge, l'état de l'action de synchronisation est enregistré dans le champ État de la **synchronisation** . L'ID unique des contacts synchronisés avec succès est Everbridge enregistré en tant **qu'ID de contact externe** de la table Contacts.

Formulaire Contact

Utilisez le formulaire Contact pour créer les contacts manuellement, puis synchronisez les contacts avec Everbridge.

Formulaire Contact

Formulaire Contact

Champ	Description
Source	Source des contacts. • Si vous avez créé les contacts manuellement à partir de la liste d'utilisateurs, la source est **manuelle**. • Si vous avez utilisé la règle de synchronisation pour créer les contacts, la source est **la règle de synchronisation**.
Dernière synchronisation	Date de la dernière synchronisation du contact avec Everbridge.
ID du contact	ID unique du contact.
État de la synchronisation	État de la synchronisation lorsque le contact est créé. La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le contact est créé. L'état peut également être : • **Réussite** : lorsque le contact est synchronisé avec succès Everbridge • **Erreur** : en cas d'erreur lors de la synchronisation • **Mis à jour** : Si les détails du contact ou de la livraison ont été modifiés

Traduction automatique

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

Formulaire Contact (suite)

Champ	Description
Utilisateur	Référence d'utilisateur de la table Utilisateurs [sys_user].
ID du contact externe	ID du contact dans .Everbridge
Erreur de synchronisation	Erreur lors de la synchronisation du contact avec Everbridge.

Créer les règles d'importation de contact

Créez une règle d'importation de contact à appliquer sur la table Utilisateur. Vous pouvez ensuite filtrer les utilisateurs en tant que contacts pour les notifications d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table par défaut sur laquelle la règle d'importation de contact est appliquée est la table Utilisateur [sys_user]. Le sys_id de la table des utilisateurs et l'ID de contact unique de la table Contacts sont mappés.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Règles d'importation des contacts**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Règles d'importation des contacts.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Règles d'importation des contacts

Utilisez le formulaire Règles d'importation de contact pour créer une règle d'importation de contact que vous pouvez appliquer sur la table Utilisateur.

Formulaire Règles d'importation des contacts

Formulaire Règles d'importation des contacts

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'importation.
Table	Table des utilisateurs [sys_user] pour la règle.
Condition de filtre	Condition appliquée sur la table Utilisateur pour filtrer les enregistrements.
Type d'enregistrement	Catégorie par défaut du type d'enregistrement.
Mappage d'utilisateur	Référence utilisateur unique de la table Utilisateurs.
Mappage de l'ID de contact	ID unique de chaque contact utilisé pour la synchronisation avec Everbridge.

Traduction automatique

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

Créer des groupes de contacts de notification

Créez un groupe de contacts de notification à l'aide de ces ServiceNow AI Platform groupes. Utilisez les membres du groupe comme contacts pour une notification d'urgence. Synchronisez les membres du groupe en tant que contacts avec Everbridge et suivez les membres non synchronisés en tant qu'exceptions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Groupes de contacts de notification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Groupe de contacts de notification.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour synchroniser le groupe avec les groupes dans Everbridge, sélectionnez **Synchroniser les groupes dans Everbridge**.
   Actualisez la page pour obtenir l'état synchronisé du groupe.

   Si un groupe n'est pas synchronisé avec Everbridge, vous obtenez un message d'erreur.
6. Pour afficher les noms des membres du groupe qui n'ont pas été synchronisés avec Everbridge, sélectionnez la liste connexe **Exceptions de l'utilisateur du groupe** .

Example:
Un groupe compte cinq membres, dont quatre membres sont déjà synchronisés Everbridge et existent en tant que contacts. Lorsque vous synchronisez le groupe, un groupe est créé avec Everbridge les quatre membres du groupe synchronisés. Toutefois, le membre unique non synchronisé est consigné comme une exception et affiche un message indiquant le motif de l'échec de la synchronisation.

Vous pouvez d'abord synchroniser ce contact particulier, puis le groupe avec Everbridge.

Formulaire Groupe de contacts de notification

Utilisez le formulaire Groupe de contacts de notification pour créer un groupe de contacts de notification.

Formulaire Groupe de contacts de notification

Formulaire Groupe de contacts de notification

Champ	Description
Groupe	Référence à la table Groupe d'utilisateurs.
État de la synchronisation	État de la synchronisation pour le groupe. La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le groupe est créé.

Traduction automatique

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

Formulaire Groupe de contacts de notification (suite)

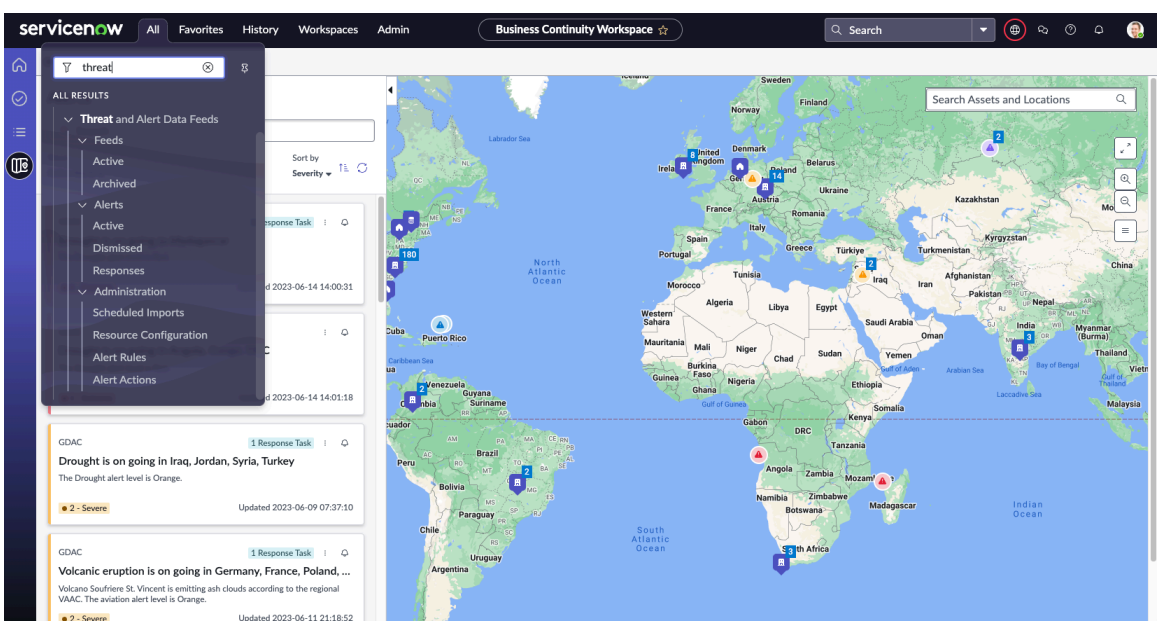
Champ	Description
	• **Réussite** : le groupe de contacts est synchronisé avec succès avec Everbridge. • **Erreur** : en cas d'erreur lors de la synchronisation • **Mis à jour** : si le groupe de contacts est modifié
Dernière synchronisation	Date de la dernière synchronisation du groupe avec Everbridge.

Configurer pour Carte de crise

L'administrateur BCM peut effectuer les tâches administratives pour configurer l'interface Carte de crise .

L'administrateur BCM effectue les tâches administratives pour configurer les alertes de menaces et les flux de données dans Carte de crise. Les tâches administratives sont affichées sous **Administration** dans le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Remarque : Avant d'activer la fonctionnalité Carte des crises, assurez-vous d'avoir acheté et configuré l'API Google Maps.



Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM, effectuez les tâches administratives suivantes pour configurer :Carte de crise

Traduction automatique

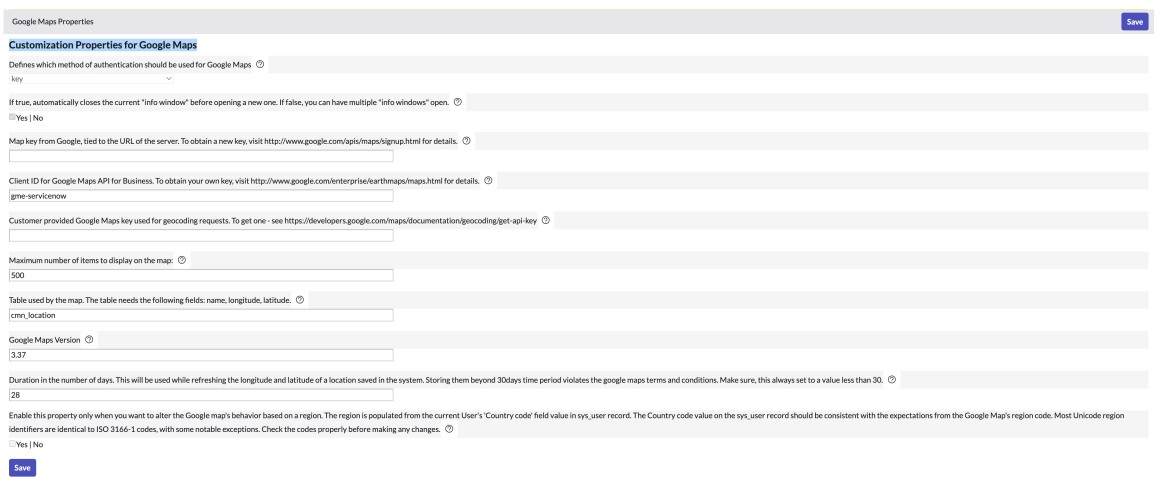
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Importations planifiées** : configurez un enregistrement d'importations de données planifiées pour l'application Carte des crises. Pour plus d'informations, consultez Configurer les enregistrements d'importations de données planifiées.
- **Configuration des ressources** : configurez un enregistrement de configuration des ressources pour l'application Carte des crises. Pour plus d'informations, consultez Configurer les enregistrements de configuration des ressources.
- **Règles d'alerte** : configurez une règle d'alerte dans la carte des crises afin de spécifier les conditions dans lesquelles un flux peut être affiché dans le tableau de bord en tant qu'alerte. Pour plus d'informations, consultez Configurer des règles d'alerte.
- **Actions d'alerte** : configurez une action d'alerte UIB Espace de travail pour l'application Carte des crises. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions d'alerte.

Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes

Les Carte de crise utilisateurs de l'application peuvent configurer les propriétés de personnalisation de Google Maps dans le module **Propriétés de Google Maps** .

Lorsque vous pouvez sélectionner le module **Propriétés de Google Maps** dans l'application Carte de crise , vous pouvez afficher les propriétés de personnalisation comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour en savoir plus sur les propriétés, reportez-vous à la section Table des propriétés de personnalisation pour Google les cartes.

Table des propriétés de personnalisation pour Google les cartes

Les propriétés de personnalisation des Google cartes sont expliquées dans le tableau Propriétés des cartes suivant Google .

Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes

Nom	Description
Définit la méthode d'authentification à utiliser pour Google Maps. google.maps.method	• **Type** : liste de choix (client-id,key) • **Valeur par défaut** : Clé

Traduction automatique

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

Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes (suite)

Nom	Description
Si la valeur est vrai, ferme automatiquement la fenêtre d'information actuelle avant d'en ouvrir une nouvelle. Si la valeur est faux, plusieurs « fenêtres d'informations » peuvent être ouvertes. google.maps.auto_close	• **Type** : oui ou non • Si la valeur est définie sur Vrai, ferme automatiquement la fenêtre d'informations actuelle avant d'ouvrir une nouvelle fenêtre.
Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur. Pour obtenir une nouvelle clé, visitez http://www.google.com/apis/maps/signup.html pour plus de détails. google.maps.key	**Remarque :** Le composant Fam-map utilise la clé (google.maps.key) et l'ID client (google.maps.client) définis pour l'authentification. Vous devez utiliser l'une des options suivantes : la clé ou l'ID client.
ID client pour API Google Maps pour entreprise. Pour obtenir votre propre clé, visitez http://www.google.com/enterprise/earthmaps/maps.html pour plus de détails. google.maps.client	• Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur. • **Valeur par défaut** : gme-servicenow
Le client a fourni la clé Google Maps utilisée pour les demandes de géocodage. Pour en obtenir un, consultez https://developers.google.com/maps/documentation/geocoding/get-api-key google.maps.key.géocodage	• Clé Google Maps utilisée pour les demandes de géocodage. • **Valeur par défaut** : aucune
Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte google.maps.max_éléments	• Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. • **Valeur par défaut** : 500
Table utilisée par la carte. La table nécessite les champs suivants : nom, longitude, latitude. google.maps.table	• Table utilisée par la carte. • **Valeur par défaut** : cmn_location
Version de Google Maps google.maps.version	• Version de Google Maps • **Valeur par défaut** : 3,37
Durée en nombre de jours. Permet de l'actualiser lors de l'actualisation de la longitude et de la latitude d'un emplacement enregistré dans le système. Les stocker au-delà de 30 jours enfreint les termes et conditions de Google Maps. Assurez-vous que cette valeur est toujours définie sur une valeur inférieure à 30. google.maps.refresh.latlong.duration	• Durée en nombre de jours. • **Valeur par défaut** : 28

Traduction automatique

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

Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes (suite)

Nom	Description
Activez cette propriété uniquement lorsque vous souhaitez modifier le comportement de Google Map en fonction d'une région. La région est remplie à partir de la valeur du champ « Code du pays » de l'utilisateur actuel dans sys_user enregistrement. La valeur du code pays de l'enregistrement sys_user doit être compatible avec les attentes du code régional de Google Map. La plupart des identificateurs de région Unicode sont identiques aux codes ISO 3166-1, à quelques exceptions notables. Vérifiez correctement les codes avant d'apporter des modifications. google.maps.localization.region.enable	• Activez cette propriété lorsque vous souhaitez modifier le comportement de la Google carte en fonction d'une région. • **Type** : oui ou non

Google API de cartes utilisées dans le composant Fam-map

Le composant Fam-map utilise Carte de crise diverses Google API Maps pour fournir des fonctionnalités de mappage interactives. Cette section répertorie les Google API Maps intégrées dans le composant Fam-map, ainsi que leurs informations d'utilisation.

Cartes : API JavaScript de cartes dynamiques

Cartes : API JavaScript de cartes dynamiques

Produit	Description	Bibliothèque
API JavaScript de cartes	Le composant Fam-map s'appuie sur l'API JavaScript Dynamic Maps pour charger les cartes dynamiques. Cette API permet la création et la manipulation dynamiques des cartes. Il fournit également une base pour les fonctionnalités interactives du composant. Pour obtenir une documentation détaillée et des informations sur la tarification, reportez-vous à la section https://developers.google.com/maps/documentation/javascript .	@googlemaps/js-api-loader

Fonctionnalités et modules

Fonctionnalités	Module	Par défaut	Utilisation
Marqueurs	google.maps.Marqueur	Activé	Élémentaire

Traduction automatique

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

Fonctionnalités et modules (suite)

Fonctionnalités	Module	Par défaut	Utilisation
Grappe de marqueurs	@googlemaps/markerclusterer	Activé	Élémentaire
Vue d'incrustation personnalisée	google.maps.OverlayView	Activé	Élémentaire
Polyligne	google.maps.Polyligne	Activé	Élémentaire
Polygone	google.maps.Polygone	Activé	Élémentaire
Cercle	google.maps.Cercle	Activé	Élémentaire
Rectangle	google.maps.Rectangle	Activé	Élémentaire
Fonction FeatureStyleFunction	google.maps.FeatureStyleFunctionOptions	Désactivé	Élémentaire
Personnaliser le style de carte	Pour obtenir la liste de toutes les valeurs disponibles pour `featureType`, `elementType` et les `stylers`, reportez-vous à la https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/style-reference section .	Activé	Élémentaire

Propriétés des cartes

Nom	Description	Type	Obligatoire
Propriétés de mapProperties	Propriétés de Google Map à définir lors du chargement	tableau	Non

Propriétés des lieux

Produits	Description	Module	Par défaut	Utilisation
Recherche à proximité	La facturation dépend des champs qu'un utilisateur utilise.	google.maps.places.PlacesService(mapRef).nearbySearch	Désactivé	Élémentaire
Détails des lieux	La facturation dépend des champs qu'un utilisateur utilise.	google.maps.places.PlacesService	Désactivé	Élémentaire
Saisie automatique - Par demande+	Le SKU de saisie semi-automatique - par demande est facturé pour tous ces appels	google.maps.places.AutocompleteService().getQueryPredictions({input, language})	Désactivé	Élémentaire

Traduction automatique

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

Propriétés des lieux (suite)

Produits	Description	Module	Par défaut	Utilisation
	ou demandes qui n'incluent pas de jeton de session : JavaScript : service de saisie semi-automatique d'emplacement de l'API Maps JavaScript			

Remarque : Pour plus de détails sur l'utilisation des propriétés et des gestionnaires dans le composant Geo-map, consultez le fichier Readme Geo-map. Pour plus d'informations sur les Google API Maps dans le composant Geo-map, consultez l'article de la base de connaissances : KB1588661

Configurer les enregistrements d'importations de données planifiées

Configurez un enregistrement d'importations de données planifiées pour l'application Carte des crises. Vous pouvez ensuite gérer vos abonnements aux flux de menaces à partir d'une source interne ou externe dans UIB Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez configurer Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte des crises. Pour plus d'informations, voir Configurer l'API Google Maps .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux de menaces fournissent une connaissance de la situation des menaces potentielles ou actuelles pour la sécurité de votre organisation. Les alertes de menace peuvent être des alertes météorologiques, des alertes pandémiques, des situations géopolitiques ou des événements internes tels que des incidents de sécurité et des pannes système.

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Importations planifiées**.
   Les deux importations de données planifiées suivantes existent dans le système de base.

Nom	Source de données
Source du flux GDAC	Flux GDAC
Importation planifiée des alertes graves Weather.gov	Alertes météo gouvernementales

2. Pour ajouter un nouvel enregistrement d'importation de données planifiée, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur le formulaire Importations de données planifiées, reportez-vous à la section Formulaire des importations de données planifiées.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour exécuter une importation de données planifiée existante, sélectionnez le lien pour modifier l'enregistrement dans les flux de données sur les menaces et les alertes pour l'application Gestion de crise .

Traduction automatique

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

Étape	Description
Cochez la case Exécuter le script avant importation	Ajoutez le script pré dans la zone de texte.
Cochez la case Exécuter le script après importation	Ajoutez le script post-traitement dans la zone de texte.
Sélectionnez Exécuter maintenant	Exécuter le script.

6. Pour mettre à jour un script existant, sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Pour supprimer un script existant, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

L'enregistrement de l'importation de données s'affiche dans la page d'enregistrement **des importations de données planifiées** .

Formulaire des importations de données planifiées

Utilisez le formulaire Importations de données planifiées pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un enregistrement d'importations de données planifiées.

Formulaire des importations de données planifiées

Champ	Description
Nom	Nom de l'importation planifiée. Normalement, la source est le nom.
Source de données	Source interne ou externe des données de menace et d'alerte utilisées pour l'importation.
Exécuter en tant que	Utilisateur qui a l'autorisation d'importer les alertes de menace.
Actif	Option permettant d'activer l'alerte comme active.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte des crises.
Exécuter	Fréquence à laquelle les données sont importées.
Heure	Temps en heures, minutes et secondes pour l'importation de données.
Conditionnel	Option permettant d'indiquer si un script conditionnel est requis pour l'importation de l'alerte de menace.
Importation simultanée	Option permettant d'activer les importations simultanées.
Exécuter le script avant importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script avant importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script après importation.

Traduction automatique

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

Configurer les enregistrements de configuration des ressources

Configurer un enregistrement de configuration des ressources pour l'application Carte des crises dans UIB Espace de travail. Vous pouvez ensuite tracer les actifs de votre organisation sur la carte des crises. Les actifs peuvent être des emplacements, des employés, des centres de données, des fournisseurs, etc. La configuration des ressources est également requise comme entrée pour configurer les règles d'alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

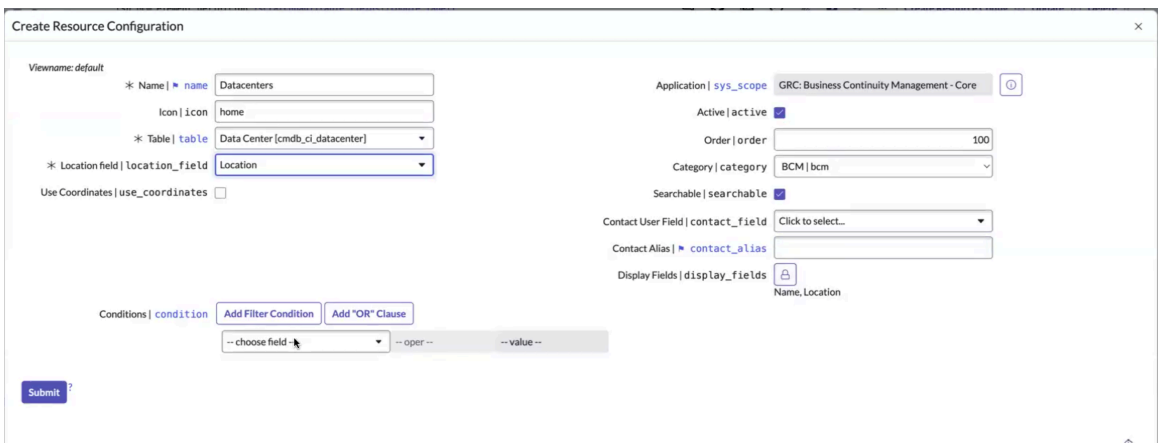
Configurer Google Maps pour activer la fonctionnalité Carte des crises. Pour plus d'informations, voir Configurer l'API Google Maps .

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Configurations des ressources**.
2. Pour ajouter un nouvel enregistrement de configuration de ressource, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur le formulaire Configuration des ressources, reportez-vous à Formulaire Configuration des ressources.

   Un exemple de configuration de ressource est présenté dans l'illustration.



4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La ressource s'affiche dans la page d'enregistrement **Configurations de ressources** .

Formulaire Configuration des ressources

Utilisez le formulaire Configuration des ressources pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un enregistrement de configuration des ressources.

Formulaire Configuration des ressources

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de ressource utilisée dans la visualisation de la carte.

Traduction automatique

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

Formulaire Configuration des ressources (suite)

Champ	Description
Icône	Image représentant un élément de ressource sur la carte.
Table	Table des ressources à tracer sur la carte.
Champ d'emplacement	Colonne Emplacement de la table utilisée comme emplacement sur la carte.
Utiliser les coordonnées	Option permettant d'activer les coordonnées pour tracer les ressources sur la carte géographique.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte des crises.
Actif	Option permettant d'indiquer que la configuration de la ressource est active.
Ordre	Ordre de l'enregistrement.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement. La valeur est **BCM**. Il permet d'identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant.
Peut faire l'objet d'une recherche	Option permettant d'indiquer si la ressource peut être recherchée dans la visualisation de carte.
Champ de l'utilisateur du contact	Contact pour la communication de la ressource en question.
Alias de contact	Contacts pour identification.
Champs d'affichage	Champs sélectionnés pour l'affichage en tant que contacts.
Conditions	Conditions de filtrage des enregistrements de la table.

Configurer des règles d'alerte

Configurez une règle d'alerte dans la carte des crises afin de pouvoir définir quand un flux s'affiche sous forme d'alerte sur le tableau de bord. Vous pouvez également spécifier les conditions dans lesquelles une alerte n'est plus valide et la masquer du tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Procédure

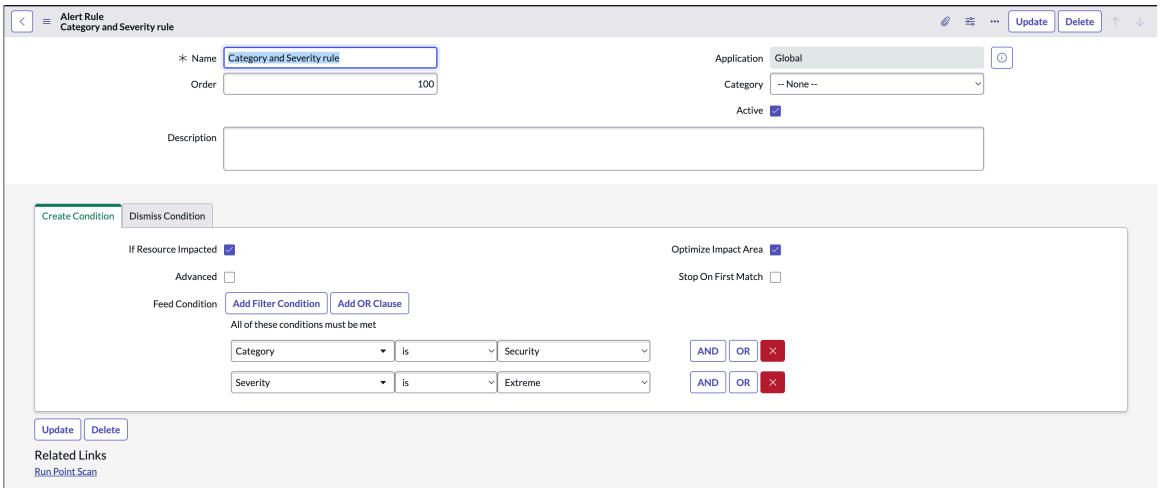
1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Règles d'alerte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur le formulaire Règles d'alerte, reportez-vous à la section Formulaire Règles d'alerte.
4. Ajoutez le nom, la description, l'ordre et la catégorie de la règle d'alerte.
5. Dans l'onglet **Créer une condition** , définissez les conditions de la règle d'alerte.

Traduction automatique

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

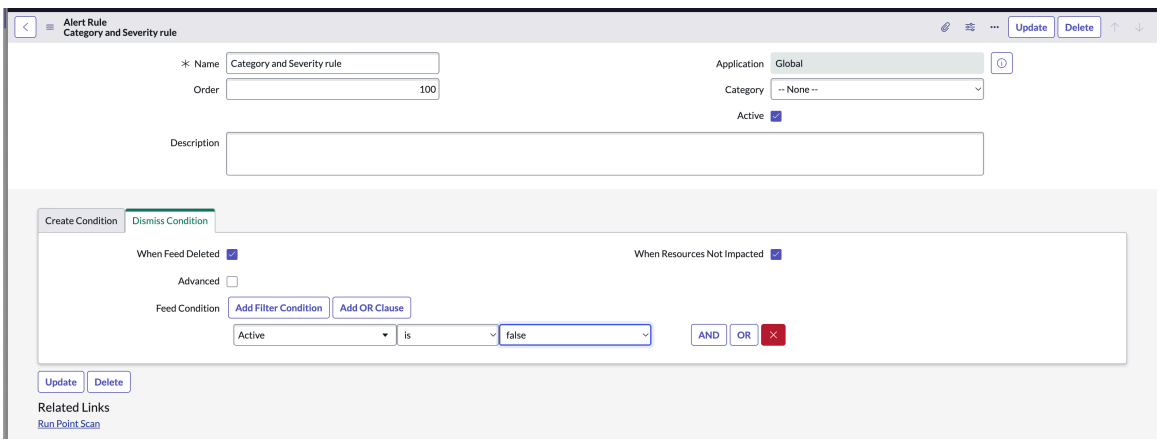
Vous pouvez créer des conditions pour traiter les ressources impactées ou optimiser des zones d'impact spécifiques.

L'exemple suivant montre une règle d'alerte pour une catégorie et une gravité spécifiques.



6. Dans l'onglet **Rejeter la condition** , définissez les conditions de la règle d'alerte.

Vous pouvez ignorer les conditions lorsqu'un flux est supprimé ou que les ressources ne sont pas impactées. L'exemple suivant montre comment ignorer une condition dans une règle d'alerte.



7. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La règle d'alerte s'affiche dans la page d'enregistrement **Règles d'alerte** .

Formulaire Règles d'alerte

Utilisez le formulaire Règles d'alerte pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur les règles d'alerte.

Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

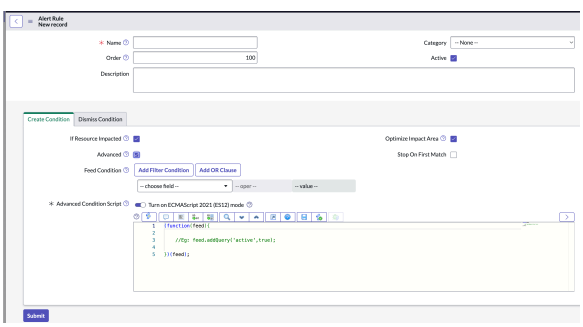
Formulaire Règles d'alerte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'alerte.

Traduction automatique

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

Formulaire Règles d’alerte (suite)

Champ	Description
Ordre	Ordre d’affichage de la règle d’alerte. Par défaut, il est de 100.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte des crises.
Catégorie	Catégorie de l’enregistrement. La valeur est **BCM**. Il permet d’identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant.
Actif	Option permettant de définir la règle comme active.
Description	Détails relatifs à l’alerte.
Créer une condition	
Si la ressource est impactée	Option permettant d’activer une règle d’alerte si une ressource est impactée. Lorsque cette option est sélectionnée, des alertes sont créées uniquement pour les ressources situées dans la zone impactée du flux.
Avancés	Option permettant d’activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d’alerte. Utilisez le script de condition avancée, comme indiqué dans l’exemple.  L’activation du mode ECMAScript 2021 (ES12) vous permet d’utiliser les dernières fonctionnalités JavaScript prises en charge dans le script. Sa désactivation vous limite aux fonctionnalités prises en charge par le mode JavaScript par défaut de l’application.
Optimiser la zone d'impact	Cochez cette case pour activer l’optimisation et améliorer les performances. Lorsque cette option est activée, la zone d’impact du flux est optimisée pour de meilleures performances.
Arrêter lors de la première correspondance	Option permettant d’arrêter la condition lors de la première correspondance de la règle. Une fois qu’une condition ou un modèle est rempli, le système arrête toute évaluation ou traitement ultérieur, et l’action

Traduction automatique

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

Formulaire Règles d’alerte (suite)

Champ	Description
	associée à cette première correspondance réussie est exécutée.
Condition du flux	Conditions permettant de filtrer les alertes en fonction de la règle définie. Utilisez ces conditions de filtre pour définir vos règles pour une alerte de flux. La définition de conditions de filtre vous aide à filtrer les alertes critiques pour les emplacements de votre entreprise à partir des milliers de flux provenant des ressources de flux auxquelles vous êtes abonné. Les emplacements d’entreprise peuvent être des bureaux d’entreprise, des emplacements d’employés, des centres de données, des fournisseurs, etc. 
Script de condition avancée	Configuration du script de condition avancée. Ce champ s’affiche si l’option **Avancé** est sélectionnée. Saisissez un script pour filtrer les flux en fonction d’un critère, par exemple, les alertes actives. Utilisez l’option Règles avancées pour définir une règle de filtrage avec un script de condition. Par exemple, vous pouvez définir une condition basée sur la proximité de la crise par rapport aux emplacements de vos actifs. Vous pouvez également activer la règle.
Rejeter la condition	
Si le flux est supprimé	Option permettant d’indiquer que l’alerte doit être supprimée du tableau de bord, si le flux est supprimé.
Avancés	Option permettant d’activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d’alerte.
Si les ressources ne sont pas impactées	Option permettant d’indiquer que l’alerte doit être supprimée du tableau de bord, si aucune ressource n’est impactée.
Condition du flux	Conditions permettant de filtrer les alertes en fonction de la règle définie.
Script de condition avancée	Configuration du script de condition avancée. Ce champ s’affiche si l’option **Avancé** est sélectionnée.

Traduction automatique

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

Formulaire Règles d'alerte (suite)

Champ	Description
	Saisissez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, les alertes actives.

Configurer les actions d'alerte

Configurez une action d'alerte à partir de l'interface Carte de crise dans le Espace de travail configurable de BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ouvrir ou ignorer une alerte à partir de l'interface Carte de crise . Pour plus d'informations, consultez Gérer les alertes à partir de l'interface de la carte.

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Actions d'alerte**.
   Vous disposez des deux actions d'alerte suivantes dans le système de base.

Nom	Description
Notification	Utilisé pour envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées et aux gestionnaires d'actifs qui se trouvent dans le rayon d'impact.
Déclarer une crise	Utilisé pour déclarer une combinaison d'actifs d'alerte et critiques comme un événement de crise.

2. Pour ajouter une nouvelle action d'alerte, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Action d'alerte.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez suivre les actions d'alerte à partir du tableau de bord de la carte des crises.

Résultats

L'action d'alerte s'affiche dans la page d'enregistrement **Actions d'alerte** .

Formulaire Action d'alerte

Utilisez le formulaire Action d'alerte dans Espace de travail de UIB BCM pour ajouter des détails sur les actions d'alerte.

Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Action d'alerte

Champ	Description
Titre	Titre de l'action d'alerte.

Traduction automatique

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

Formulaire Action d'alerte (suite)

Champ	Description
Description	Description détaillée de l'action d'alerte.
Nom	Nom de l'action dans le tableau de bord de la carte des crises.
Nom de l'action	Nom unique de l'action d'alerte.
Exécution unique	Option permettant d'indiquer l'exécution de l'action une ou plusieurs fois à partir du tableau de bord.
Type	Type d'action à exécuter. Options disponibles : • **Tâche** • **Script** • **Flux**
Type de tâche	Type de tâche pour l'action d'alerte. Par exemple, tâche d'actif, tâche de catalogue.
Application	Champ en lecture seule. Le champ est utilisé comme un marqueur pour filtrer les éléments pertinents pour la gestion de crise à partir d'une liste commune d'actions.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'action d'alerte est active.
Ordre	Ordre d'affichage que vous pouvez suivre sur le tableau de bord.
Exécuter automatiquement	Option permettant d'exécuter automatiquement l'action en fonction d'une condition.
Rôles	Rôles d'utilisateur qui peuvent exécuter la tâche avec succès.
Champs d'affichage	Champs à afficher dans les actions de réponse une fois les actions exécutées.
Condition	Conditions d'exécution des actions.
Script de tâche	Script de tâche à exécuter lorsque l'utilisateur sélectionne un contrôle d'action sur le tableau de bord.

Traduction automatique

Configuré par les administrateurs système

Si vous êtes l'administrateur système, vous pouvez configurer l'application Gestion de la continuité d'activité en effectuant certaines tâches de configuration.

La configuration des tâches administratives courantes nécessite la configuration des données préalables. Les configurations suivantes sont nécessaires pour configurer l'espace de travail de continuité d'activité pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

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

- Pour mettre à jour le nombre d'enregistrements d'un champ de référence, reportez-vous à la section Mettre à jour le nombre d'enregistrements pour les champs de référence.
- Pour mettre à jour le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances, reportez-vous à la section Mettre à jour le nombre de définitions d'éléments.
- Pour configurer une configuration d'approbation dans l'application (BCM), reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Configuration de l'approbation.
- Pour consulter les options du BCM menu d'application, reportez-vous à la section Options du menu d'application pour les utilisateurs BCM.

Mettre à jour le nombre d'enregistrements pour les champs de référence

Mettez à jour le nombre d'enregistrements affichés pour un champ de référence dans Business Continuity Management (BCM). Espace de travail Vous pouvez configurer la `referenceFieldLoadLimit` propriété système pour contrôler le nombre d'enregistrements affichés pour chaque champ de référence sur les pages de configuration de la grille.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

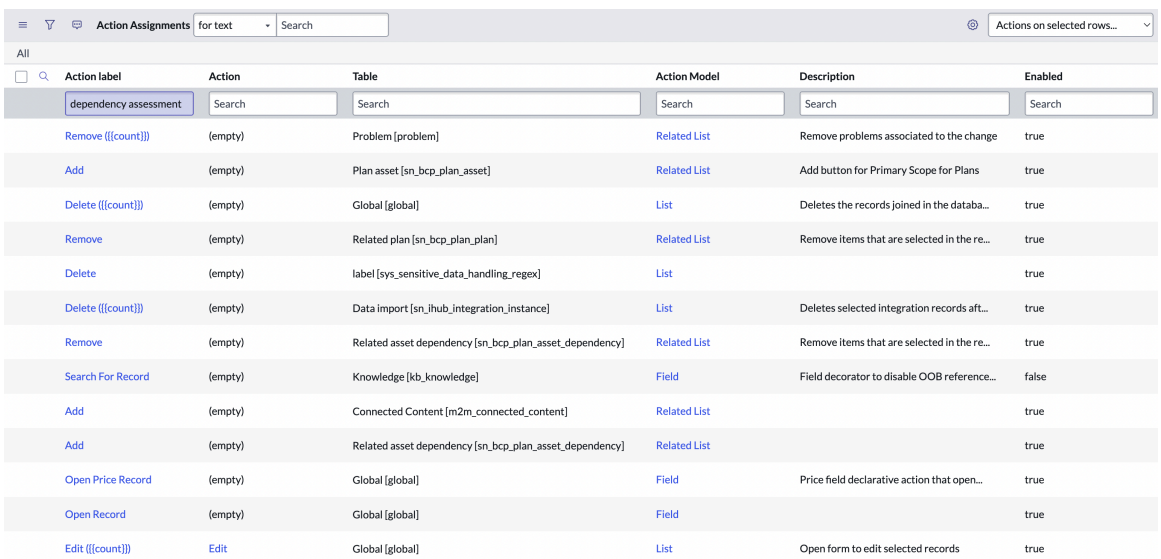
Vous pouvez configurer la `referenceFieldLoadLimit` propriété système pour les champs de référence dans les onglets suivants :

- **Onglet Évaluation de l'impact RTO** , onglet **Évaluation de l'impact RPO** et onglet **Évaluation des dépendances** dans une analyse d'impact sur l'entreprise
- **Onglet Tâches de reprise** dans un plan
- **Onglet Impacts** et onglet **Tâches d'événement** dans un exercice

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_declarative_action_assignment.liste** dans l'instance d'application BCM.

   Une vue de liste de la table Affectations d'action s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



Action Assignments | for text | Search | Actions on selected rows...

All

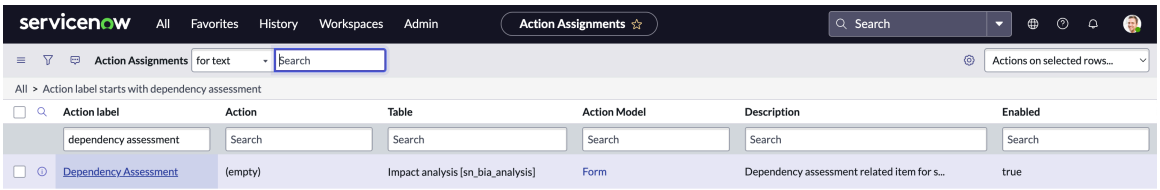
Action label	Action	Table	Action Model	Description	Enabled
dependency assessment	Search	Search	Search	Search	Search
Remove ({{count}})	(empty)	Problem [problem]	Related List	Remove problems associated to the change	true
Add	(empty)	Plan asset [sn_bcp_plan_asset]	Related List	Add button for Primary Scope for Plans	true
Delete ({{count}})	(empty)	Global [global]	List	Deletes the records joined in the databa...	true
Remove	(empty)	Related plan [sn_bcp_plan_plan]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Delete	(empty)	label [sys_sensitive_data_handling_regex]	List		true
Delete ({{count}})	(empty)	Data import [sn_ihub_integration_instance]	List	Deletes selected integration records aft...	true
Remove	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Search For Record	(empty)	Knowledge [kb_knowledge]	Field	Field decorator to disable OOB reference...	false
Add	(empty)	Connected Content [m2m_connected_content]	Related List		true
Add	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List		true
Open Price Record	(empty)	Global [global]	Field	Price field declarative action that open...	true
Open Record	(empty)	Global [global]	Field		true
Edit ({{count}})	Edit	Global [global]	List	Open form to edit selected records	true

2. Dans la colonne **Étiquette de l'action** , saisissez le nom de l'action d'évaluation et sélectionnez l'évaluation.

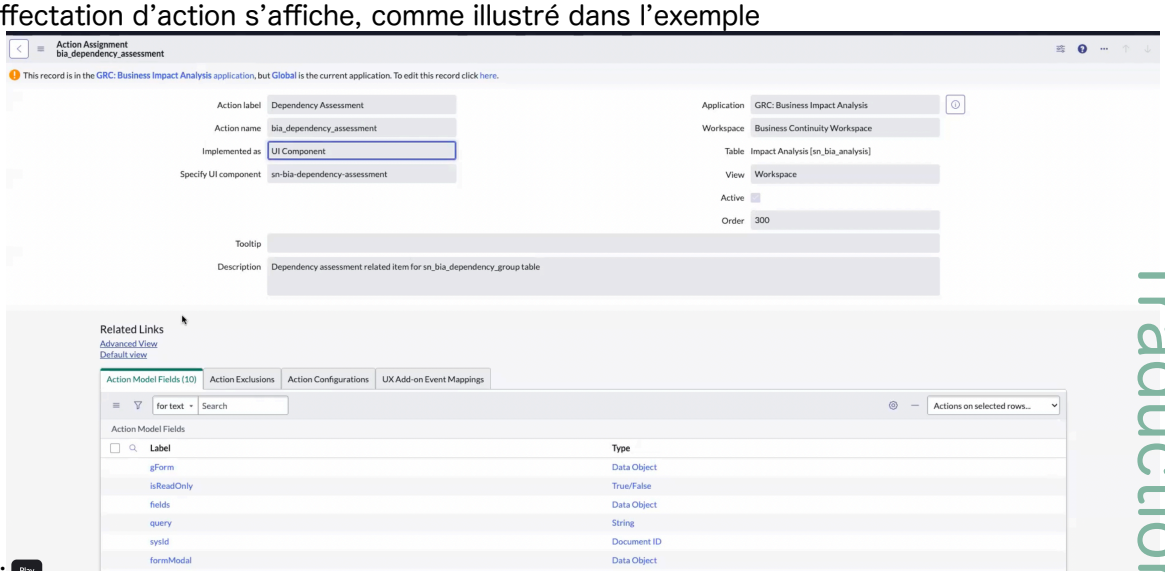
Traduction automatique

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

Un exemple de chaîne de recherche pour l'évaluation est affiché dans l'exemple suivant.

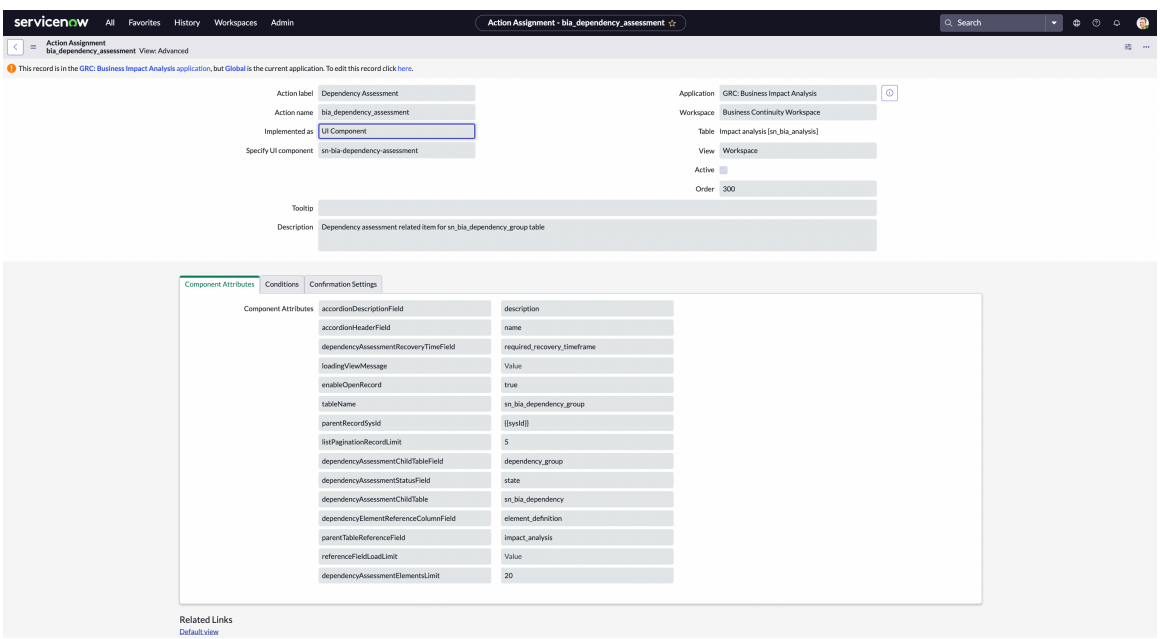


Lorsque vous sélectionnez l'évaluation, la vue de formulaire de la table Affectation d'action s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Dans la vue de formulaire de la table Affectation d'action, sélectionnez **Vue avancée**.

Une fois que vous avez sélectionné la **vue avancée**, les propriétés de l'action sélectionnée s'affichent dans l'onglet **Attributs du composant** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.

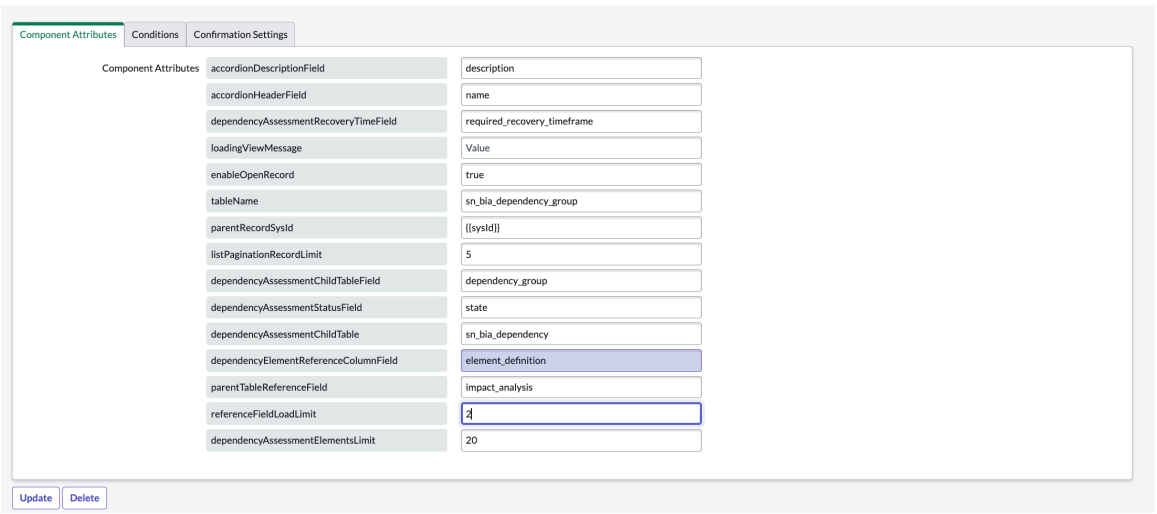
Traduction automatique

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

4. Pour mettre à jour la propriété de l'enregistrement `referenceFieldLoadLimit` sélectionné, sélectionnez **ici** dans le message d'information.

   La mise à jour de la `referenceFieldLoadLimit` propriété vous permet de contrôler le nombre d'enregistrements sur la page de configuration de la grille.

   Un exemple de configuration de la `referenceFieldLoadLimit` propriété est affiché dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Vous avez configuré la `referenceFieldLoadLimit` propriété pour l'évaluation sélectionnée, comme illustré dans l'exemple suivant.

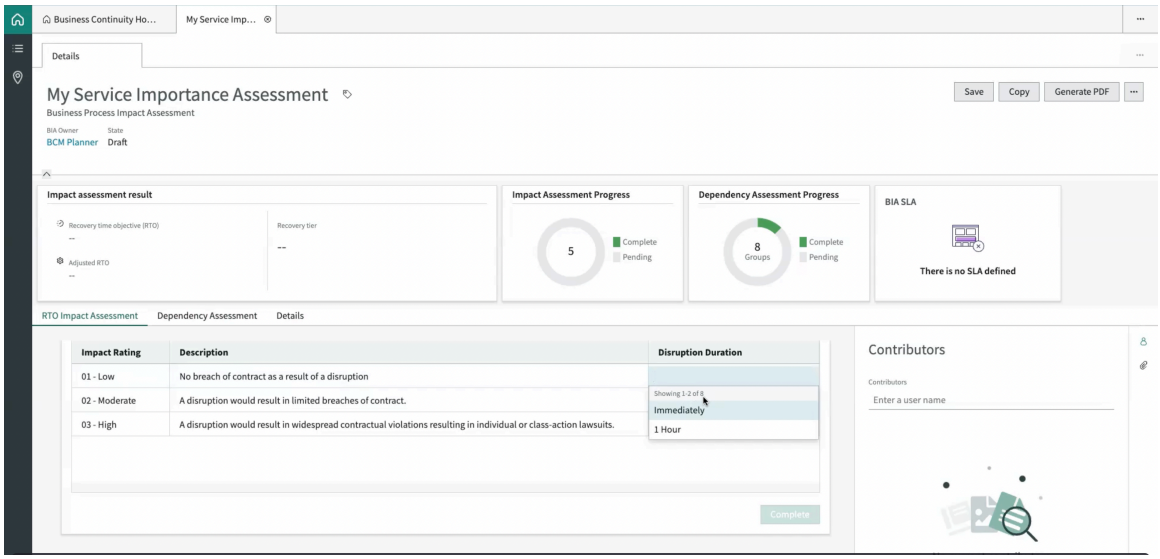


Remarque : Comme indiqué dans le contexte de cette tâche, vous pouvez définir la `referenceFieldLoadLimit` propriété pour contrôler le nombre de champs de référence sur différentes pages de configuration de grille.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre le nombre mis à jour des enregistrements pour le champ **Durée** de perturbation dans l’onglet Évaluation de **l’impact du RTO** .



Mettre à jour le nombre de définitions d’éléments

Mettez à jour le nombre de définitions d’éléments affichées dans l’onglet **Évaluation des dépendances** dans Business Continuity Management (BCM). Espace de travail Vous pouvez configurer la *`dependencyAssessmentElementsLimit`* propriété système pour contrôler le nombre de définitions d’éléments utilisées pour l’évaluation des dépendances dans une analyse d’impact sur l’entreprise.

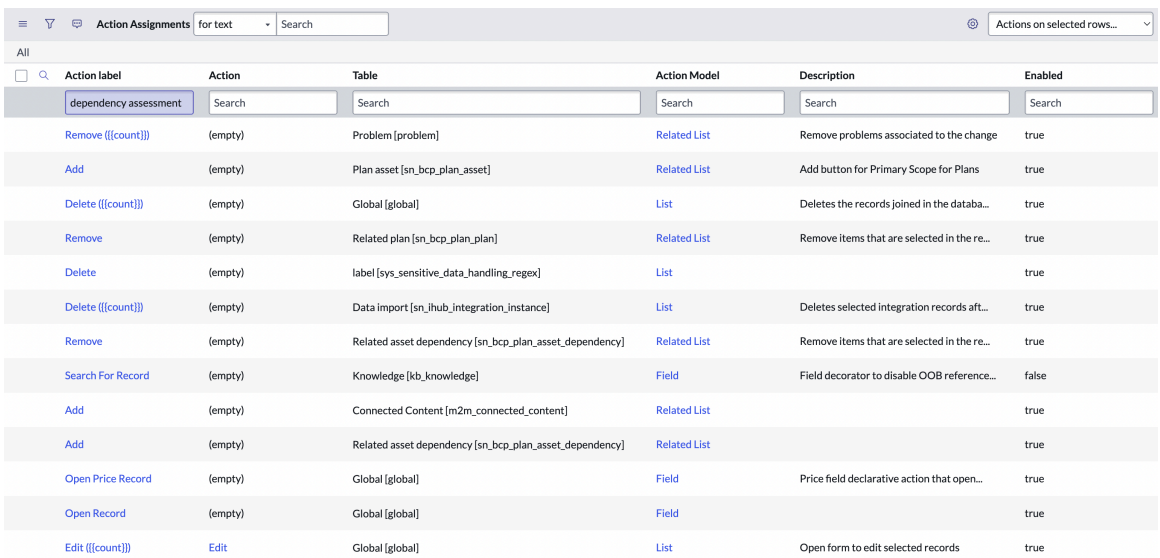
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_declarative_action_assignment.liste** dans l’instance d’application BCM.

   Une vue de liste de la table Affectations d’action s’affiche comme illustré dans l’exemple suivant.



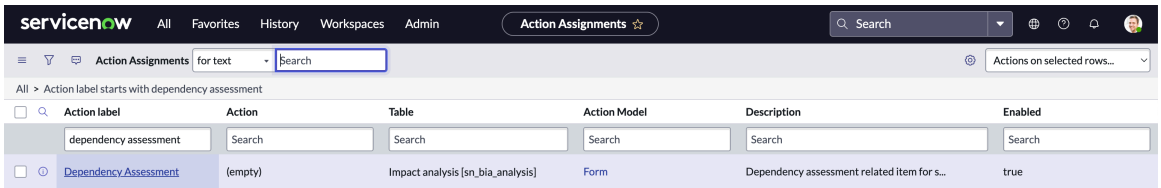
Action label	Action	Table	Action Model	Description	Enabled
dependency assessment	Search	Search	Search	Search	Search
Remove ({{count}})	(empty)	Problem [problem]	Related List	Remove problems associated to the change	true
Add	(empty)	Plan asset [sn_bcp_plan_asset]	Related List	Add button for Primary Scope for Plans	true
Delete ({{count}})	(empty)	Global [global]	List	Deletes the records joined in the databa...	true
Remove	(empty)	Related plan [sn_bcp_plan_plan]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Delete	(empty)	label [sys_sensitive_data_handling_regex]	List		true
Delete ({{count}})	(empty)	Data import [sn_ihub_integration_instance]	List	Deletes selected integration records aft...	true
Remove	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Search For Record	(empty)	Knowledge [kb_knowledge]	Field	Field decorator to disable OOB reference...	false
Add	(empty)	Connected Content [m2m_connected_content]	Related List		true
Add	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List		true
Open Price Record	(empty)	Global [global]	Field	Price field declarative action that open...	true
Open Record	(empty)	Global [global]	Field		true
Edit ({{count}})	Edit	Global [global]	List	Open form to edit selected records	true

Traduction automatique

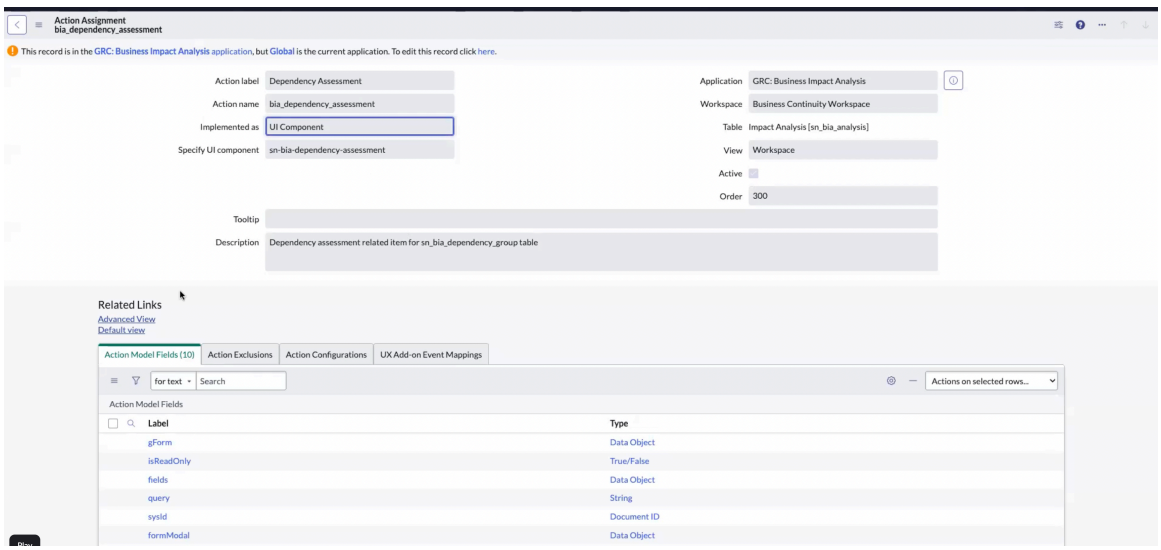
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

2. Dans la colonne **Étiquette de l'action** , saisissez le nom de l'évaluation, par exemple **Évaluation des dépendances** , puis sélectionnez l'évaluation.

   Un exemple de chaîne de texte est affiché dans l'exemple suivant.

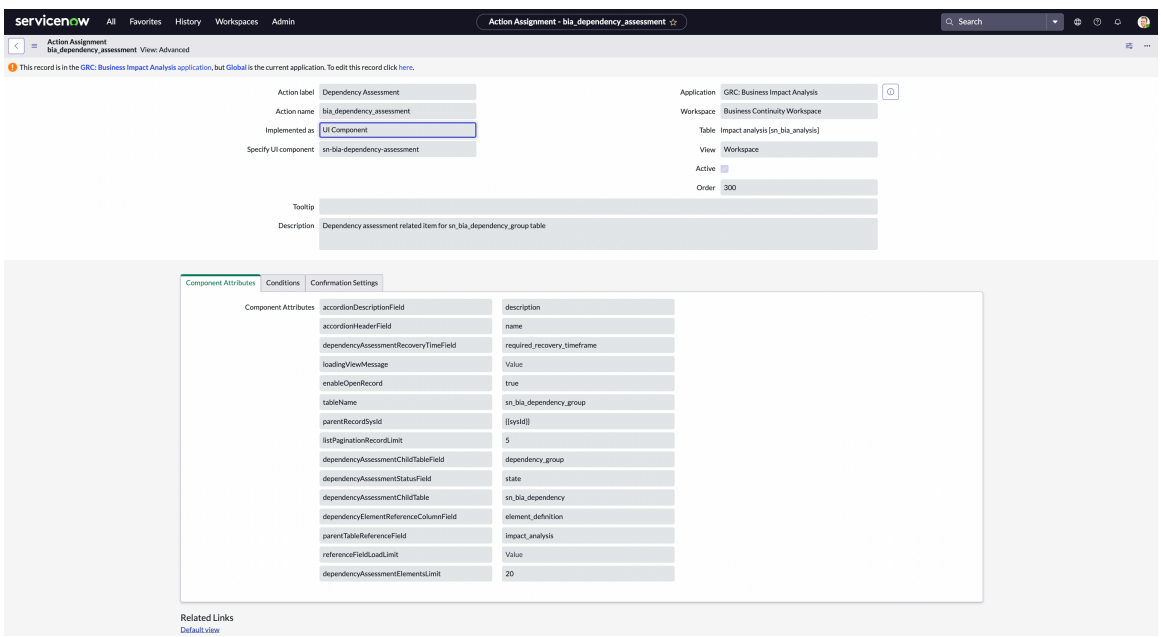


   Lorsque vous sélectionnez l'évaluation, la vue de formulaire de la table Affectation d'action s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Dans la vue de formulaire de la table Affectation d'action, sélectionnez **Vue avancée**.

   Une fois que vous avez sélectionné la **vue avancée**, les propriétés de l'action sélectionnée s'affichent dans l'onglet **Attributs du composant** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

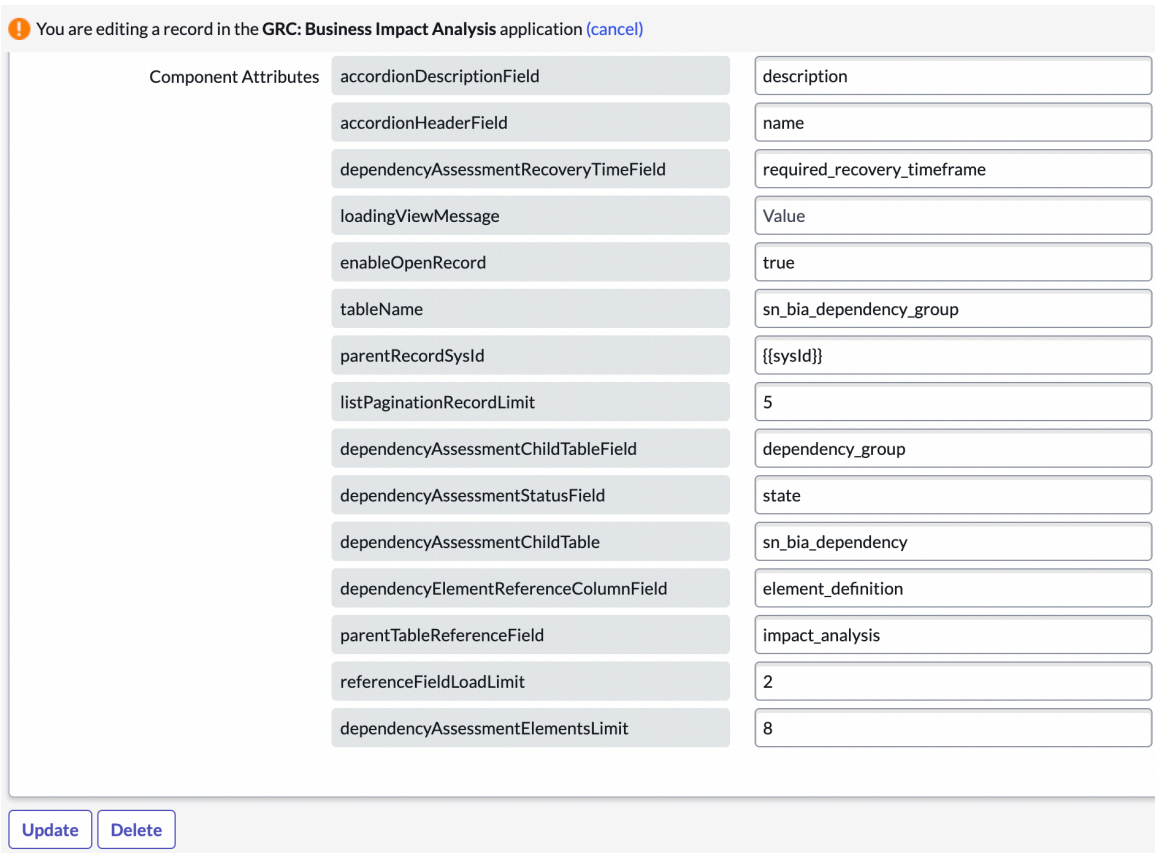
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.

4. Pour mettre à jour la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété, sélectionnez **Ici** dans le message d'information.

   En mettant à jour la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété, vous pouvez contrôler le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances.

   Un exemple de configuration de la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété est affiché dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Vous avez configuré la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété comme indiqué dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

Component Attributes | Conditions | Confirmation Settings

Component Attributes	
accordionDescriptionField	description
accordionHeaderField	name
dependencyAssessmentRecoveryTimeField	required_recovery_timeframe
loadingViewMessage	Value
enableOpenRecord	true
tableName	sn_bia_dependency_group
parentRecordSysId	{{sysId}}
listPaginationRecordLimit	5
dependencyAssessmentChildTableField	dependency_group
dependencyAssessmentStatusField	state
dependencyAssessmentChildTable	sn_bia_dependency
dependencyElementReferenceColumnField	element_definition
parentTableReferenceField	impact_analysis
referenceFieldLoadLimit	2
dependencyAssessmentElementsLimit	8

Le nombre mis à jour des définitions d'élément s'affiche dans l'onglet **Évaluation des dépendances** .

Options du menu d'application pour les utilisateurs BCM

La table répertorie les options de menu d'application disponibles pour les principaux utilisateurs de l'application Business Continuity Management.

Options du menu de l'application BCM

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, consultez la table Rôles installés .

	Administrateur BCM	En tant qu'administrateur BCM, vous pouvez accéder à toutes les options de menu à partir du menu Continuité d'activité : • Espace de travail Continuité de l'activité • Business Impact Analysis • Planification • Gestion de crise • Configuration BIA • Configuration de plan • Administration générale

Traduction automatique

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

	Responsable de programme BCM	En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez afficher et accéder aux options de menu suivantes : • Espace de travail Continuité de l'activité • Pour créer une analyse d'impact : **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Analyse de l'impact** • Pour créer un plan : **Continuité d'activité** > **Planification** > **Plans** • Pour créer un événement : **Continuité d'activité** > **Gestion de crise** > **Événements**
	Planificateur BCM	En tant que planificateur BCM, vous pouvez afficher et accéder aux options de menu suivantes : • Espace de travail Continuité de l'activité • Pour créer une analyse d'impact : **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Analyse de l'impact** • Pour créer un plan : **Continuité d'activité** > **Planification** > **Plans** • Pour créer un événement : **Continuité d'activité** > **Gestion de crise** > **Événements**

Traduction automatique

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

	Visionneuse BCM	Pour afficher l’espace de travail : **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**

Configuration pour le Générateur d'IU

Vous pouvez configurer et étendre les pages et les BCM Espace de travail composants à l’aide de la commande Générateur d'IU.

À propos de l'Générateur d'IU

Générateur d'IU est un générateur d’interface utilisateur Web par glisser-déposer qui utilise la fonction Composants Next Experience Web Composants personnalisée .

Pour créer et personnaliser vos pages et composants Espace de travail , vous devez disposer du rôle ui_builder_admin.

Accéder à Générateur d'IU dans votre instance

Dans votre instance d’application, vous pouvez accéder à **Tous les > Cadre de travail Now Experience > générateur d’IU** et sélectionnez une expérience dans laquelle vous souhaitez travailler à partir de la Générateur d'IU page d’accueil.

Pour plus d’informations sur l’utilisation d’un Générateur d'IU, reportez-vous à la section Démarrage rapide de Générateur d'IU .

Implémentation de Gestion de la continuité d'activité

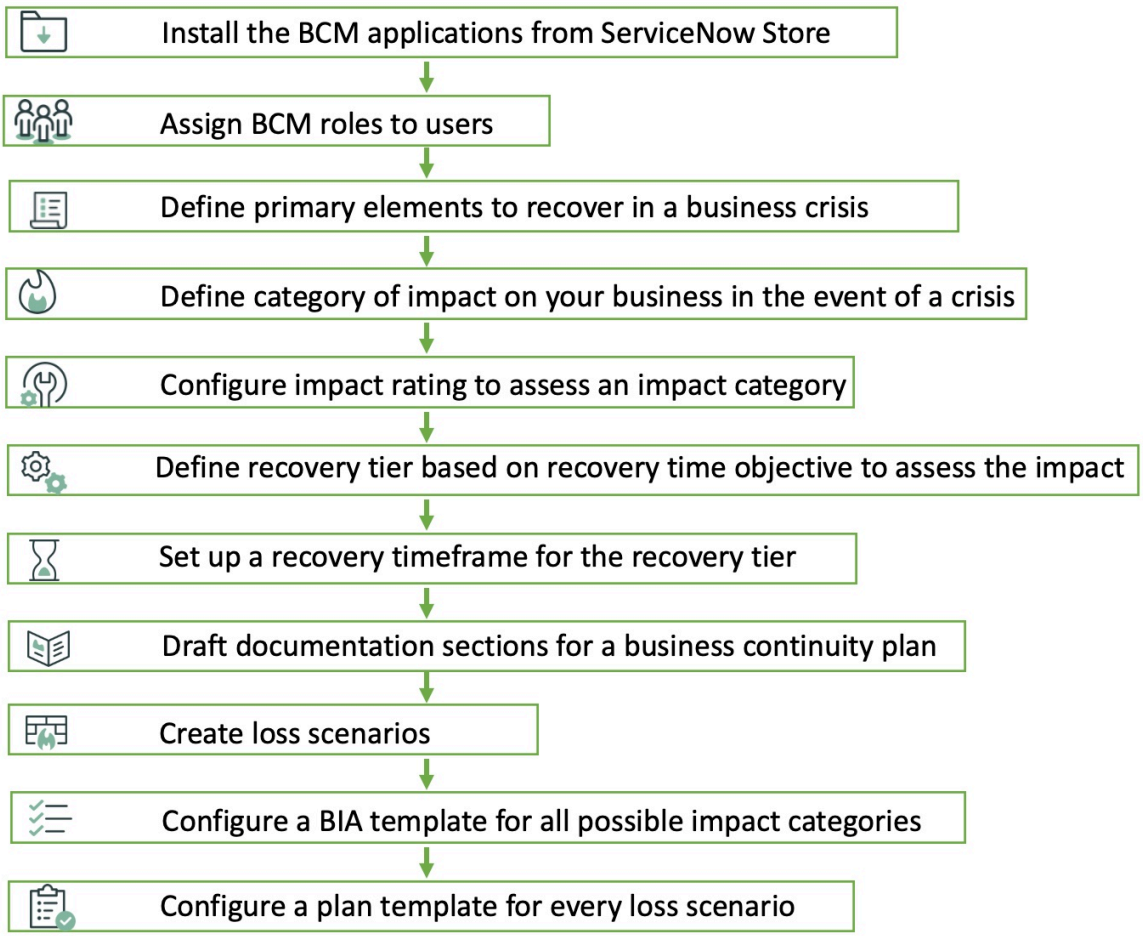
Suivez les étapes de la liste de vérification de l’application Gestion de la continuité d'activité pour télécharger le Gestion de la continuité d'activité à partir de et ServiceNow Store le préparer à fonctionner.

Le déroulement des étapes de mise en œuvre dans la liste de contrôle est illustré ici.

Traduction automatique

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

Organigramme graphique de la liste de vérification de l'implémentation de BCM



Informations sur la liste de vérification

Pour en savoir plus sur les étapes mentionnées dans la *`Graphical flowchart of BCM implementation checklist`*section , reportez-vous aux sections suivantes :

- Pour effectuer une installation Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store, reportez-vous à la section Installer Gestion de la continuité d'activité à partir de ServiceNow Store.
- Pour en savoir plus sur les BCM rôles, reportez-vous à la section Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité.
- Pour en savoir plus sur la configuration d'administration répertoriée dans l'organigramme, reportez-vous à la section Configuration de l'administration générale pour BCM. Consultez cette section pour plus d'informations sur les tâches suivantes :
  - Pour définir les principaux éléments de reprise en cas de crise d'entreprise, reportez-vous à la section Configurer la définition de l'élément.
  - Pour définir la catégorie d'impact sur votre entreprise en cas de crise, reportez-vous à la section Configurer la catégorie d'impact pour BIA.
  - Pour configurer une évaluation de l'impact afin d'évaluer une catégorie d'impact, reportez-vous à la section Configurer les évaluations d'impact.
  - Pour définir un niveau de reprise basé sur l'objectif de temps de reprise pour évaluer l'impact, reportez-vous à la section Configurer les niveaux de reprise pour BIA.
  - Pour définir un délai de reprise pour le niveau de reprise, reportez-vous à la section Configurer des délais de reprise.

Traduction automatique

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

  - Pour rédiger les sections de documentation d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Configurer la section de documentation.
  - Pour créer un scénario de perte, reportez-vous à la section Configurer des scénarios de perte dans le plan.
- Pour configurer un modèle BIA pour les catégories d'impact, reportez-vous à la section Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée.

  Remarque : Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM à l'analyse dans le formulaire BIA lui-même.

- Pour configurer un modèle de plan pour un scénario de perte, reportez-vous à la section Configuration du modèle de plan.

  Remarque : Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM au plan dans le formulaire BCP lui-même.

Configurer BCM dans la version classique Espace de travail

La configuration de l'application (BCM) nécessite la configuration de certaines données préalables Gestion de la continuité d'activité .

La configuration des données de l'application BCM permet d'équiper l'espace de travail des modèles nécessaires pour tous les types de crises. Vous pouvez définir des éléments tels que des éléments et des ressources, classer les impacts, définir des niveaux de reprise et des délais. Les utilisateurs de BCM peuvent alors trouver toutes les données nécessaires, correctes et actuelles pour accomplir leurs tâches dans l'espace de travail.

Les configurations suivantes sont nécessaires pour configurer l'espace de travail de continuité d'activité pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

- Pour connaître les rôles d'utilisateur et les limitations de contrôle d'accès aux applications BCM incluses dans le périmètre, consultez Composants installés avec Business Continuity Management.
- Pour configurer les définitions d'éléments, consultez Configurer les définitions d'élément pour Gestion de la continuité d'activité.
- Pour configurer les catégories d'impact, consultez Configurer une catégorie d'impact pour Gestion de la continuité d'activité.
- Pour configurer une évaluation de l'impact pour une catégorie d'impact, consultez Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact.
- Pour configurer un niveau de reprise afin d'évaluer un impact, consultez Configurer le niveau de reprise pour l'évaluation de l'impact.
- Pour définir un délai de reprise pour un niveau de reprise, consultez Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise.
- Pour configurer une section de documentation pour un plan, voir Configurer une section de documentation pour un plan de continuité d'activité.
- Pour configurer une grille pour l'affichage des colonnes, consultez Configuration de la grille pour l'affichage des colonnes dans l'évaluation des dépendances BIA.
- Pour identifier un scénario de perte et l'ajouter au plan, consultez Configurer un plan pour un scénario de perte.
- Pour configurer un modèle BIA, consultez Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise.

Traduction automatique

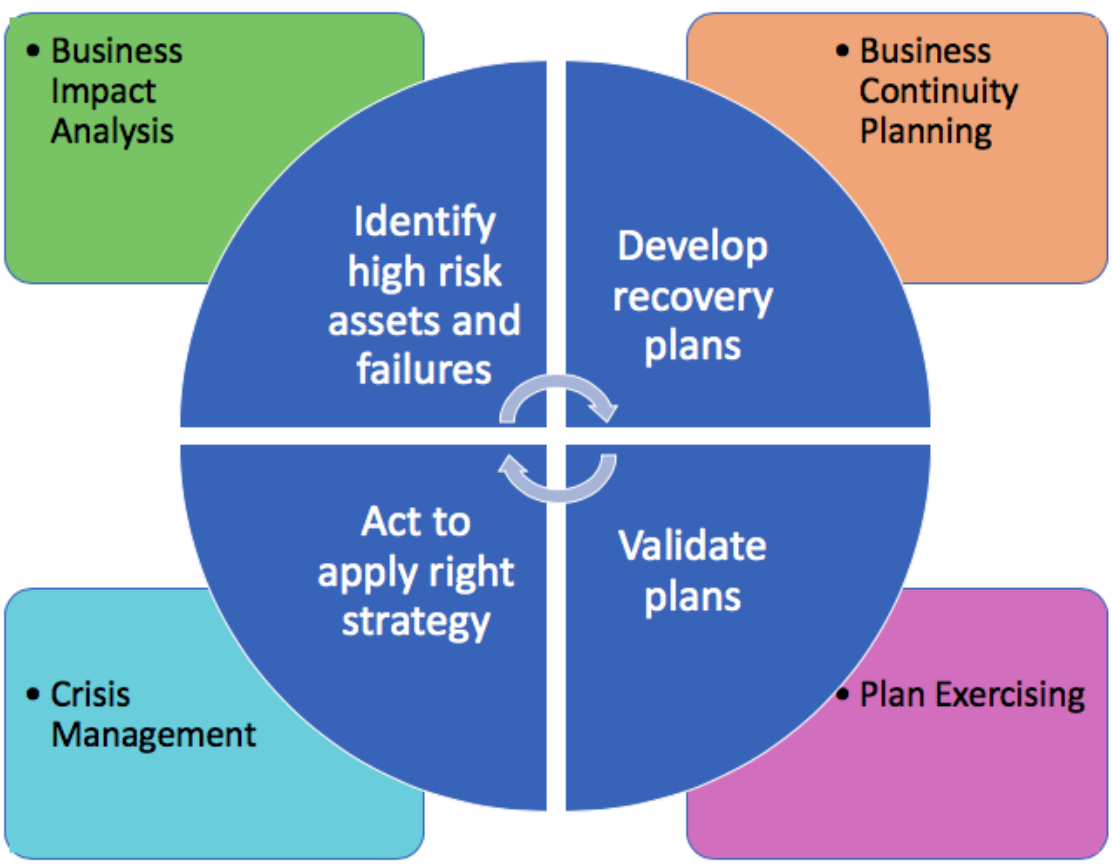
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Pour configurer un modèle BCP, consultez Configurer un modèle de plan de continuité d'activité.
- Pour connaître les options de menu d'application disponibles pour les différents utilisateurs de BCM, consultez Options de menu d'application pour les utilisateurs de Business Continuity Management.

Espace de travail de UIB BCM paysage

Utilisez une console similaire pour afficher et gérer vos tâches de continuité d'activité Espace de travail de UIB BCM . Vous pouvez surveiller, exécuter, examiner et rendre compte des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans de continuité d'activité, des exercices et des événements de crise.

Intégration d'applications BCM



Traduction automatique

Configurer les définitions d'élément pour Gestion de la continuité d'activité

Configurez les définitions d'éléments pour identifier l'élément de configuration qui doit être évalué dans une analyse d'impact sur l'entreprise et récupéré dans un plan de continuité d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Définitions d'éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

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

Formulaire de définition d'élément

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'élément.
Table source	Table qui stocke les détails de l'enregistrement de l'élément de configuration.
Champs de tables sources	En-têtes de colonnes de la table source que vous pouvez sélectionner comme référence.
Nécessite une sauvegarde des données	Option permettant d'indiquer si l'élément primaire nécessite une copie de sauvegarde des données. Les actifs technologiques nécessitent une sauvegarde des données car il s'agit d'informations informatiques importantes stockées dans un système ou une base de données. Voir Afficher les détails de Business Impact Analysis.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact

Configurez une évaluation pour chaque catégorie afin de vous aider à mesurer l'intensité de la perte lorsqu'un temps d'arrêt de l'activité se produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les évaluations d'impact pour évaluer une catégorie d'impact comme faible, modérée, élevée ou critique.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Évaluations de l'impact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'évaluation de l'impact

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation de l'impact.
Valeur	Valeur numérique de l'évaluation de l'impact.
Catégorie de l'impact	Catégorie d'impact. Par exemple, Impact sur les effectifs, Impact réglementaire, Impact sur les revenus, entre autres.
Question d'analyse de l'impact	Ce champ s'affiche si la catégorie d'impact de la perturbation de l'activité contribue au RPO.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Tolérable	Option permettant d'activer l'impact du RTO comme tolérable. Cette case à cocher s'affiche uniquement si la catégorie d'impact contribue au RTO.
Description	Description brève de l'évaluation de l'impact

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le niveau de reprise pour l'évaluation de l'impact

Configurez et utilisez la couche de récupération pour affecter un seul temps et un seul nom à une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de reprise (RTO).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les niveaux de reprise sont également associés à d'autres attentes organisationnelles telles que les niveaux de support, d'escalade et de communication.

Les niveaux de reprise sont utilisés dans les domaines suivants :

- Scores BIA et résultat de l'évaluation d'impact.
- Temps de récupération de l'élément.

Voici quelques exemples de niveaux de reprise :

- Niveau 1 – Stratégique : 2 heures RTO.
- Niveau 5 – Non essentiel : 1 semaine RTO.

Bien qu'il n'y ait pas de limite au nombre de niveaux de reprise, une entreprise peut définir 4 à 6 niveaux de reprise.

Remarque : Les niveaux de récupération sont automatiquement calculés sur les BIA et le RTO de l'élément en sélectionnant la durée maximale du niveau de récupération la plus proche.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Niveaux de reprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Niveau de reprise

Champ	Description
Nom	Nom du niveau de niveau de reprise.
Objectifs de temps de reprise	Mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après un sinistre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Configuration de la grille dans l'évaluation des dépendances BIA

La configuration de grille pour l'affichage des colonnes vous permet de capturer des colonnes spécifiques dans la grille des dépendances qui correspondent à un élément.

Configurez les configurations suivantes pour afficher les colonnes souhaitées dans chaque grille de groupe de dépendances en sélectionnant les champs dans la table de configuration.

- Configurer la variable d'élément pour la grille d'évaluation des dépendances BIA
- Configurer la configuration de grille pour l'évaluation des dépendances BIA

Configurer la variable d'élément pour la grille d'évaluation des dépendances BIA

En tant qu'administrateur système fonctionnel, vous pouvez configurer une variable d'élément qui est des colonnes personnalisées spécifiques, requises pour une dépendance particulière d'un élément.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Variables d'éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de variable d'élément

Champ	Description
Modèle	Référence de définition d'élément [sn_bcm_element_definition]. Vous pouvez créer plusieurs variables d'élément pour une définition d'élément.
Type	Classe de champs dans la table de modèle.
Étiquette	Nom d'affichage dans le groupe de dépendances de la grille de dépendances BIA.
Nom de colonne	Nom de la colonne dans la table.
Actif	Option permettant d'activer la variable d'élément.
Lecture seule	Option permettant d'afficher la variable de l'élément en lecture seule.
Obligatoire	Option permettant de définir la variable d'élément comme obligatoire.
Affichage	Option permettant d'afficher la variable de l'élément.
Activer la génération de rapports	Option permettant de rapporter la variable de l'élément.
Spécification de référence	
Référence	Référence à la table contenant la variable d'élément.
Condition de qualificatif de référence	Conditions de filtre définies pour la référence.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Spécification de liste de choix	
Choix	Spécification du choix de la liste.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Description de la valeur par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la configuration de grille pour l'évaluation des dépendances BIA

Configurez la configuration de grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec les colonnes configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations de grille**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de grille

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la grille.
Catégorie de grille	Catégorie de grille à laquelle la configuration s'applique. Par exemple, DEP_ASSMNT.
Définition de l'élément	Élément de configuration à évaluer dans la BIA. Dans la catégorie de grille, si activer le contexte de l'élément est vrai, la configuration de la grille doit être basée sur l'élément.
Actif	Option permettant de définir l'enregistrement comme actif. Si l'option est désactivée, la grille est affichée en fonction de la vue configurée. Une seule configuration active pour une catégorie et un élément doit être présente.
Configuration des colonnes de la grille	
Source du champ	Source à partir de laquelle les champs doivent être sélectionnés. Par exemple, tables de dépendances, d'éléments et de variables d'éléments.
Table source	Table contenant le champ.
Champ	Nom du champ.
Ordre	Ordre d'apparition des colonnes dans la grille.
Activer le filtre	Option permettant de définir le filtre sur les colonnes.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Activer groupes	Option permettant d'activer le regroupement de colonnes.
Activer le tri	Option permettant d'activer le tri des colonnes.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les délais de reprise pour un niveau de reprise

Définissez un délai de reprise qui commence à partir du moment où un incident ou une crise se produit jusqu'au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Délais de reprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire des délais de reprise

Champ	Description
Nom	Nom du délai de reprise.
Commence à	Heure de début du délai de reprise. Heure à laquelle les opérations de récupération doivent commencer.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une section de documentation

Configurez une section de documentation d'un plan pour décrire le plan en sections structurées fournissant une liste de vérification des détails de haut niveau, de l'objectif du plan, du périmètre décrivant l'objectif et les zones de couverture du plan, ses objectifs et ses critères de réussite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Sections de documentation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Section de documentation

Champ	Description
Nom	Nom de la section de documentation.
Titre	Titre de la section Documentation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Brève description de la section de documentation.
Texte par défaut	Texte par défaut pertinent pour la section de documentation. Le texte peut être modifié ultérieurement lorsque le plan est formulé et que les sections de documentation sont ajoutées, conformément au plan.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un plan pour un scénario de perte

Les scénarios de perte sont identifiés et documentés afin que le plan réponde aux besoins et aux exigences de toute catastrophe particulière qui pourrait survenir. Chaque menace potentielle nécessite des étapes de récupération uniques et la nécessité de chaque scénario de perte varie. Votre plan doit être bien conçu pour maintenir les opérations en cas de perte potentielle touchée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la possibilité de définir un scénario de perte qui peut être planifié. Vous pouvez ensuite inclure le scénario de perte dans un modèle de plan pour vous assurer que les gestionnaires du programme BCM et les propriétaires du plan prennent en compte tous les scénarios de perte critiques possibles.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Scénarios de perte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Scénario de perte

Champ	Description
Nom du scénario	Nom du scénario d'impact.
Éléments concernés	Éléments ou actifs qui sont impactés en raison du scénario de perte.
Description	Brève note sur le scénario de perte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise

Définissez le modèle Business Impact Analysis (BIA) pour créer et affecter des BIA avec des types d'objet standard. Les types d'objets peuvent être des processus métier, des applications, des installations et autres, dont l'impact est évalué dans une BIA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En configurant un modèle BIA, vous pouvez :

Traduction automatique

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

- Définissez le type d'objet primaire pour lequel le modèle doit être utilisé.
- Choisissez les catégories d'impact spécifiques à évaluer au cours de la BIA.
- Définissez les types de dépendances qui doivent être identifiées au cours de la BIA.

Lorsque vous effectuez une analyse d'impact sur l'entreprise d'un élément primaire, vous pouvez également évaluer son temps de récupération selon que l'élément nécessite ou non une sauvegarde des données. Si votre élément principal est un actif technologique lié à un serveur ou à une base de données, il nécessite une sauvegarde des données car il stocke des informations critiques et ajoute de la valeur à l'entreprise. Vous pouvez filtrer les catégories d'impact qui contribuent à l'objectif de temps de reprise ou à l'objectif de point de reprise. Cela vous aide à identifier l'objectif de récupération des éléments primaires critiques lorsque vous effectuez une analyse d'impact.

Si l'élément primaire évalué nécessite une sauvegarde des données (le champ **Nécessite une sauvegarde des données** est **Oui** dans le formulaire de définition de l'élément), toutes les catégories d'impact, qu'elles contribuent à l'objectif de point de reprise ou à l'objectif de temps de récupération, s'affichent dans le champ **Catégories d'impact** . Si l'élément primaire ne nécessite pas de sauvegarde des données, les catégories d'impact qui contribuent au RTO seul s'affichent.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration BIA** > **Modèles BIA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle BIA

Champ	Description
Nom	Nom du modèle BIA.
Description	Brève description du modèle.
Élément principal évalué	Type d'objet primaire ou élément pour lequel le modèle est utilisé.
Catégories d'impact	Catégorie d'impact à laquelle une organisation peut être confrontée. Il peut s'agir de revenus, de droit, de réglementation, de réputation, etc.
Évaluations des dépendances	Catégorie d'éléments ou d'actifs dont dépend la fonction business.
Inclure un CIA	Option permettant d'inclure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité à BIA. Le champ s'affiche uniquement si le champ **Élément principal évalué** nécessite une sauvegarde des données. Si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données, définissez le marqueur sur **Oui** dans le formulaire Définitions d'éléments.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Voir Configurer les définitions d'élément pour Business Continuity Management.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un modèle de plan de continuité d'activité

Configurez le modèle de plan de continuité d'activité (PCA) pour créer et affecter des plans de continuité d'activité avec des types d'objets standard. Les types d'objets peuvent être des processus business, des applications, des employés, du matériel, des logiciels et autres.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En configurant le modèle de plan, vous pouvez :

- Définissez le type d'objet primaire à récupérer.
- Définissez les sections de documentation qui doivent être incluses dès le début d'un plan.
- Identifiez les scénarios de perte et planifiez en conséquence à l'aide du modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de plan

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de plan.
Description	Brève description du modèle de plan.
Élément principal récupéré	Type d'objet primaire ou élément identifié à récupérer dans le plan.
Type de création de plan	Les différentes phases ou sections d'un plan qui sont disponibles en tant qu'options lorsque vous créez un plan de continuité à l'aide de ce modèle. Ces options s'affichent sous forme d'onglets dans l'espace de travail BCP lorsque vous renseignez les détails du plan. ○ **Tout** (par défaut) : toutes les options telles que la documentation, les scénarios de perte, les tâches de reprise et les équipes de reprise sont affichées dans le plan qui utilise ce modèle. Vous pouvez afficher ces options sous forme d'onglets dans l'espace de travail. ○ **Documentation** : le plan qui utilise ce modèle affiche l'option de documentation ainsi que les dépendances sélectionnées.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	L'onglet Documentation ainsi que les tâches de reprise et les équipes de reprise peuvent être affichés dans l'espace de travail. ○ **Scénarios de perte** : affiche les scénarios de perte ainsi que les tâches de récupération, les équipes de récupération et d'autres dépendances sélectionnées dans le plan qui utilise ce modèle. ○ **Tâches de récupération** : affiche les tâches de récupération et les équipes de récupération associées au type de plan qui utilise ce modèle.
Tâches de reprise de groupe	Option permettant de pré-regrouper des tâches dans la colonne Groupe de la grille de tâches de reprise en fonction d'un groupe par valeur.
Grouper par	Le champ s'affiche si l'option **Tâches de reprise de groupe** est activée. Grouper par valeur en fonction de laquelle les tâches de reprise sont pré-groupées dans la colonne Groupe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une catégorie d'impact pour Gestion de la continuité d'activité

Configurez une catégorie d'impact pour définir la période pendant laquelle l'organisation connaîtra un temps d'arrêt de ses processus business. En fonction de la période, vous pouvez déterminer l'objectif de temps de reprise (RTO) des actifs dont dépend le processus business.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La mesure de l'objectif de temps de reprise (RTO) permet de s'assurer que :

- Les actifs sont récupérés à temps pour prendre en charge toutes les dépendances parentes.
- Identifiez les lacunes dans les options de récupération d'actifs.
- Priorisez la récupération des actifs en cas de scénario de perte.

Alors que RTO calcule le temps acceptable dans lequel la fonction métier est restaurée, l'objectif de point de reprise (RPO) garantit que la perte de données tolérable maximale pour une fonction n'est pas dépassée.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories d'impact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Catégorie d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'impact.
Contribue à	Contribution au RPO ou au RTO à la suite de l'impact sur la perturbation de l'activité. Si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, la liste connexe des questions d'analyse de l'impact s'affiche.
Délais applicables	Durée de l'interruption des processus business. Ce champ s'affiche uniquement si la valeur du champ **Contribue à** est RTO.
Valeur RTO maximale	Mesure qui calcule la limite de temps maximale pendant laquelle le business doit récupérer un élément après une interruption.
Description	Brève description de la catégorie d'impact.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Si votre catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, cliquez sur l'enregistrement que vous avez créé dans la liste Catégories d'impact.
   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Questions d'analyse d'impact.
   b. Entrez une question sur l'impact dans la catégorie d'impact dans le champ **Question** .
      Le champ de catégorie de l'impact remplit automatiquement la catégorie d'impact sur l'entreprise.
   c. Saisissez une brève description de la question d'analyse d'impact dans le champ **Description** .
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Gestion des tâches de BCM workflow

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités et les options de l'application et gérer les tâches du workflow de continuité d'activité Gestion de la continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM.

Exécution de tâches de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM

Effectuez les tâches décrites dans cette section pour gérer la continuité d'activité de votre organisation. Vous pouvez créer une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité, un événement d'exercice ou gérer un événement de crise dans Espace de travail de Continuité d'activité (également connu sous le nom de Espace de travail configurable de BCM).

Consultez les sections suivantes pour effectuer des tâches de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM:

Traduction automatique

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

- Pour les tâches liées à une analyse de l'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Flux de travail structurés pour les BIA.
- Pour les tâches liées à un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les BCP.
- Pour les tâches liées à un événement d'exercice, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les exercices.
- Pour les tâches liées à un événement de crise, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les événements de crise.

Flux de travail structurés pour les BIA

Effectuez les tâches décrites dans cette section pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans Business Continuity Espace de travail (également connue sous le nom de Espace de travail configurable de BCM).

En règle générale, le propriétaire de Business Impact Analysis effectue les tâches suivantes :

- Créez une analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Créer une analyse d'impact sur l'entreprise.
- Évaluez les catégories d'impact et soumettez l'analyse pour examen et approbation.

  Remarque : Si un enregistrement d'approbation est déjà créé pour une BIA, les boutons **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affichent pas dans le formulaire BIA.

  Pour plus d'informations, consultez Évaluer les catégories et dépendances d'impact.
- En tant BCM que responsable, approuvez la BIA. Pour plus d'informations, consultez Approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Générez et enregistrez le PDF de l'analyse pour référence.

Mises à jour BIA dans la Xanadu version

À partir de la Xanadu version, la fiabilité de Business Impact Analysis est améliorée par l'implémentation des mises à jour suivantes.

- Accédez aux dernières BIA des éléments dépendants et à leurs objectifs de récupération tels que les objectifs de temps de reprise (RTO), les objectifs de point de reprise (RPO) et les niveaux de reprise.
- Configurez les colonnes dans l'évaluation des dépendances d'une BIA.
- Planifiez des mises à jour automatisées pour les dépendances à partir de .CMDB
- Configurez les mises à jour à effectuer après un examen manuel.

Remarque : Si un enregistrement d'approbation est créé pour une BIA, le bouton **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affiche pas sur le formulaire BIA. Pour qu'un utilisateur puisse afficher le bouton **Approuver** ou **Rejeter** , les conditions suivantes doivent être remplies :

- L'utilisateur doit disposer du rôle sn_bia.bia_manager.
- La BIA doit être à l'état **En attente d'approbation** .
- La BIA ne doit avoir aucun enregistrement d'approbation créé.

Traduction automatique

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

Informations supplémentaires sur Business Impact Analysis

- Pour plus d'informations sur l'onglet **Analyse de l'impact sur l'entreprise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour plus d'informations sur Business Impact Analysis, reportez-vous à la section Analyse d'impact sur l'entreprise.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives de Business Impact Analysis, reportez-vous à la section Configuration pour une analyse d'impact sur l'entreprise.

Catégories et évaluations de l'impact

Les catégories d'impact sont les types d'impact que vous pouvez évaluer au cours d'une analyse d'impact sur l'entreprise. L'administrateur BCM d'une organisation est responsable de la définition des catégories d'impact et de la période pendant laquelle une organisation peut subir un temps d'indisponibilité. Ces informations sont utilisées pour déterminer l'objectif de temps de reprise et l'objectif de point de reprise des actifs.

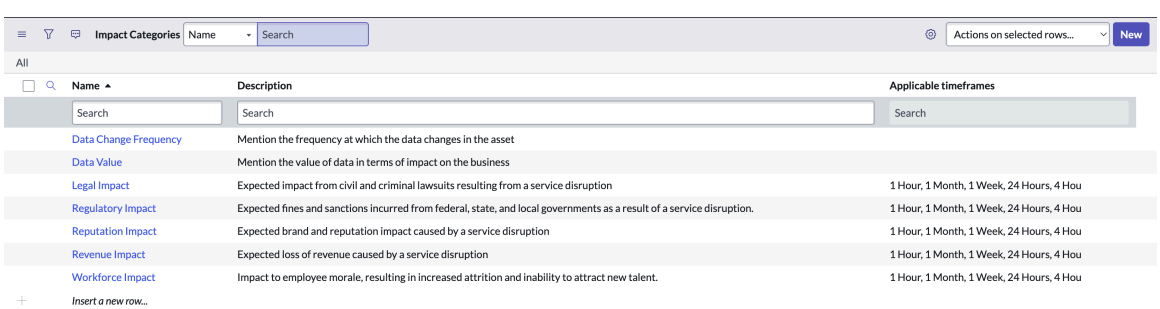
Classification générale des catégories d'impact

Lorsqu'un service d'entreprise, un processus ou une application subit un temps d'arrêt en raison d'un événement perturbateur, son impact peut être classé en différentes grandes catégories :

- Impact juridique : classé comme un impact avec des implications juridiques telles qu'un procès civil ou des amendes qui résultent d'une interruption de service.
- Impact réglementaire : classé comme un impact dû à un changement de la réglementation existante ou à l'introduction d'une nouvelle politique.
- Impact sur la réputation : Classé comme un impact sur l'image de marque et la réputation d'une entreprise.
- Impact sur le chiffre d'affaires : classé comme un impact dû à des pertes financières ou à de faibles revenus.
- Impact sur la main-d'œuvre : classé comme l'impact d'un événement perturbateur sur la main-d'œuvre. Par exemple, une entreprise connaît une augmentation du taux d'attrition et un faible moral des employés après la pandémie.

Catégories d'impact dans BCM

Avec le rôle d'administrateur BCM , vous pouvez afficher les catégories d'impact installées avec les données de démonstration et configurer de nouvelles catégories d'impact dans le module **Catégories d'impact** de l'application BCM . L'exemple suivant montre les catégories d'impact installées avec les données de démonstration dans une instance.

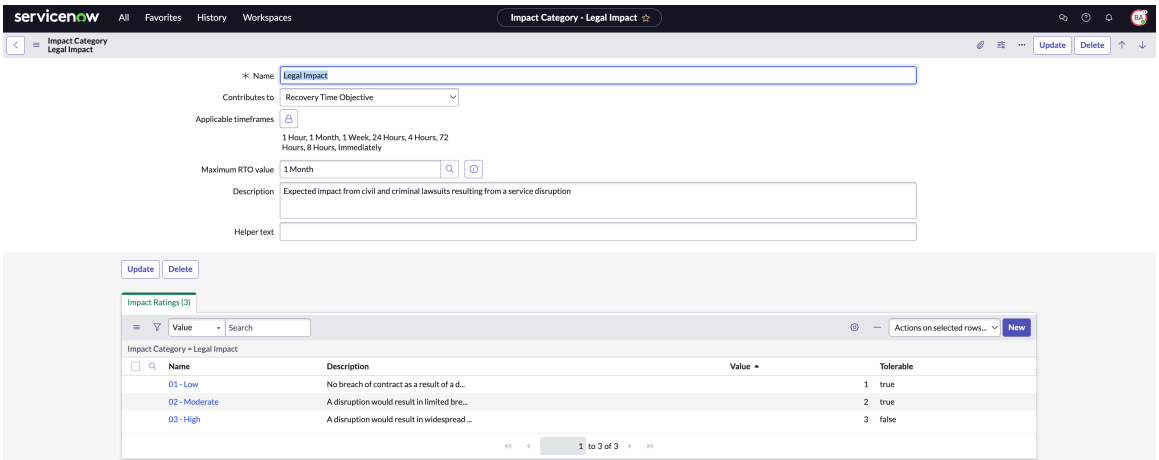


Traduction automatique

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

Configuration d’une catégorie d’impact

Les BCM administrateurs peuvent configurer ou modifier les catégories d’impact en ajoutant des informations clés sur l’impact. L’exemple suivant montre les détails de configuration d’une catégorie d’impact dans une instance.



Les BCM administrateurs peuvent configurer les détails suivants d’une nouvelle catégorie d’impact :

Nom

Classez l’impact d’un temps d’indisponibilité sur votre service, processus ou applications en ajoutant un nom approprié pour l’impact, tel que Impact juridique ou Impact sur la réputation.

Contribue à

Indiquez si l’impact contribue à l’objectif de temps de reprise ou à l’objectif de point de reprise.

Délais applicables

Définissez le délai applicable pour la catégorie d’impact.

Valeur RTO maximale

Définissez la valeur RTO maximale pour la catégorie d’impact.

Description

Ajoutez une description pour la catégorie d’impact.

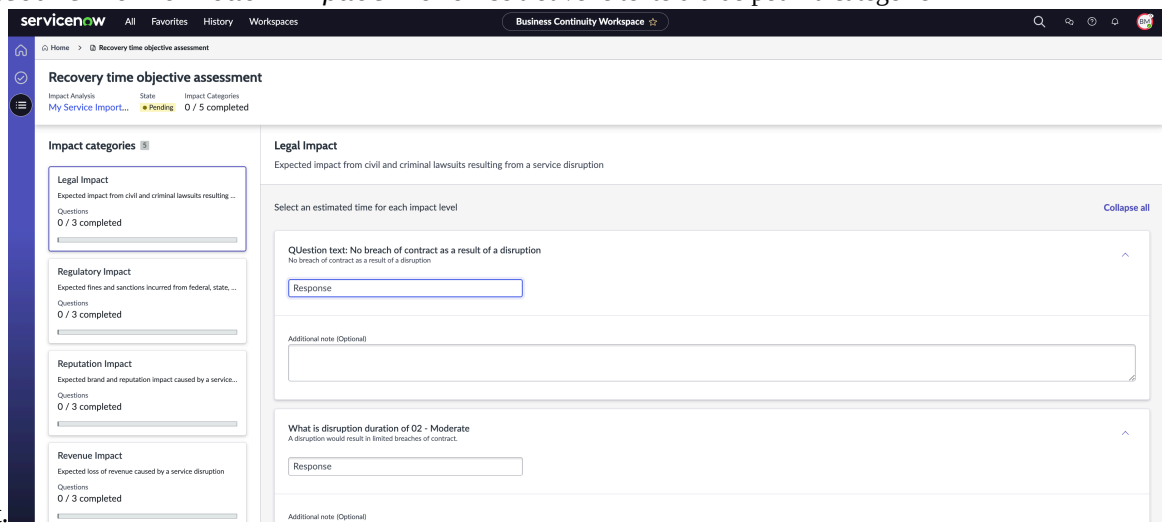
Texte d'aide

Ajoutez le texte d’aide qui fournit un conseil aux utilisateurs sur la façon de répondre aux questions d’évaluation. Le texte d’aide s’affiche ensuite pour l’utilisateur dans l’enregistrement de Business Impact Analysis. Dans l’exemple suivant, *`Select an`*

Traduction automatique

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

estimated time for each impact level se trouve le texte d'aide pour la catégorie d'impact.

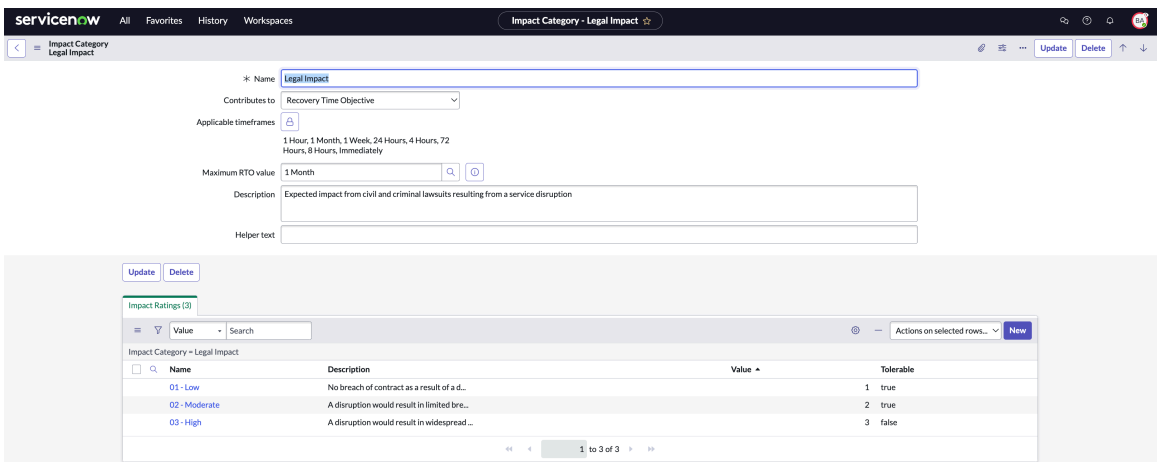


Configuration de la catégorie d'impact par les administrateurs

Pour plus d'informations sur la configuration d'une catégorie d'impact avec le rôle sn_bcm.admin, consultez Configurer la catégorie d'impact pour BIA.

Évaluations de l'impact dans BCM

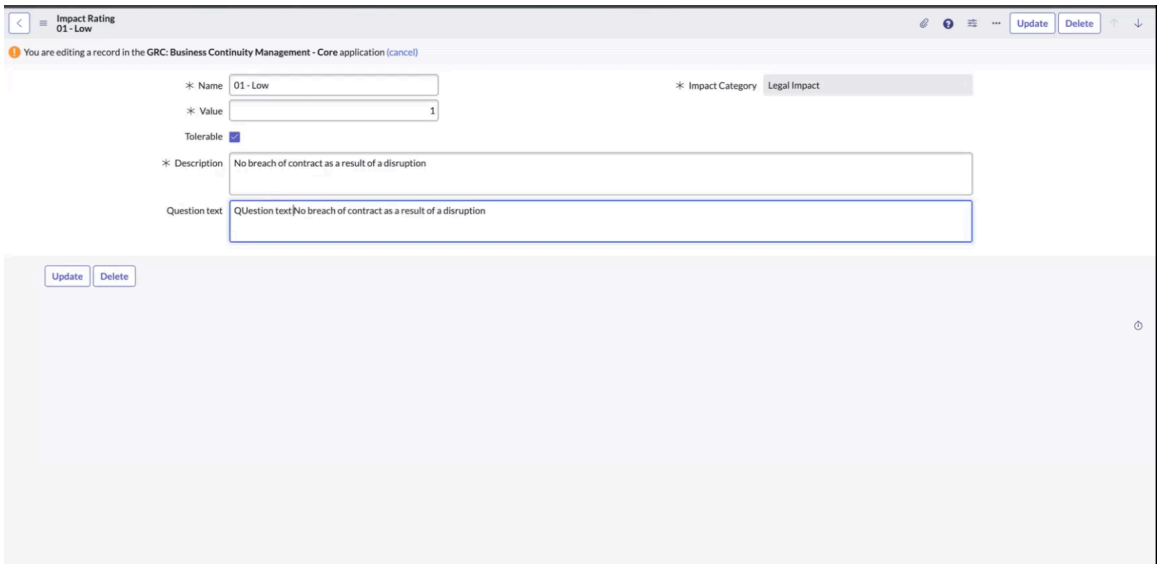
Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , vous pouvez afficher les évaluations d'impact installées avec les données de démonstration et définir des évaluations d'impact spécifiques dans le module Notes **d'impact** . L'exemple suivant montre les évaluations d'impact installées avec les données de démonstration pour une catégorie d'impact.



Les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact sont indiquées dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Configuration d'une évaluation d'impact

Les BCM administrateurs peuvent configurer les détails suivants d'une évaluation de l'impact pour l'analyse d'impact sur l'entreprise :

Nom

Attribuez un nom unique à l'évaluation d'impact.

Catégorie de l'impact

Classez la catégorie d'impact à laquelle l'évaluation d'impact est associée.

Valeur

Attribuer une valeur numérique unique à chaque évaluation d'impact. La même valeur ne peut pas être réutilisée pour une autre cote d'impact dans l'application BCM .

Tolérable

Sélectionnez l'option permettant d'activer l'impact du RTO comme tolérable. Cette case à cocher n'apparaît que si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de temps de reprise.

Description

Ajoutez la description de l'évaluation de l'impact.

Texte de la question

Révisez le texte de la question dans l'enregistrement de l'évaluation d'impact pour l'objectif de temps de reprise d'une catégorie d'impact. La question révisée s'affiche ensuite dans le formulaire d'évaluation RTO de l'enregistrement de Business Impact Analysis.

Configuration de l'évaluation de l'impact par les administrateurs

Pour en savoir plus sur la configuration d'une évaluation de l'impact avec le rôle sn_bcm.admin, consultez Configurer les évaluations d'impact.

RTO, RPO et niveaux de reprise

En raison d'événements perturbateurs imprévus, les processus métier de votre organisation peuvent être confrontés à un temps d'arrêt. Il est important de classer vos processus business dans les niveaux de reprise et de calculer la durée et la quantité de perte de données que votre organisation peut gérer sans effet significatif sur les opérations.

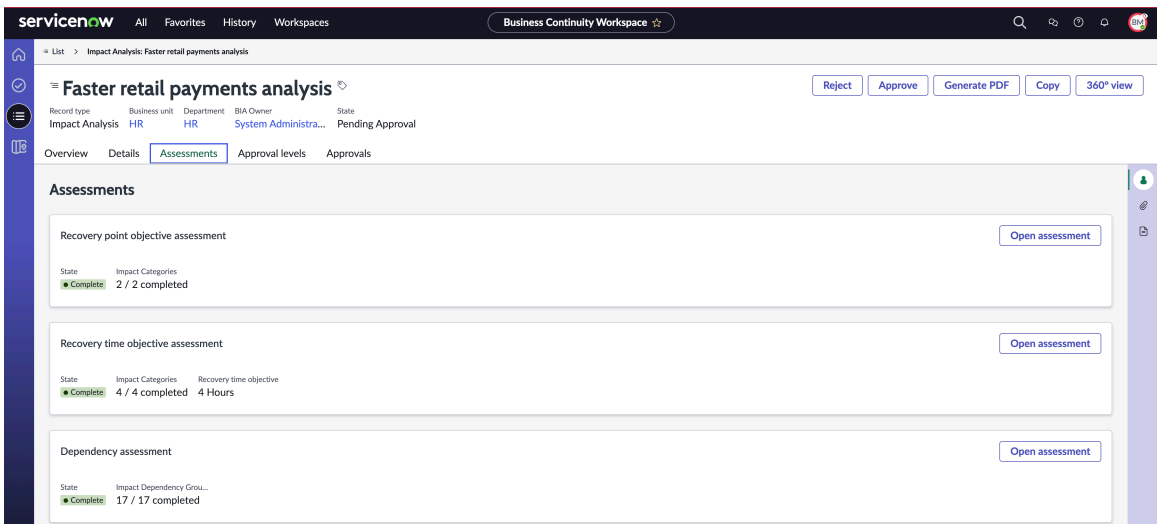
Traduction automatique

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

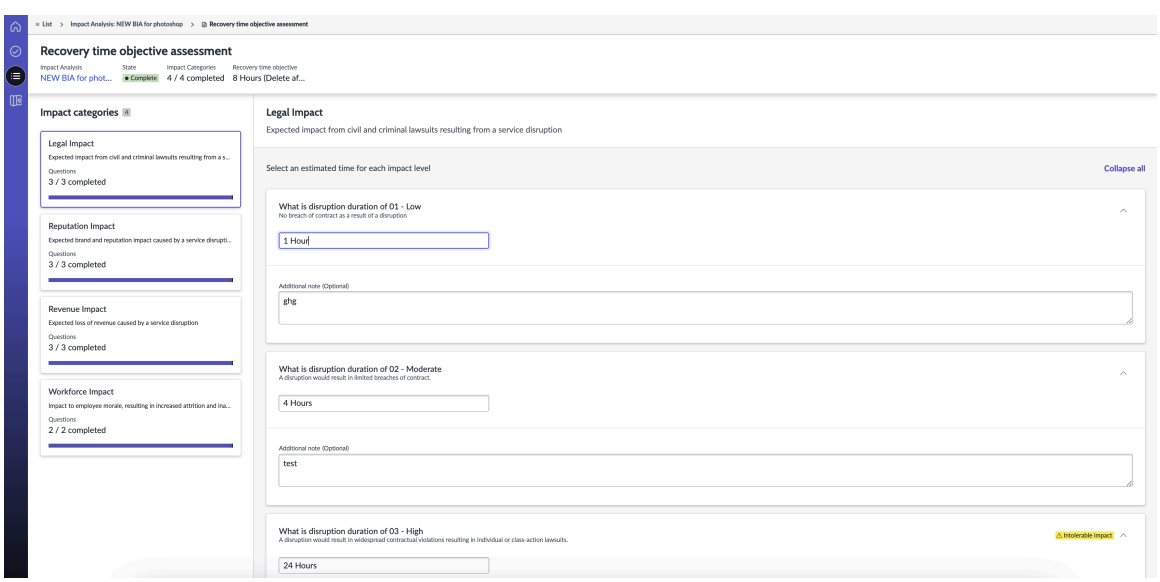
Objectif de temps de reprise

L'objectif de temps de récupération (RTO) est la durée maximale qu'un ordinateur, un système, un réseau ou une application prend pour récupérer après une panne ou une perte de données sans causer beaucoup d'effet sur vos opérations business.

Les utilisateurs métiers et les propriétaires informatiques peuvent effectuer respectivement une analyse d'impact sur l'entreprise et une analyse d'impact technique en répondant à l'évaluation dans le composant BIA du Espace de travail de UIB BCM. L'exemple suivant illustre un exemple de vue de l'onglet **Évaluations** .



Si vous êtes l'utilisateur métier, vous pouvez estimer l'objectif de temps de reprise pour vos services et processus d'entreprise en répondant à l'évaluation de l'objectif de temps de reprise dans l'onglet **Évaluations** . Les questions sont affichées dans l'onglet **d'évaluation de l'objectif de temps de reprise** en fonction de la configuration mise en place par l'administrateur BCM. Un exemple d'évaluation de l'objectif de temps de reprise avec des données de démonstration est illustré dans l'exemple suivant.



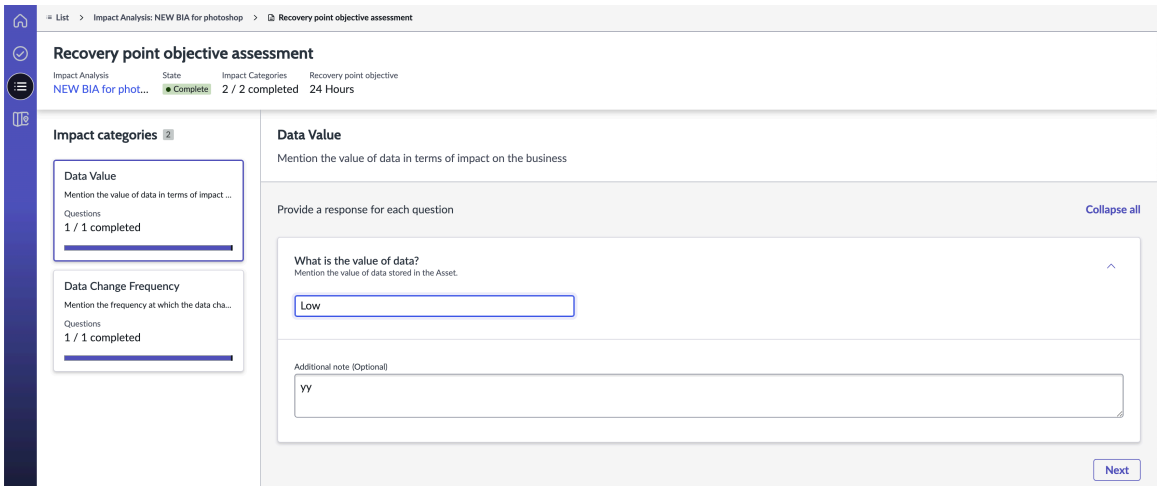
Objectif de point de reprise

L'objectif de point de reprise (RPO) définit la perte de données maximale acceptable qu'un processus business peut gérer sans effet significatif sur les opérations.

Traduction automatique

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

Si vous êtes le propriétaire informatique, vous pouvez estimer l'objectif de point de reprise pour vos applications et systèmes de données en répondant à l'évaluation de l'objectif de point de reprise dans la BIA. En fonction de la configuration définie par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de récupération** , comme illustré dans l'exemple suivant.



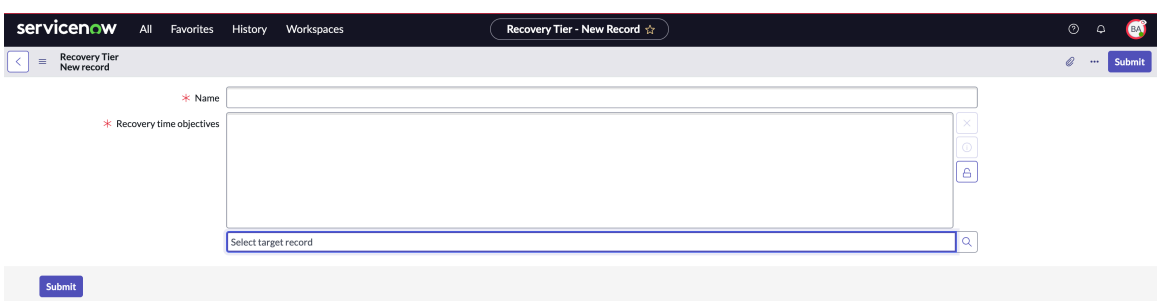
Niveau de reprise

Si vous êtes l'administrateur BCM, vous pouvez classer un ensemble d'applications d'entreprise qui suivent une plage similaire de valeurs d'objectif de temps de reprise (RTO) dans un type de niveau de récupération. Par exemple, pour les niveaux de reprise critiques, les objectifs de temps de récupération peuvent être Immédiatement, une heure et quatre heures.

Les niveaux de reprise et leurs objectifs de temps de reprise associés sont illustrés dans l'exemple suivant.



L'administrateur BCM peut configurer un niveau de reprise et définir son objectif de temps de reprise comme illustré dans l'exemple suivant.



Les niveaux de reprise sont également associés à d'autres attentes organisationnelles telles que les niveaux de support, d'escalade et de communication. Les niveaux de reprise sont utilisés dans les domaines suivants :

Traduction automatique

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

- Scores BIA et résultat de l’évaluation d’impact
- Temps de récupération de l’élément

Bien qu’il n’y ait pas de limite au nombre de niveaux de reprise, une organisation peut définir 4 à 6 niveaux de reprise. Les niveaux de récupération sont automatiquement calculés sur les BIA et le RTO de l’élément en sélectionnant la durée maximale du niveau de récupération la plus proche.

Les niveaux de reprise peuvent être classés en fonction de leur importance et de leur criticité :

- Stratégique
- Critique pour l'activité
- Essentiel
- Non essentiel
- Critique
- Non critique

Configuration du niveau de reprise par les administrateurs

Pour plus d’informations sur la configuration d’un niveau de reprise dans l’application Gestion de la continuité d'activité , reportez-vous à la section Configurer les niveaux de reprise pour BIA.

Délai de reprise

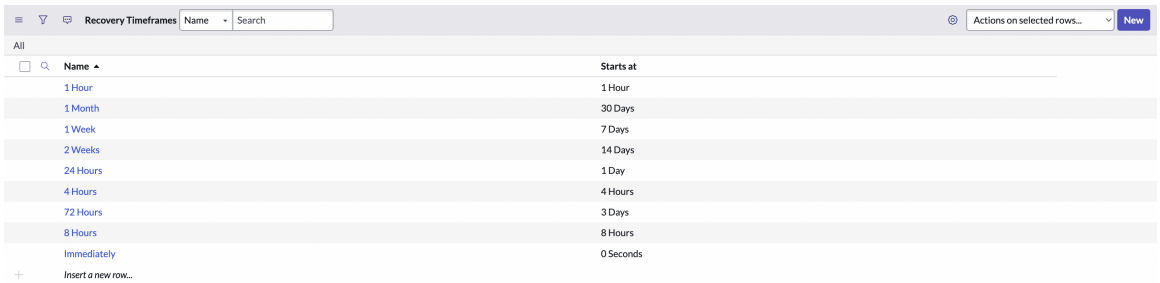
Vous pouvez configurer le délai de reprise pour un niveau de reprise. Il s’agit du délai qui commence à partir du moment où un événement perturbateur se produit jusqu’au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles. L’administrateur BCM peut configurer le délai de reprise et son heure de début. Vous pouvez configurer différents délais de récupération, comme illustré dans l’exemple suivant :

- Immédiatement
- 1 heure
- 4 heures
- 8 heures
- 24 heures
- 72 heures
- 1 semaine
- 2 semaines

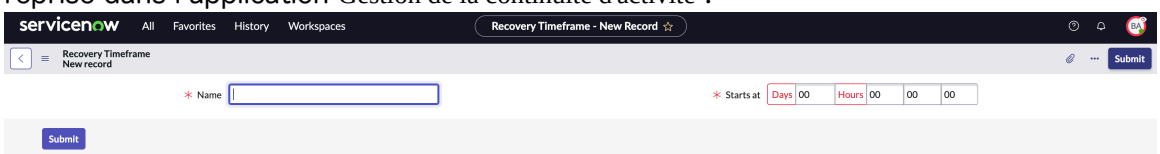
Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre les délais de reprise configurés dans l’application Gestion de la continuité d'activité .



L’exemple suivant montre la configuration d’un délai de reprise dans l’application Gestion de la continuité d'activité .



Pour plus d’informations sur la configuration d’un délai de reprise dans l’application Gestion de la continuité d'activité , reportez-vous à la section Configurer les délais de reprise pour un niveau de reprise.

Calcul du RTO et du RPO

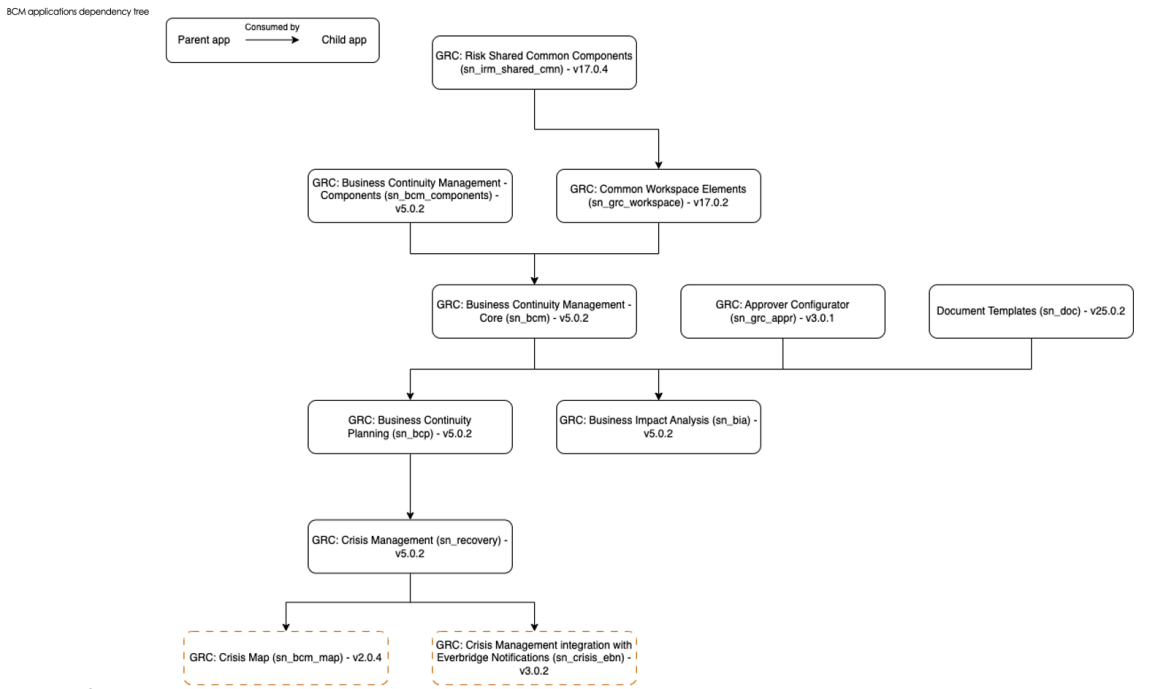
L’application BCM fournit un questionnaire d’évaluation pour calculer l’objectif de temps de reprise (RTO) et l’objectif de point de reprise (RPO) dans Business Impact Analysis (BIA). En tant que condition préalable à la BIA, l’administrateur de BCM définit les évaluations d’impact et définit les questions d’évaluation. Après avoir reçu les réponses à l’évaluation, l’application BCM calcule le RTO et le RPO.

BCM Arborescence des dépendances

Avant de calculer l’objectif de temps de reprise (RTO) et l’objectif de point de reprise (RPO) dans Business Impact Analysis (BIA), assurez-vous que toutes les applications requises BCM sont installées. L’illustration suivante illustre l’arborescence BCM des dépendances qui montre comment les applications parentes sont consommées par les applications enfants.

Traduction automatique

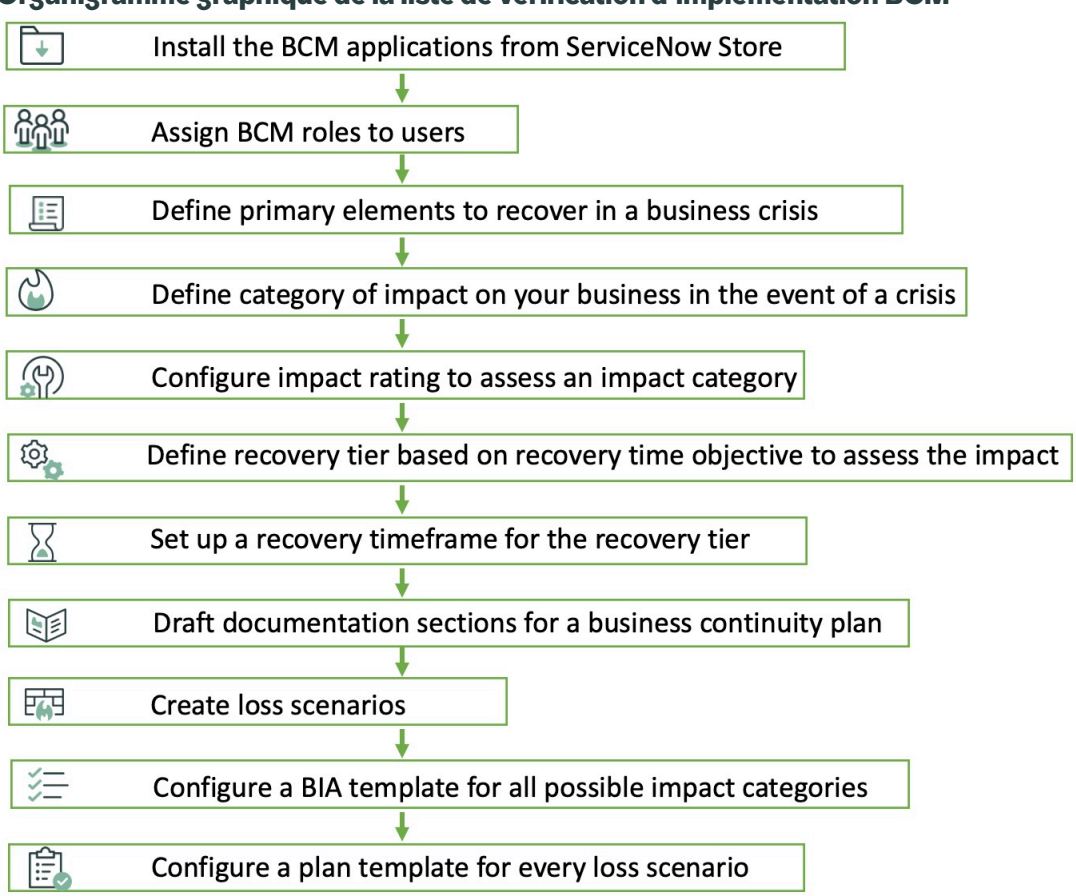
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Implémentation de BCM

La configuration des évaluations d'impact pour évaluer une catégorie d'impact est une étape cruciale de la gestion de la continuité d'activité. Pour comprendre l'importance de la configuration de ces catégories d'impact, consultez les étapes nécessaires à la mise en œuvre du BCM processus, telles que décrites dans la liste de vérification.

Organigramme graphique de la liste de vérification d'implémentation BCM



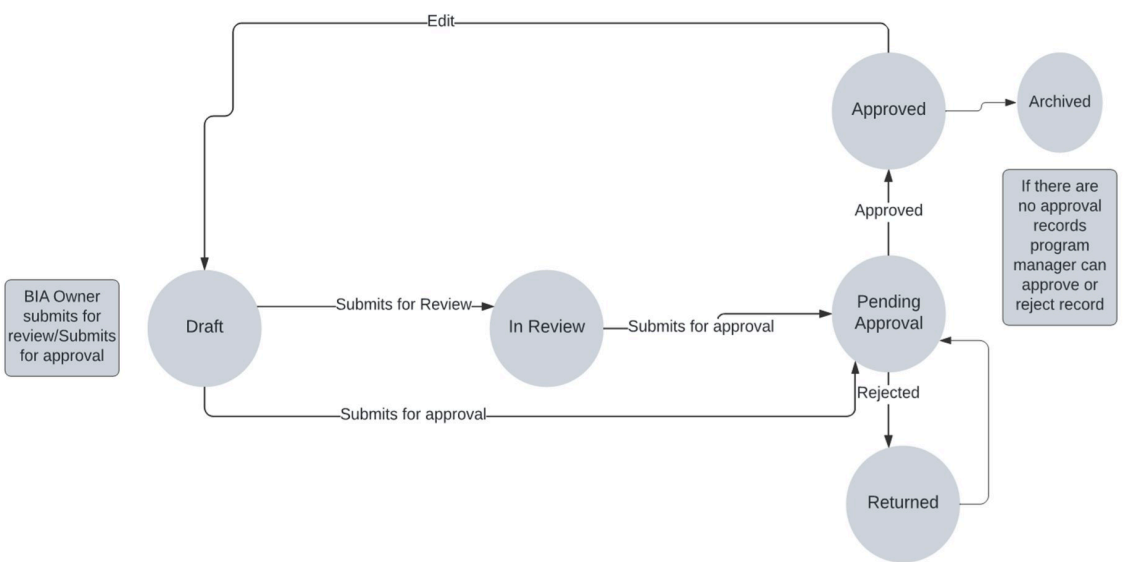
Traduction automatique

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

Workflow BIA

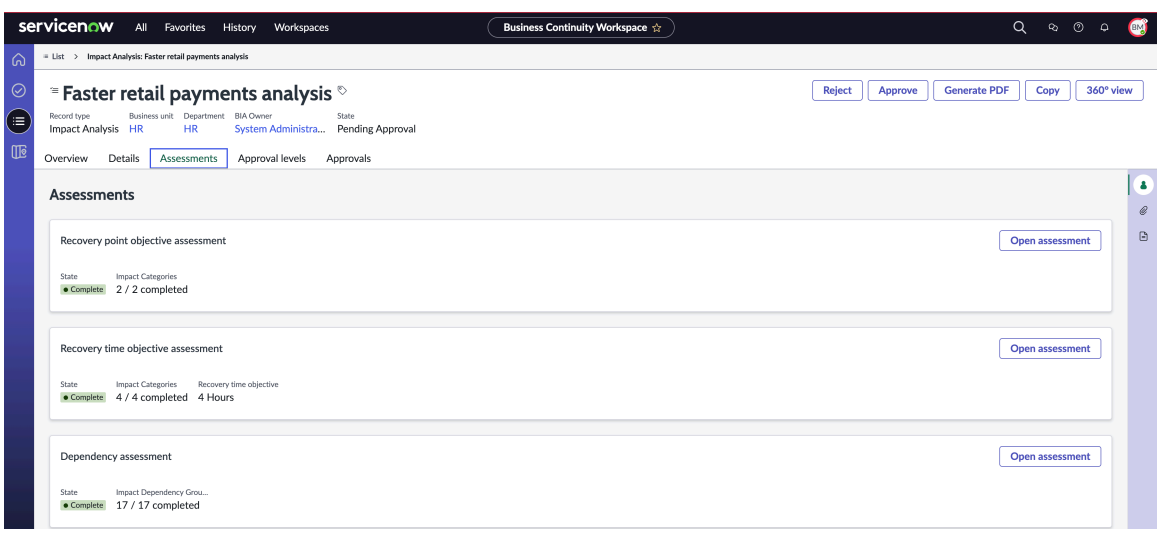
Lorsqu'un propriétaire d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) soumet la BIA pour examen, la BIA est mise à jour vers l'état d'examen. Le propriétaire de la BIA répond aux questions du questionnaire d'évaluation. Si vous êtes analyste informatique ou propriétaire informatique, vous pouvez estimer l'objectif de point de reprise pour vos applications et systèmes de données en répondant à l'évaluation de l'objectif de point de reprise dans la BIA. En fonction de la configuration définie par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de point de reprise** de la BIA.

Un exemple de workflow BIA est illustré dans l'exemple suivant.



Répondre aux évaluations

Les utilisateurs métiers et les propriétaires IT procèdent à une analyse d'impact sur l'entreprise en répondant aux évaluations dans le composant BIA du Espace de travail de UIB BCM. L'exemple suivant illustre un exemple de vue de l'onglet **Évaluations** .



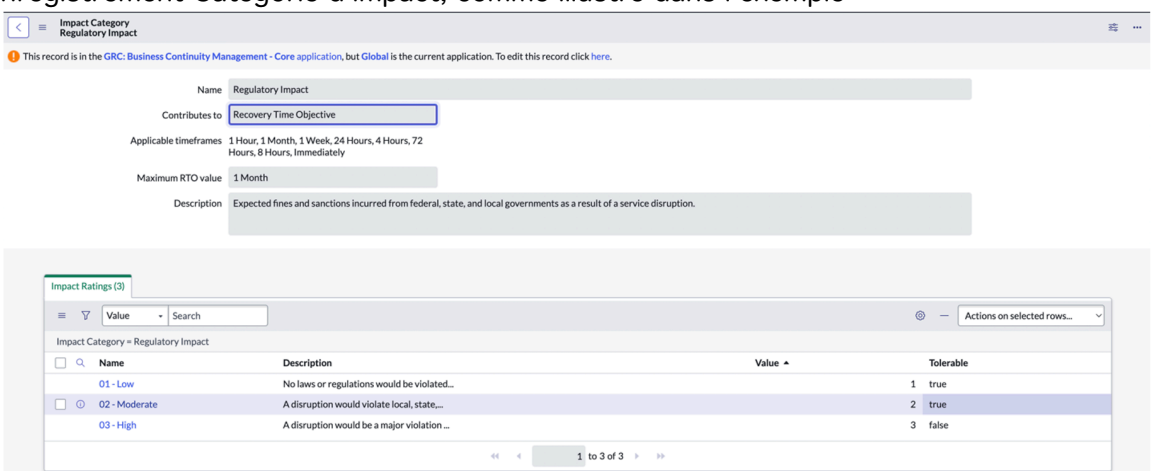
Si vous êtes le propriétaire informatique, vous pouvez estimer l'objectif de point de reprise pour vos applications et systèmes de données en répondant à l'évaluation de l'objectif de point de reprise dans la BIA.

Traduction automatique

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

Vue administrateur pour configurer la catégorie et les évaluations d'impact

Les administrateurs BCM configurent le questionnaire d'évaluation pour inclure une ou plusieurs cotes d'impact telles que **faible**, **modéré** ou **élevé** pour une catégorie d'impact. La liste connexe des évaluations de l'impact s'affiche dans l'enregistrement Catégorie d'impact, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'administrateur BCM spécifie un seuil de non-tolérance pour les évaluations d'impact en fonction de la catégorie d'impact. La durée d'interruption pour la première catégorie d'impact non tolérable est sélectionnée pour l'objectif de temps de reprise (RTO). Les évaluations d'impact ont les valeurs spécifiées suivantes :

- Faible = 1
- Modéré = 2
- Élevé = 3

La note de la catégorie d'impact est calculée en fonction de la durée de l'interruption, comme indiqué dans l'exemple.

Calcul de la catégorie d'impact

Regulatory Impact

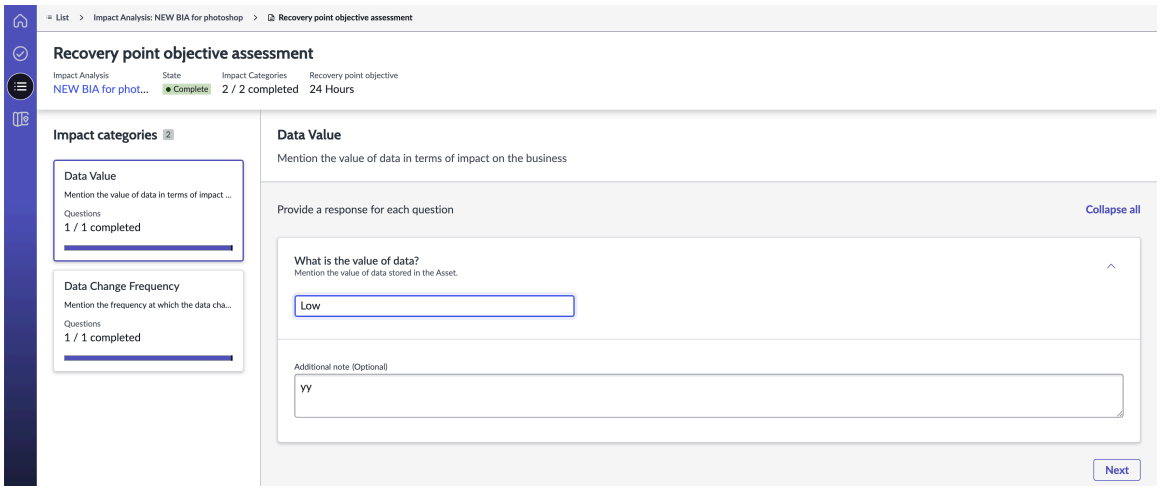
Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

Impact Rating	Description	Disruption Duration
01 - Low	No laws or regulatio…	4 Hours
02 - Moderate	A disruption would v…	24 Hours
03 - High	A disruption would …	72 Hours

En fonction de la configuration définie par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation des objectifs de point de reprise** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Calcul du score RPO pour la BIA avec exemples

Considérez le scénario suivant où chaque réponse à la question a une valeur numérique. L'application calcule le score de catégorie pour chaque catégorie d'impact RPO en fonction de la valeur de réponse la plus élevée.

BIA:	**AMS Data center**		
Impact category	**Question**	**Answer (value)**	**Category score**
Data value	What is the value of data?	Medium (30)	40
	What is acceptable loss of data?	**High (40)**	
Data change frequency	What is the data change frequency?	**Low (20)**	20

L'application sélectionne le score de catégorie le plus élevé parmi toutes les catégories de RPO. Dans l'exemple suivant, le score de catégorie le plus élevé est de 40.

BIA:	**AMS Data center**		
Impact category	**Question**	**Answer (value)**	**Category score**
Data value	What is the value of data?	Medium (30)	**40**
	What is acceptable loss of data?	High (40)	
Data change frequency	What is the data change frequency?	Low (20)	20

L'application utilise le mappage de délai de score, défini au niveau du modèle, pour déterminer la valeur de délai appropriée. Dans l'exemple, le score de catégorie est de 40, ce qui se situe entre les scores de seuil inférieur et supérieur. La période mappée pour ce score est « Immédiatement ». Par conséquent, la valeur RPO calculée par le système est « Immédiatement ».

Traduction automatique

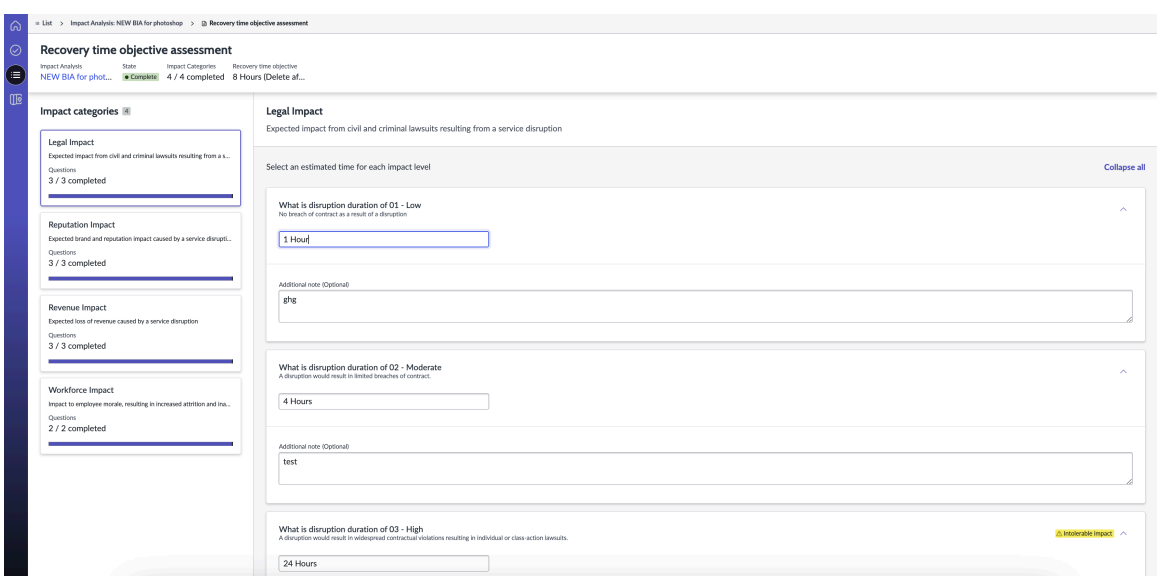
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Impact category	Question	Answer (value)	Category score
Data value	What is acceptable loss of data?	High (40)	**40**

BIA template:	Data Center Analysis Template	
Lower threshold score	**Upper threshold score**	**Timeframe**
0	10	1 Week
11	20	24 Hours
21	60	**Immediately**

Évaluation de l'objectif de temps de reprise

Si vous êtes l'utilisateur métier, vous pouvez estimer l'objectif de temps de reprise pour vos services et processus d'entreprise en répondant à l'évaluation de l'objectif de temps de reprise dans l'onglet **Évaluations** . Les questions sont affichées dans l'onglet **d'évaluation de l'objectif de temps de reprise** en fonction de la configuration mise en place par l'administrateur BCM. Un exemple d'évaluation de l'objectif de temps de reprise est illustré dans l'exemple suivant.



Calcul du score RTO pour la BIA avec exemples

Considérez le scénario suivant où une valeur numérique est affectée à chaque réponse à une question. L'application identifie la valeur tolérable la plus élevée pour chaque catégorie d'impact de RTO.

BIA:	AMS Data center			
Impact category	**Impact rating**	**Answer**	**Tolerable**	**Value**
Legal Impact	Low	1 Hour	True	10
	Moderate	**4 Hours**	**True**	**20**
	High	8 Hours	False	30
Revenue Impact	Low	8 Hours	True	10
	Moderate	**72 Hours**	**True**	**20**
	High	1 Month	False	30

L'application calcule ensuite la valeur « Temps d'indisponibilité tolérable » pour chaque catégorie d'impact RTO comme l'évaluation d'impact avec une valeur supérieure à la valeur tolérable la plus élevée. Si aucune valeur n'existe, l'application utilise la valeur RTO maximale

Traduction automatique

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

(définie dans la catégorie Impact) comme « Temps d'indisponibilité tolérable ». Le système calcule le score RTO en fonction de la valeur « Temps d'indisponibilité tolérable » la plus basse de toutes les catégories d'impact RTO.

Dans l'exemple suivant, le score RTO basé sur la valeur « Temps d'indisponibilité tolérable » la plus basse est de 8 heures.

Remarque : Le RTO ne peut pas être calculé lorsque le niveau de reprise n'existe pas pour la valeur « Temps d'indisponibilité tolérable ».

BIA:	AMS Data center			
Impact category	**Impact rating**	**Answer**	**Tolerable**	**Value**
Legal Impact	Low	1 Hour	True	10
	Moderate	**4 Hours**	**True**	**20**
	High	8 Hours	False	30
Revenue Impact	Low	8 Hours	True	10
	Moderate	**72 Hours**	**True**	**20**
	High	1 Month	False	30

Exemple de calcul de RTO

Considérez le scénario suivant pour un autre exemple de calcul RTO. L'administrateur BCM a configuré une cote d'impact intolérable pour la catégorie d'impact sur le chiffre d'affaires et a défini l'impact intolérable. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise, vous devez déterminer la chronologie à partir de laquelle l'impact sur les revenus peut dépasser 1 million d'USD. Consultez l'exemple de calcul RTO pour différents scénarios, comme indiqué dans le tableau suivant.

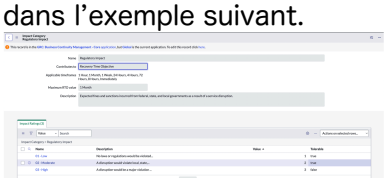
Scénarios d'exemple

Scénario	Impact non tolérable	Description
Scénario 1	Dans la table des évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire faible n'est pas tolérable, sa durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans cet exemple, la durée d'interruption pour l'évaluation **d'impact 01 - Faible** est définie sur 4 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 4 heures. Même si la durée d'interruption d'impact modérée est plus courte, le calcul sélectionne la valeur de la première évaluation d'impact triée alphanumériquement dont le

Traduction automatique

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

Scénarios d'exemple (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		champ **Tolérable** est défini sur **faux**.
Scénario 2	Dans la table des évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié que l'impact réglementaire modéré n'est pas tolérable, sa durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans cet exemple, la durée d'interruption pour **02 - Impact modéré** est définie sur 24 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 24 heures.
Scénario 3	Dans la table des évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire élevé n'est pas tolérable, sa durée d'interruption correspondante est définie comme l'objectif de temps de reprise (RTO), comme illustré dans l'exemple suivant.  Dans l'exemple tabulaire, la durée d'interruption pour **03 - Impact élevé** est définie sur 72 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise pour la catégorie d'impact est supérieur à 72 heures.
Scénario 4	Le champ **Tolérable** pour les évaluations d'impact faible, modéré et élevé est défini sur **vrai**.	Si l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables, la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximale** du modèle est sélectionnée

Traduction automatique

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

Scénarios d'exemple (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans l'exemple suivant, l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) est d'un mois en fonction de la valeur spécifiée dans le champ Valeur **RTO maximale** . 

Calcul du résultat global de l'analyse d'impact pour une BIA

Lorsque vous mettez à jour la **durée d'interruption** d'une catégorie d'impact, le RTO de la BIA est automatiquement mis à jour. Le RTO de la BIA est défini comme le temps d'indisponibilité tolérable le plus bas pour chaque catégorie d'impact.

Par exemple, considérez une BIA ayant quatre catégories d'impact : juridique, réputation, main-d'œuvre et réglementaire. Lorsque vous mettez à jour la valeur de durée d'interruption de la catégorie d'impact juridique, la valeur RTO de la BIA est recalculée en fonction de la durée d'interruption tolérable la plus faible de chaque catégorie d'impact. La couche de reprise varie d'une organisation à l'autre et est définie en fonction de la valeur RTO recalculée.

Valeur RTO	Niveau de reprise
Immédiat	Stratégique
1 heure	Stratégique
4 heures	Stratégique
8 heures	Critique pour l'activité
24 heures	Critique pour l'activité
72 heures	Essentiel
1 semaine	Essentiel
2 semaines	Non essentiel
1 mois	Non essentiel

États BIA et actions d'interface utilisateur

Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise, certaines actions d'interface utilisateur sont associées à chaque état.

Traduction automatique

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

États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise

Les états et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une analyse d'impact sur l'entreprise sont décrits dans le tableau suivant.

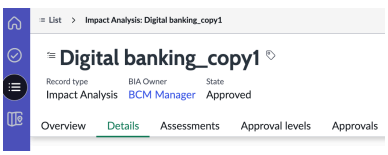
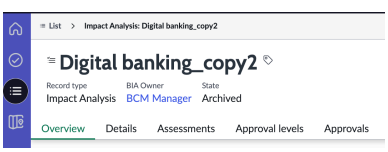
États et leurs actions d'interface utilisateur associées dans une analyse d'impact sur l'entreprise

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
Brouillon	Dans la vue Listes des enregistrements de Business Impact Analysis, sélectionnez **Nouveau**. **Remarque :** Vous pouvez également accéder à la section **Business Impact Analysis** de la page d'accueil et sélectionner **Créer une BIA**.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Créer une analyse d'impact ou **Créer un BIA** dans la page d'accueil, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez ajouter les détails de Business Impact Analysis (BIA). Sous l'onglet **Évaluations** , vous pouvez répondre à l'évaluation des objectifs de point de reprise, des évaluations des objectifs de temps de reprise et des dépendances.
En cours de révision	Sélectionnez **Soumettre pour révision**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour révision** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour et prend la **valeur En cours de révision**.
Approbation en attente	Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour et prend la valeur **En attente d'approbation**.
Approuvé	Sélectionnez **Approuver**.	Lorsque vous sélectionnez **Approuver** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse

Traduction automatique

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

États et leurs actions d'interface utilisateur associées dans une analyse d'impact sur l'entreprise (suite)

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
		d'impact sur l'entreprise est mis à jour et prend la valeur **Approuvé**. L'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états, comme illustré dans l'exemple suivant.  Lorsque l'analyse d'impact sur l'entreprise est à l'état **Approuvé** , elle est au format en lecture seule. Vous ne pouvez afficher que l'évaluation de l'objectif de point de reprise, l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et l'évaluation des dépendances à l'état **Approuvé** .
Archivé	Dans le formulaire Créer une analyse d'impact, sélectionnez **Archiver**.	Lorsque vous sélectionnez **Archiver** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour sur **Archivé** , comme illustré dans l'exemple suivant.  À partir de la version 9.0.x de BCM, vous pouvez rétablir l'état **Brouillon** d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) archivée en sélectionnant le bouton **Modifier** sur le formulaire. Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes

Traduction automatique

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

États et leurs actions d'interface utilisateur associées dans une analyse d'impact sur l'entreprise (suite)

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
		dans le formulaire Créer une analyse d'impact : **Générer le PDF** Téléchargez le PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise pour référence. La pièce jointe PDF est disponible dans l'onglet **Détails** du panneau **Activité**. Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Générer des rapports BIA en PDF ou Microsoft Word formats. **Copier** Enregistrez une copie du PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise pour référence ultérieure en tant que modèle. **Vue à 360°** Visualisez une représentation à 360° de l'analyse d'impact sur l'entreprise, telle que son nom, le modèle utilisé, les dépendances et le résultat BIA.

Traduction automatique

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

États et leurs actions d'interface utilisateur associées dans une analyse d'impact sur l'entreprise (suite)

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
		Pour en savoir plus sur l'affichage des relations à 360° d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour les BIA. **Supprimer** Supprimez l'analyse d'impact sur l'entreprise si vous n'avez plus besoin de vous y référer. **Modifier** Modifiez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'application. **Enregistrer** Enregistrez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'application.
Retourné	Sélectionnez **Rejeter**.	Si vous sélectionnez **Rejeter** dans le formulaire Créer une nouvelle analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est défini sur **Renvoyé.** Vous pouvez modifier l'analyse d'impact sur l'entreprise à l'état **Retourné** . Vous pouvez le mettre à jour et le soumettre à nouveau pour révision.

Remarque : Une tâche planifiée s'exécute chaque semaine pour faire passer les analyses d'impact sur l'entreprise expirées à l'état **Archivé** .

Configuration du dictionnaire, de la politique d'interface utilisateur, des variables d'éléments

À partir de la version 6.1.x, les administrateurs peuvent configurer différents aspects d'une dépendance. Cela inclut le dictionnaire, la politique d'interface utilisateur, les variables

Traduction automatique

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

d'élément et la vue de l'interface utilisateur. Ces configurations jouent un rôle crucial dans la détermination de colonnes spécifiques, de champs obligatoires et dans l'affichage global dans la vue de liste et la vue de formulaire d'une dépendance dans l'évaluation des dépendances d'une BIA.

Les entrées de dictionnaire [sys_dictionary] servent à fournir des détails supplémentaires pour chaque table et à définir les colonnes de ces tables. Pour plus d'informations sur les entrées de dictionnaire, reportez-vous à Tables du dictionnaire de données .

Les politiques d'interface utilisateur sont utilisées pour modifier dynamiquement le comportement des informations sur un formulaire. Les administrateurs peuvent configurer les politiques d'interface utilisateur pour afficher ou masquer des champs, rendre les champs obligatoires ou en lecture seule en fonction de conditions spécifiques. Pour plus d'informations sur les stratégies d'interface utilisateur, reportez-vous à la section Utilisation des politiques d'interface utilisateur .

Les variables d'élément sont utilisées pour définir des données supplémentaires pour un enregistrement, ce qui permet un contrôle plus précis sur le comportement et les attributs de cet enregistrement. Pour plus d'informations sur les variables d'élément, reportez-vous à la section Configurer les variables d'élément pour les définitions d'éléments.

Les règles de vue sont utilisées pour définir la condition de filtre et l'ordre d'exécution d'une table, offrant un moyen de personnaliser la vue et la présentation des données dans cette table. Pour plus d'informations sur les règles de vue, reportez-vous à Créer une règle de vue .

Les administrateurs jouent un rôle crucial dans la configuration du dictionnaire, de la politique d'interface utilisateur, des variables d'élément et de la vue d'interface utilisateur d'une dépendance. Leurs tâches comprennent généralement :

1. En configurant l'enregistrement de dictionnaire dans l'instance pour ajouter des champs obligatoires ou facultatifs, ou en marquant des champs existants comme obligatoires ou facultatifs pour une dépendance.
2. Configuration de l'enregistrement des variables d'élément dans l'instance pour ajouter des variables d'élément obligatoires ou facultatives.
3. Configuration des définitions d'éléments et des règles de vue UX pour l'évaluation des dépendances.
4. Configuration des politiques d'interface utilisateur pour marquer les champs de la dépendance comme obligatoires ou facultatifs. À partir de la version 6.1.x, les politiques d'interface utilisateur sont utilisées pour désigner des champs comme obligatoires ou facultatifs pour une dépendance. Une politique d'interface utilisateur peut être créée pour une définition d'élément spécifique ou plusieurs définitions d'éléments dans l'évaluation des dépendances.
5. Configuration de la vue d'interface utilisateur pour les listes et les formulaires afin de spécifier les colonnes affichées dans la mise en page de liste de la table pour la vue de liste et la vue de formulaire.
6. Définition d'une règle de vue dans le périmètre BIA. Le système détermine la vue d'interface utilisateur affichée pour la dépendance en fonction de la condition de filtre définie et de l'ordre d'exécution dans la règle de vue.

Remarque : Pour garantir un fonctionnement adéquat, il est important de définir les politiques d'interface utilisateur et les variables d'élément dans le périmètre de l'application BCM principale.

L'application BCM s'appuie sur les configurations du dictionnaire, des politiques d'interface utilisateur, des variables Glide (variables d'élément) et des règles de vue pour récupérer

Traduction automatique

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

les champs requis pour chaque dépendance. Une fois ces configurations correctement configurées, le processus de configuration est considéré comme terminé.

Remarque : Le marquage des champs comme requis par les scripts clients n'est pas pris en charge. En outre, l'option **Exécuter le script** dans la politique d'interface utilisateur permettant de marquer les champs comme obligatoires ou facultatifs n'est pas non plus prise en charge.

L'application BCM termine automatiquement l'évaluation de dépendance lorsque tous les champs requis pour une dépendance sont renseignés ou si la dépendance n'a pas de champs obligatoires.

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de la table de vue d'interface utilisateur [sys_ui_view], de la disposition de la liste de tables et des règles de vue pour la vue de liste et la vue de formulaire, reportez-vous à KB1645940 .

Mise à niveau de la version précédente vers la version 6.1.x

Au cours du processus de mise à niveau de la version précédente vers la version 6.1.x, les champs requis pour le délai de reprise requis sont supprimés du dictionnaire. Cependant, il est important de noter que le champ **Délai de reprise requis** n'est requis que pour la variable d'élément Applications et est ajouté dans le cadre de la politique d'interface utilisateur. Aucune autre variable d'élément n'a de champs obligatoires dans le cadre de l'évaluation des dépendances.

En tant qu'administrateurs, vous avez la possibilité de configurer vos propres paramètres pour rendre les champs obligatoires ou facultatifs. En outre, vous pouvez personnaliser la vue des variables d'élément et afficher différentes colonnes en fonction des définitions d'élément.

Lorsque le logiciel est mis à niveau vers la version 6.1.x, l'état de chaque dépendance est réévalué pour les analyses d'impact sur l'entreprise (BIA) dans les états **Retourné**, **En cours de révision** et **Brouillon** . Le système vérifie si chaque dépendance comporte des champs obligatoires et si tous les champs obligatoires sont renseignés. En fonction de ces vérifications, l'état de chaque dépendance est mis à jour en conséquence.

Exécution du script correctif

Un script correctif fait référence au code JavaScript côté serveur que les administrateurs exécutent après l'installation ou la mise à niveau d'une application. Son objectif est de s'assurer que tous les changements de métadonnées effectués par les administrateurs dans les configurations du dictionnaire, de la politique d'interface utilisateur ou des variables d'éléments pour la dépendance BIA sont reflétés avec précision.

Pour mettre à jour correctement l'état de la dépendance, les administrateurs doivent renseigner les champs requis, puis exécuter le script correctif. L'exécution du script correctif met à jour l'état de la dépendance en fonction de la table suivante :

État de la dépendance après l'exécution du script correctif

Tous les champs obligatoires sont renseignés	État de la dépendance
Non	**En attente**
Oui	**Terminé**

Si une dépendance est à l'état **En attente** , l'utilisateur BIA doit remplir les champs requis associés à cette dépendance. Une fois les champs requis remplis, le système marque automatiquement l'évaluation globale des dépendances comme terminée. L'exécution du

Traduction automatique

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

script correctif après avoir renseigné les champs requis met à jour l'état de la dépendance sur **Terminé**.

Pour en savoir plus sur les scripts correctifs, reportez-vous à la section Scripts correctifs .

Utilisation du dernier modèle d'évaluation pour la réalisation des BIA

À partir de la Yokohama version, vous pouvez utiliser le dernier modèle d'évaluation pour effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA). Le modèle BIA est maintenant intégré à , Moteur d'évaluation intelligent ce qui vous permet d'utiliser l'évaluation intelligente avec l'évaluation héritée.

Intégrer BIA dans le Moteur d'évaluation intelligent

L'intégration de Business Impact Analysis (BIA) à vous Moteur d'évaluation intelligent permet de configurer des évaluations d'analyse d'impact avec différents types de questions, de configurer plusieurs modèles d'évaluation de l'impact pour une seule BIA et de calculer des mesures telles que l'objectif de temps de reprise (RTO), l'objectif de point de reprise (RPO), le niveau de reprise (RT), la période maximale tolérable de perturbation (MTPD) et d'autres en fonction des réponses des utilisateurs.

Une BIA créée avec le modèle d'évaluation intelligente inclut des instances d'évaluation intelligente dans la section d'évaluation. Le modèle d'évaluation introduit avec le vous permet de créer différents types de questions et d'automatiser Moteur d'évaluation intelligent les réponses à partir de sources de données existantes. BCM Les utilisateurs peuvent terminer l'évaluation et, lors de la soumission, l'automatisation configurée par l'administrateur BCM se déclenche pour mettre à jour les données d'analyse d'impact, y compris l'objectif de temps de reprise (RTO), l'objectif de point de reprise (RPO), le niveau de récupération ou le temps d'indisponibilité tolérable maximum. en fonction de la configuration définie.

Composants utilisés pour l'intégration

Pour l'intégration de BIA avec , les Moteur d'évaluation intelligent composants suivants BCM sont utilisés :

- Cœur BCM
- BIA
- Moteur d'évaluation intelligent

Workflow pour l'intégration de BIA dans Moteur d'évaluation intelligent

L'application ServiceNow® Moteur d'évaluation intelligent (SAE) vous aide à réduire la charge manuelle et les coûts de vos processus d'évaluation grâce à l'automatisation.

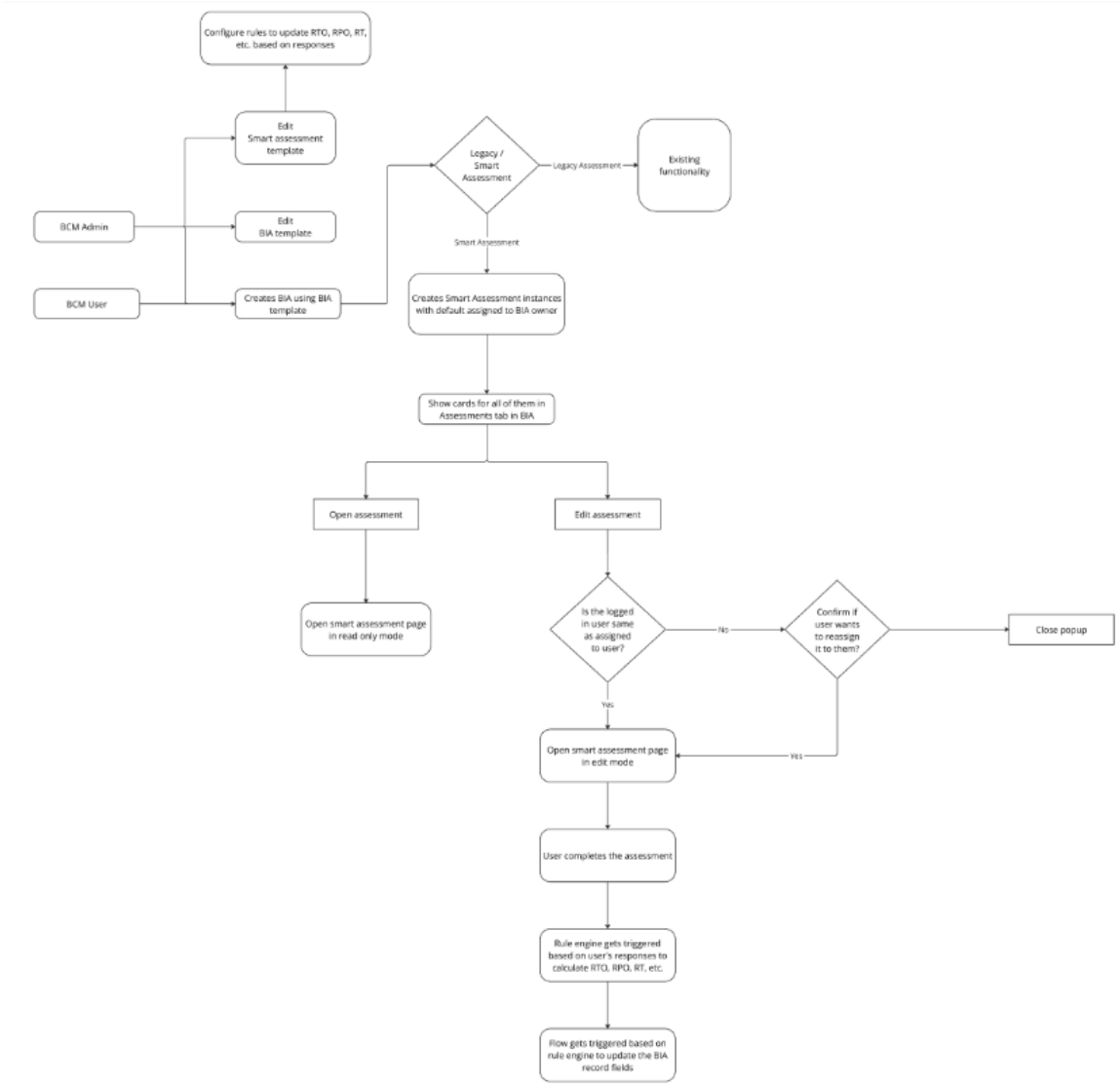
Vous pouvez créer les modèles d'évaluation et ajouter des instructions, des questions et des informations de référence à l'aide du concepteur de modèle dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Utilise Moteur d'évaluation intelligent le moteur de règles, où les règles sont basées sur les réponses des utilisateurs. Vous pouvez remplir un modèle d'évaluation (une seule évaluation pour RTO, RPO et RT) ou plusieurs modèles d'évaluation (un pour chaque RTO, RPO et RT).

Le workflow d'intégration de BIA à l'illustration Moteur d'évaluation intelligent est illustré.

Traduction automatique

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



Configuration des modèles BIA

Vous pouvez configurer le modèle BIA avec l'évaluation héritée ou intelligente. L'évaluation héritée affiche uniquement des questions déroulantes, tandis que l'évaluation intelligente active plusieurs types de questions et configure les calculs de RTO, de RPO et de niveaux de reprise en fonction des réponses au questionnaire. Pour plus d'informations, consultez Configuration pour une analyse d'impact sur l'entreprise.

Rôles et responsabilités

Les rôles et responsabilités du modèle d'évaluation intelligente sont répertoriés dans le tableau.

Rôles et responsabilités pour le modèle d'évaluation intelligente

Rôles	Responsabilités	Contient des rôles
Administrateur [admin]	Rôle d'administrateur système qui peut configurer le flux pour mettre à jour l'enregistrement BIA en fonction des règles du modèle d'évaluation intelligente.	

Traduction automatique

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

Rôles et responsabilités pour le modèle d'évaluation intelligente (suite)

Rôles	Responsabilités	Contient des rôles
BCM Administrateur [sn_bcm.admin]	BCM Rôle d'administrateur qui permet d'effectuer les tâches suivantes : • Lisez et écrivez le modèle d'évaluation intelligente. • Configurez le modèle BIA. • Configurez des règles à l'intérieur du modèle d'évaluation intelligente.	• [sn_smart_asmt.template_manager] : permet de créer un modèle d'évaluation intelligente. • [sn_smart_imp_auto.automation_creator] : contient le rôle de créateur de l'automatisation de l'impact de l'évaluation intelligente.
BCM core_viewer [sn_bcm.core_viewer]	BCM Rôle de visionneur principal qui peut lire le modèle d'évaluation intelligente.	• [sn_smart_asmt.assessment_reader] : contient un rôle de lecteur d'évaluation intelligente pour donner un accès en lecture à l'instance d'évaluation intelligente. • [sn_smart_imp_auto.automation_reader] : contient un rôle de lecteur d'automatisation de l'impact de l'évaluation intelligente. • [sn_smart_asmt.template_reader] : contient un rôle de lecteur de modèle d'évaluation intelligente.
BCM Gestionnaire de programme [sn_bcm.program_manager]	BCM Gestionnaire de programme	• [sn_smart_asmt.actor] : contient le rôle d'acteur d'évaluation intelligente pour fournir un accès de mise à jour à l'instance d'évaluation intelligente. • [sn_smart_asmt.reassign] : contient le rôle de réaffectation de l'évaluation intelligente.
BCM Contributeur [sn_bcm.contributor]	BCM Contributeur	• [sn_smart_asmt.actor] : contient un rôle d'acteur d'évaluation intelligente pour donner un accès de mise à jour à l'instance d'évaluation intelligente.

Traduction automatique

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

Rôles et responsabilités pour le modèle d'évaluation intelligente (suite)

Rôles	Responsabilités	Contient des rôles
		• [sn_smart_asmt.reassign] : contient le rôle de réaffectation de l'évaluation intelligente.
BCM Planificateur [sn_bcm.planner]	BCM Planificateur	• [sn_smart_asmt.actor] : contient un rôle d'acteur d'évaluation intelligente pour donner un accès de mise à jour à l'instance d'évaluation intelligente. • [sn_smart_asmt.reassign] : contient le rôle de réaffectation de l'évaluation intelligente.

Remarque : Catégorie du modèle d'évaluation intelligente : la catégorie de la BIA est créée pour le Moteur d'évaluation intelligent. Le rôle de core_viewer BCM [sn_bcm.core_viewer] est affecté dans la catégorie de modèle d'évaluation intelligente de la BIA.

Rôles et responsabilités de l'instance d'évaluation intelligente

Rôles	Responsabilités
Visionneuse BIA [sn_bia.viewer]	Rôle de visionneur BIA qui peut lire l'évaluation.
Contributeur BIA [sn_bia.contributor]	Rôle de contributeur BIA qui peut effectuer les tâches suivantes : • Peut lire l'évaluation (si vous êtes dans la liste des contributeurs de la BIA). • Peut passer l'évaluation (si vous êtes dans la liste des contributeurs de la BIA et que la BIA est à l'état **Brouillon**, **En cours de révision** et **Renvoyé**).
Planificateur BIA [sn_bia.planner]	Rôle de planificateur BIA pouvant effectuer les tâches suivantes : • Peut lire l'évaluation (si vous êtes le propriétaire de la ZAC). • Peut passer l'évaluation (si vous êtes le propriétaire de la BIA et que la BIA est à l'état **Brouillon**, **En cours de révision** et **Renvoyé**).
Gestionnaire BIA [sn_bia.manager]	Rôle de gestionnaire BIA pouvant effectuer les tâches :

Traduction automatique

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

Rôles et responsabilités de l'instance d'évaluation intelligente (suite)

Rôles	Responsabilités
	• Peut lire l'évaluation. • Peut répondre à l'évaluation lorsque la BIA est à l'état **Brouillon**, **En cours de révision** ou **Renvoyé** .

Actions d'interface utilisateur

Les actions d'interface utilisateur utilisées pour effectuer l'évaluation intelligente sont répertoriées dans la table.

Actions d'interface utilisateur pour effectuer l'évaluation intelligente

Rôles	Responsabilités
Ouvrir l'évaluation	Action pour ouvrir l'évaluation. Le visionneur de BIA, le contributeur de BIA, le planificateur de BIA et le gestionnaire de BIA peuvent lire l'analyse d'impact et peuvent également afficher l'action d'interface utilisateur **Ouvrir l'évaluation** . Cette action d'interface utilisateur vous redirige vers la page d'évaluation intelligente en mode lecture seule.
Modifier l'évaluation	Action pour modifier l'évaluation. Le planificateur BIA, le contributeur BIA et le gestionnaire BIA peuvent rédiger l'analyse d'impact et peuvent également afficher l'action d'interface utilisateur **Modifier l'évaluation** . Cette action d'interface utilisateur vous redirige vers la page Évaluation intelligente en mode d'édition.

Page d'interface utilisateur avec le composant d'évaluation intelligente pour une instance d'évaluation

La page d'interface utilisateur contenant uniquement le composant d'évaluation intelligente est créée dans l'application BCM principale et peut être consultée par les BCM Espace de travail utilisateurs. Cette page permet aux utilisateurs d'ouvrir l'évaluation intelligente en lecture seule ou en mode édition.

Expérience utilisateur

- BCM administrateurs peuvent configurer le modèle d'évaluation intelligente à partir du Espace de travail de Continuité d'activité.
- Vous pouvez afficher la carte d'instance d'évaluation intelligente dans la liste d'évaluation à partir de l'onglet **Évaluations** de la BIA, si le modèle BIA est configuré pour utiliser le modèle d'évaluation intelligente.
- Pour la carte d'instance d'évaluation intelligente, vous pouvez afficher à la fois **Modifier l'évaluation** et **Ouvrir l'évaluation**, ou uniquement le bouton **Ouvrir l'évaluation** en fonction de votre rôle.

Traduction automatique

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

- **L'action Ouvrir l'évaluation** ouvre la page d'évaluation intelligente pour vous permettre de lire les réponses.
- L'action **Modifier l'évaluation** ouvre la page Évaluation intelligente pour vous permettre de modifier les réponses.

Créer une analyse d'impact sur l'entreprise

Créez une analyse d'impact sur l'entreprise pour BCM Générateur d'IU Espace de travail obtenir les informations nécessaires à un plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bia.bia_manager, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la mise en Yokohama production, vous pouvez configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA) avec une évaluation héritée ou une évaluation intelligente. L'évaluation intelligente propose plusieurs types de questions et utilise l'automatisation de l'impact pour calculer le RTO, le RPO et le niveau de reprise en fonction de vos réponses. Pour configurer un modèle BIA avec l'évaluation héritée ou intelligente, reportez-vous à la section Configurer les modèles BIA avec l'évaluation héritée ou Configurer les modèles BIA avec Évaluation intelligente.

À partir de la Xanadu version, vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour à partir du dernier enregistrement BIA pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. L'utilisation de ces dépendances mises à jour permet une exécution précise de l'analyse d'impact sur l'entreprise. L'analyse d'impact sur l'entreprise est améliorée grâce à l'implémentation des mises à jour suivantes :

- Accédez aux dernières BIA des éléments dépendants et à leurs objectifs de récupération tels que les objectifs de temps de reprise (RTO), les objectifs de point de reprise (RPO) et les niveaux de reprise.
- Configurez les colonnes dans l'évaluation des dépendances d'une BIA.
- Planifiez des mises à jour automatisées pour les dépendances à partir de .CMDB
- Configurez les mises à jour à effectuer après un examen manuel.

En outre, les informations des colonnes BIA d'élément connexe, Objectif de temps de récupération (RTO) d'élément connexe, Objectif de point de récupération (RPO) d'élément connexe et Niveau de récupération d'élément connexe sont utilisées pour déterminer le délai de récupération requis et les besoins de sauvegarde des données. Les valeurs mises à jour sont ensuite affichées dans les colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.

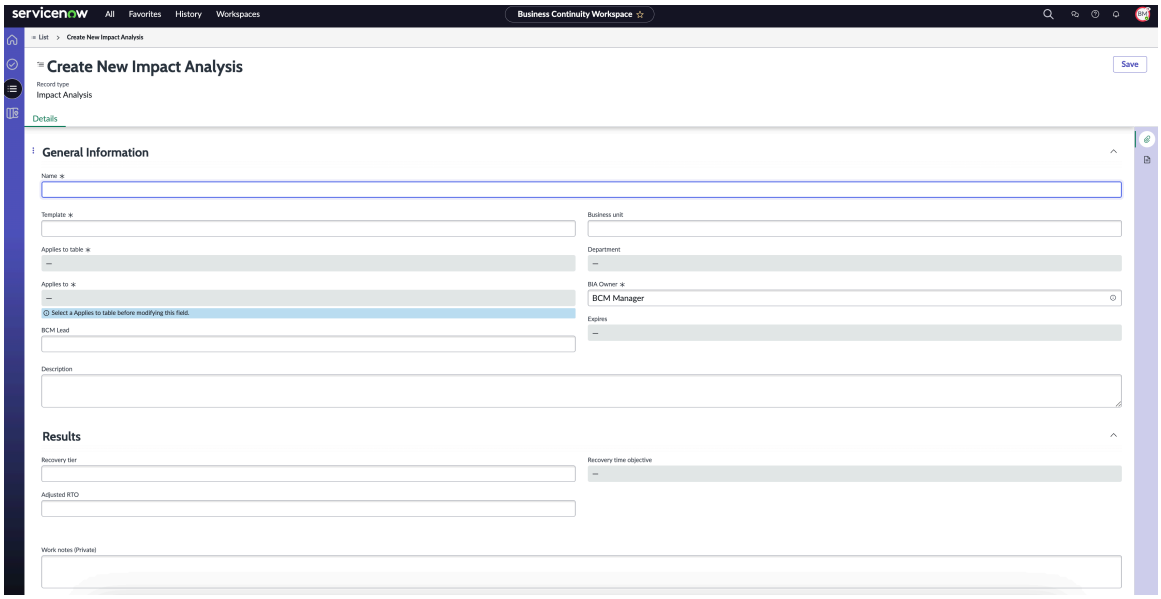
Le gestionnaire BIA (sn_bia.bia_manager) inclut désormais le rôle d'auteur de documents (sn_doc.writer) qui accorde des autorisations de lecture et d'écriture aux modèles de documents.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Analyse de l'impact sur l'entreprise** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer une analyse d'impact** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

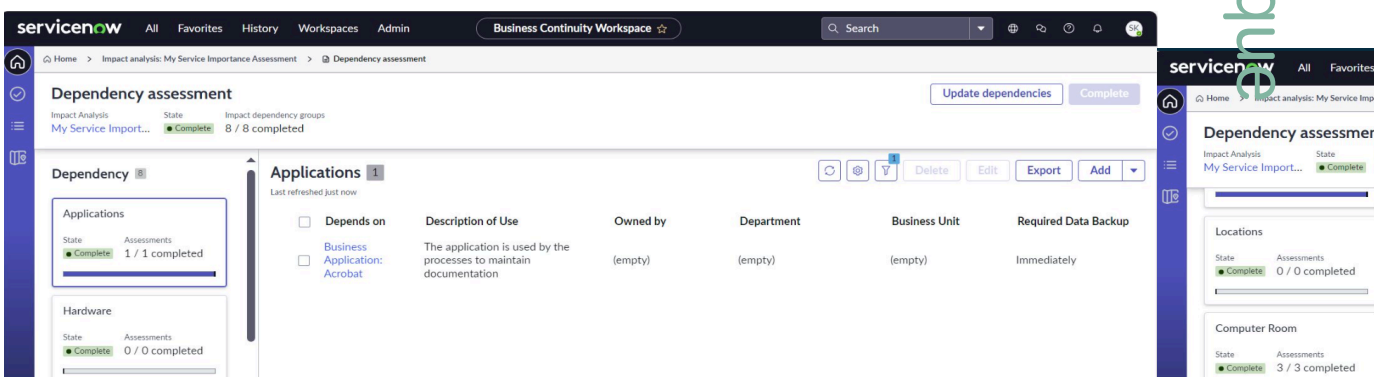
Traduction automatique

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



3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer une nouvelle analyse d'impact** , renseignez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Créer un formulaire Analyse de l'impact.
   L'analyse d'impact sur l'entreprise est créée à l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue de liste. L'état et les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise sont affichés dans les onglets suivants :
   - **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression globale de l'état pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
   - **Détails** : vous pouvez ajouter les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise, tels que son nom, son modèle, son unité business, son département, etc.
   - **Évaluation** : vous pouvez remplir les réponses aux questionnaires d'évaluation pour l'analyse d'impact sur l'entreprise dans les cartes **d'évaluation de l'objectif de temps de reprise**, d'évaluation de l'objectif de **point de reprise** et **d'évaluation des dépendances** .
4. Dans l'onglet **Évaluations** , affichez les évaluations de l'analyse d'impact et l'évaluation des dépendances.

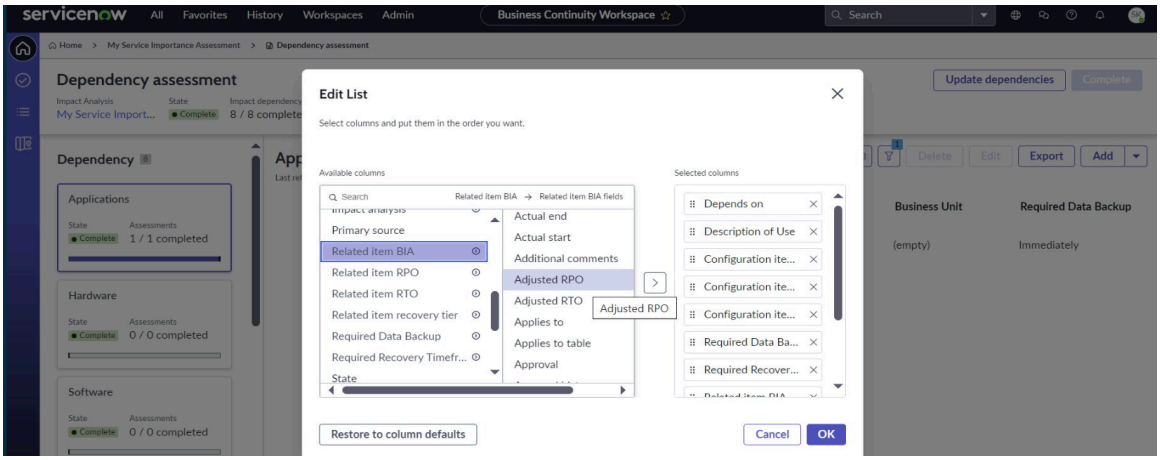
   Vous pouvez suivre les données spécifiques aux types de dépendances, comme indiqué dans les exemples.



   Vous pouvez ajouter des détails à partir des BIA connexes, comme indiqué dans l'exemple.

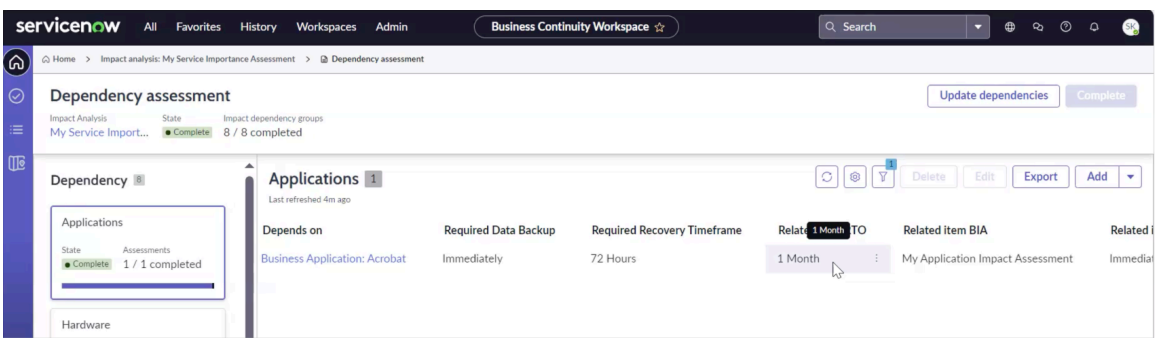
Traduction automatique

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



Imaginez que vous effectuez une évaluation de l'importance d'un service. Cette évaluation est effectuée par le propriétaire du service d'entreprise ou les propriétaires du processus d'entreprise. Elle englobe toutes les dépendances nécessaires qui prennent en charge leurs opérations quotidiennes, y compris les équipes, les applications, les ressources matérielles, les fournisseurs et les emplacements, afin de garantir que le processus est efficacement achevé et livré.

À partir de la mise en production, lors de l'exécution Xanadu d'une évaluation des dépendances, les dépendances sont extraites et les exigences sont visibles dans le même enregistrement. Par exemple, l'exigence métier pour l'application d'entreprise : Acrobat spécifie que le temps d'indisponibilité ne doit pas dépasser 72 heures, ce qui correspond à l'objectif de temps de reprise (RTO) établi par l'entreprise.



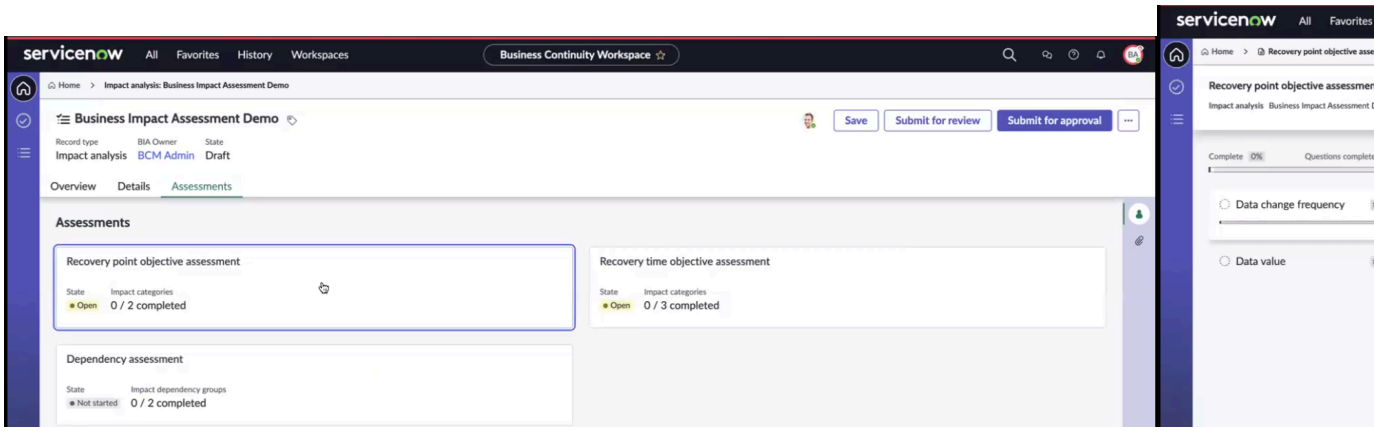
Toutefois, le RTO validé par l'équipe informatique, comme indiqué dans le RTO de l'élément connexe, est d'un mois. En outre, l'affichage des détails des colonnes Analyse de l'impact sur l'entreprise (BIA) de l'élément connexe, Objectif de temps de récupération (RTO) de l'élément connexe, Objectif de point de récupération (RPO) de l'élément connexe et Niveau de récupération de l'élément connexe sur le même écran permet au propriétaire de la BIA d'évaluer les données et de déterminer les délais de récupération nécessaires et les exigences en matière de sauvegarde des données.

5. Lancez les évaluations de l'analyse d'impact en tant que propriétaire de l'évaluation, sélectionnez les cartes et répondez aux questions.

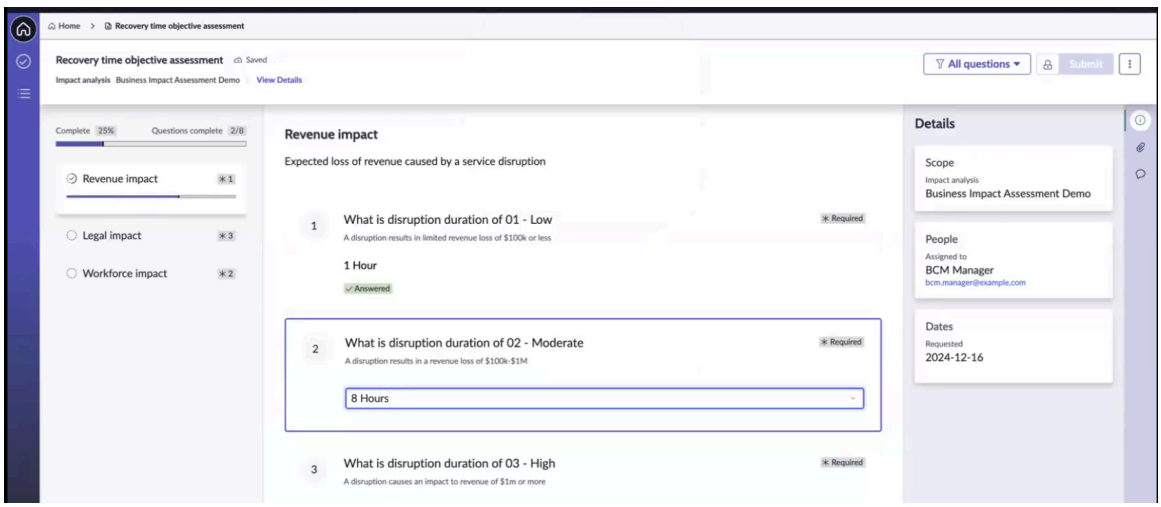
Auparavant, l'onglet **Évaluations** de la BIA affichait une seule carte d'évaluation et le bouton **Ouvrir l'évaluation** . À partir de la Yokohama version, la mise en page des cartes dans l'onglet **Évaluations** de la BIA a été mise à jour pour afficher plusieurs évaluations et évaluations des dépendances selon une disposition en deux colonnes.

Traduction automatique

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



L’exemple suivant montre l’évaluation de l’objectif de temps de reprise (RTO).



Les cartes d’évaluation s’affichent désormais de façon dynamique, ce qui vous permet de joindre plusieurs évaluations à une BIA. Par exemple, si vous avez une carte, elle s’affiche seule sur une ligne. Si vous avez sept cartes, elles sont disposées en quatre rangées (trois rangées avec deux cartes chacune et une rangée avec une carte). Vous pouvez ajouter plusieurs évaluations ou une seule.

6. Passez en revue les réponses dans le questionnaire d’évaluation et sélectionnez **Soumettre**.
   Un message s’affiche indiquant que la mise à jour a été traitée avec succès.
7. Sélectionnez **OK**.
   La carte d’évaluation dans l’onglet **Évaluations** est mise à jour. La sélection de la carte d’évaluation des dépendances ouvre l’évaluation BIA.
8. Pour réaffecter l’évaluation à un autre utilisateur, sélectionnez **Plus d’actions** , puis sélectionnez **Réaffecter**.
   Un message s’affiche indiquant que l’évaluation est réaffectée à un autre utilisateur. Seul l’utilisateur affecté peut répondre à l’évaluation.

Traduction automatique

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

Remarque : Si vous ouvrez une évaluation qui ne vous est pas affectée, un message s'affiche indiquant que la modification de l'évaluation vous la réaffecte. L'utilisateur actuellement affecté ne peut plus modifier l'évaluation. Sélectionnez **Annuler** pour annuler l'évaluation **, Modifier pour** modifier et vous réaffecter l'évaluation ou sélectionnez **Afficher** pour afficher l'évaluation en mode lecture seule.

Lorsque vous choisissez **Réaffecter**, la liste de tous les utilisateurs du système est fournie. Vous devez sélectionner un utilisateur avec les rôles BCM pour réaffecter la BIA.

9. Pour ajouter un contributeur de la liste à l'analyse d'impact sur l'entreprise, lancez le panneau **Contributeurs** en sélectionnant l'icône **Contributeurs** dans la barre latérale et ajoutez un contributeur.

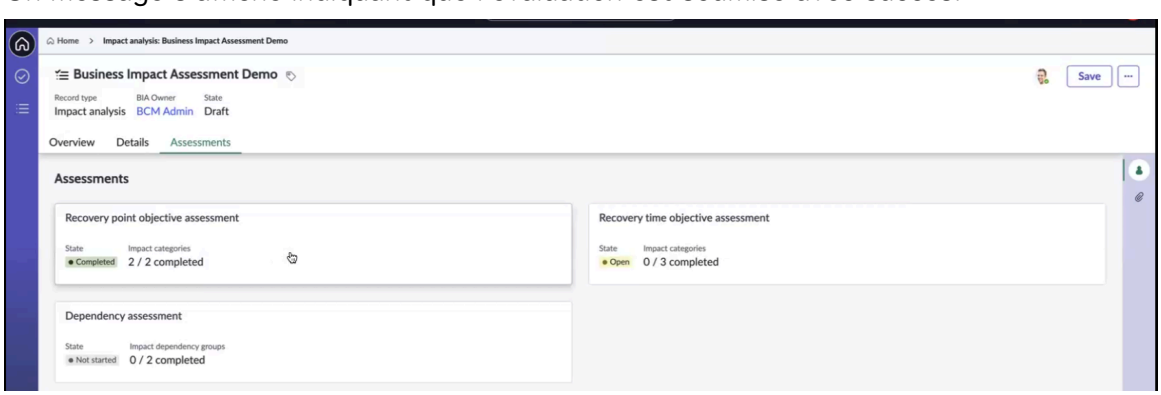
   Si vous êtes propriétaire ou BCM gestionnaire de la BIA, vous pouvez ajouter un contributeur à l'analyse d'impact sur l'entreprise.

   Remarque : Même si les contributeurs du BIA ayant le rôle sn_bia.bia_contributor ont un accès en lecture à la BIA, ils peuvent terminer les évaluations dans l'onglet **Évaluation** .

   Les contributeurs BIA ne peuvent pas modifier la liste des contributeurs.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

    Un message s'affiche indiquant que l'évaluation est soumise avec succès.



    Si vous souhaitez mettre à jour le résultat dans l'évaluation, vous pouvez sélectionner la carte pour mettre à jour les détails. L'évaluation passe ensuite à nouveau à l'état **Ouvert** . Vous pouvez repasser et renvoyer l'évaluation, complétant ainsi le workflow.

11. Pour rétablir l'état **Brouillon** d'une BIA archivée, sélectionnez le bouton **Modifier** .
    BCM À partir de la version 9.0.x, vous pouvez rétablir l'état **Brouillon** d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) archivée en sélectionnant le bouton **Modifier** sur le formulaire. Cela vous permet d'avoir plus de flexibilité dans la gestion des analyses impactées sur l'entreprise et des enregistrements connexes.

12. Pour effectuer plus d'actions sur la BIA, sélectionnez **Plus d'actions**.

Étape	Description
Sélectionnez Discuter.	Ajoutez le sujet de la discussion et ajoutez des participants qui ont accès à l'enregistrement. Incluez un bref message pour les participants et sélectionnez **Démarrer la discussion**.
Sélectionnez Générer MS Word.	Générez un rapport de l'enregistrement BIA, BCP, exercice ou crise au Microsoft Word format. La Mi-

Traduction automatique

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

Étape	Description
	crosoft Word copie de l'enregistrement BIA est générée avec succès et vous pouvez la télécharger.
Sélectionnez Générer le PDF.	Générez un PDF de la BIA avec l'héritage ou Évaluation intelligente. Le PDF de l'enregistrement BIA est généré avec succès et vous pouvez le télécharger. Dans la section Évaluations d'impact du PDF, les détails de l'évaluation intelligente sont couverts, y compris les questions et réponses pour RPO et RTO sous forme de tableau, ainsi que les dépendances, les contributeurs et les pièces jointes.
Sélectionnez Copier.	Créez une copie de la BIA. Les détails de la BIA, y compris son état, ses évaluations, ses questions et ses réponses, sont copiés dans l'instance et affichés sur la page d'accueil dans la section BIA et la liste BIA. Confirmez le nom de la nouvelle BIA.
Sélectionnez la vue à 360°.	Générer des relations à 360° pour la BIA. Une représentation graphique de la BIA et de ses relations s'affiche.
Sélectionnez Supprimer.	Supprimez l'enregistrement BIA. Un message d'avertissement s'affiche indiquant que la suppression de l'enregistrement entraînera la suppression automatique des enregistrements connexes, ce qui peut également entraîner la suppression en cascade d'enregistrements supplémentaires.

13. Pour enregistrer l'enregistrement BIA, sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un formulaire Analyse de l'impact

Utilisez le formulaire Créer une analyse d'impact pour ajouter des détails sur l'analyse de l'impact sur l'entreprise, les évaluations, les approbations, etc. Espace de travail configurable de BCM dans .

Créer un formulaire Analyse de l'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Créer un formulaire Analyse de l'impact

Champ	Description
Onglet Vue d'ensemble (affiché lorsqu'une analyse est créée.)	
État	Composant pas à pas pour les états de l'analyse d'impact sur l'entreprise.
Onglet Détails	
Nom	Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Décrivez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans une longueur de 255 caractères.
Modèle	Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Traduction automatique

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

Créer un formulaire Analyse de l'impact (suite)

Champ	Description
	Le modèle BIA contient les éléments principaux (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation.
Concerne la table	Processus de gestion, application d'entreprise ou tout autre actif évalué dans l'analyse d'impact sur l'entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du modèle sélectionné.
Concerne	Processus auquel l'analyse s'applique.
Piste BCM	Responsable BCM affecté à l'analyse.
Unité business	Table qui stocke les données d'élément principal du modèle.
Département	Département qui utilise le processus business. Vous pouvez sélectionner le département en fonction de l'unité business sélectionnée.
Propriétaire de la BIA	Personne qui possède et est responsable de l'achèvement de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Le responsable BCM peut examiner l'analyse d'impact sur l'entreprise.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'analyse. Ce champ est renseigné automatiquement.
Description	Description du processus.
Résultats	
Période tolérable maximale de perturbation	Durée maximale pendant laquelle un produit ou un service peut être indisponible avant qu'il n'entraîne des conséquences inacceptables pour une organisation. **Remarque :** À partir de Yokohama la mise en production, vous pouvez baliser une question dans l'évaluation jusqu'à un champ spécifique de la BIA ou dans l'ensemble de l'évaluation. De même, vous pouvez baliser les questions de plusieurs évaluations à traiter dans la BIA. Une question peut également fournir une valeur pour plusieurs champs.
Objectif de temps de reprise	Lecture seule. Valeur calculée par le système de l'objectif de temps de reprise pour l'analyse d'impact.
Objectif de point de reprise	Lecture seule. Valeur calculée par le système de l'objectif de point de reprise pour l'analyse d'impact.
Confidentialité	Informations de confidentialité pour l'analyse.
Disponibilité	Informations d'intégrité pour l'analyse.
Intégrité	Informations de confidentialité pour l'analyse. Vous pouvez également disposer d'un questionnaire pour calculer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données et des actifs de l'évaluation.
Niveau de reprise	Niveau de reprise de l'analyse d'impact sur l'entreprise.
RTO ajusté	RTO qui est ajusté manuellement.
RPO ajusté	RPO ajusté manuellement.

Traduction automatique

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

Créer un formulaire Analyse de l'impact (suite)

Champ	Description
Section Composer	
Notes de travail	Notes de travail pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement.
Activité	Détails de l'activité de la BIA, tels que les dates sur le champ, les changements, l'impact, l'état, la gravité, et ainsi de suite.
Icônes affichées dans la barre latérale de l'enregistrement	
Contributeurs	Icône permettant de remplir le panneau latéral de l'enregistrement. Vous pouvez ajouter des contributeurs à l'analyse d'impact sur l'entreprise à partir du panneau.
Pièce jointe	Panneau dans lequel le PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise est joint.
Modèle	Panneau permettant de remplir le modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez afficher tous les modèles ou les modèles personnalisés dans ce panneau.

Planification de la mise à jour automatique des dépendances

Vous pouvez planifier une mise à jour automatique des dépendances dans l'analyse d'impact sur l'entreprise en fonction des données sources et des relations dans le CMDB. Vous pouvez recevoir une notification par e-mail contenant les détails des mises à jour des dépendances BIA à partir de l'application BCM .

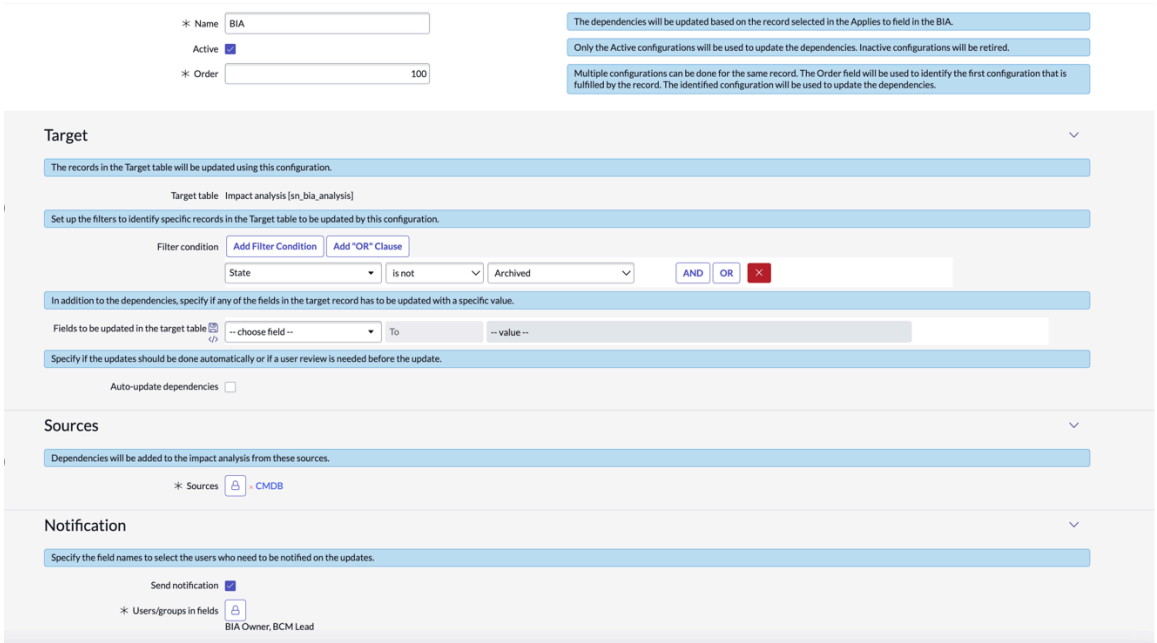
Planification d'une mise à jour automatique des dépendances

Les BCM administrateurs peuvent planifier une mise à jour automatique des dépendances BIA dans le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact, en fonction des données sources et des relations dans le CMDB. Vous pouvez accéder au module de configuration de mise à jour automatique en accédant à **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact**.

Le module de configuration de la mise à jour des dépendances d'analyse d'impact est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Lorsque les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** , l'application BCM planifie une mise à jour automatique des dépendances dans les BIA. De même, lorsque l'option **Envoyer une notification** est sélectionnée, l'application BCM envoie des e-mails automatisés aux propriétaires de BIA concernant les mises à jour des dépendances.

La source pour les dépendances BIA est CMDB.

Remarque : Les dépendances sont extraites pour le BIA répertorié dans le champ **S'applique à** de l'enregistrement BIA, tel que BIA d'application RH, BIA pour les comptes clients.

La configuration du module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact est une activité ponctuelle. Une fois que les sources sont configurées dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact, les mises à jour des dépendances sont synchronisées dans la BIA.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact, reportez-vous à la section Configuration des mises à jour des dépendances d'analyse d'impact.

Utilisation des dépendances mises à jour avec la mise en Xanadu production

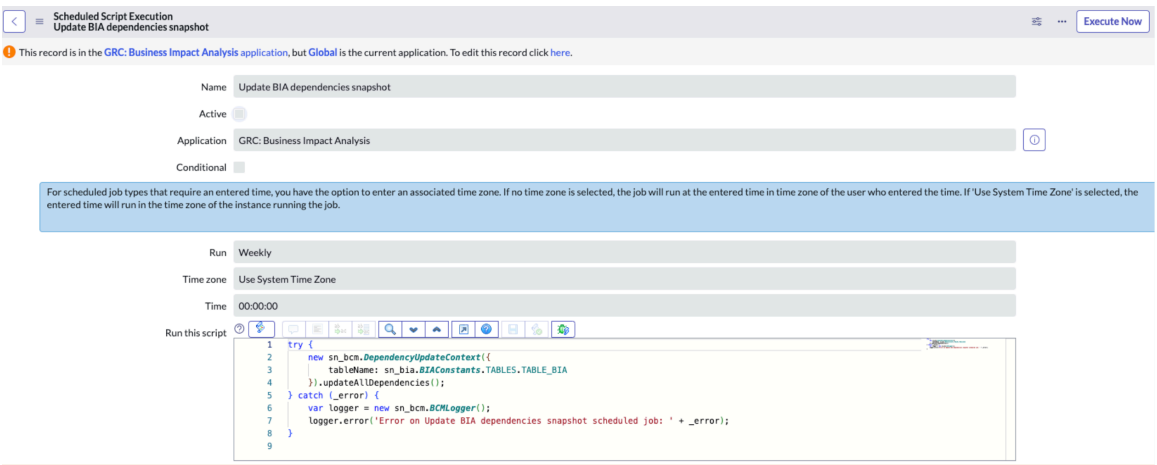
À partir de la Xanadu version, vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour à partir du dernier enregistrement BIA pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. Les informations des colonnes intitulées BIA d'élément connexe, Objectif de temps de récupération (RTO) d'élément connexe, Objectif de point de récupération (RPO) d'élément connexe et Niveau de récupération d'élément connexe sont utilisées pour déterminer les délais de récupération requis et les besoins de sauvegarde des données, qui sont ensuite affichés dans les colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.

Pour plus d'informations sur l'option Enregistrements BIA sources dans les modules Configuration des dépendances, reportez-vous à la section Configurer la configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

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

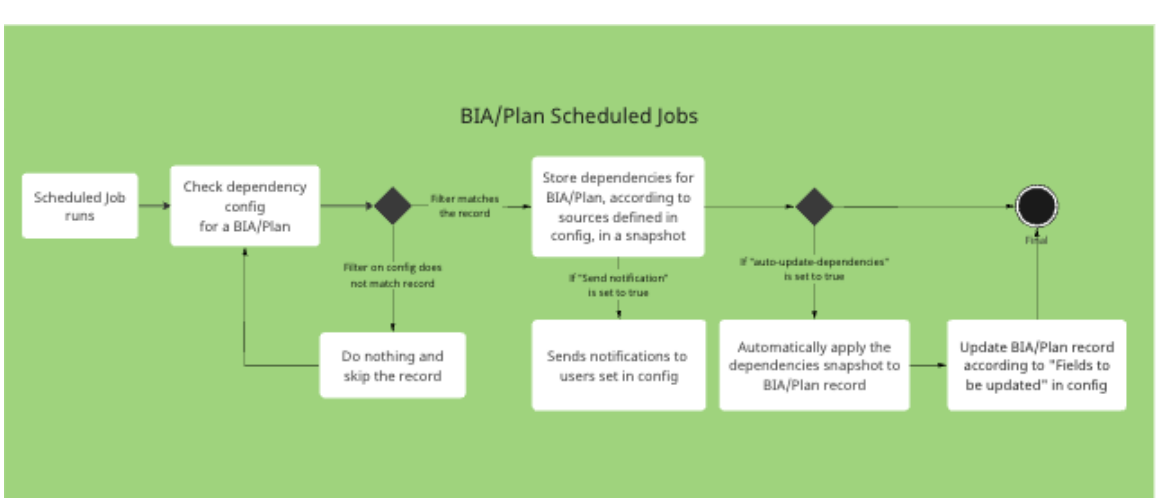
Utilisation de la tâche planifiée pour mettre à jour automatiquement les dépendances

La *`Update BIA dependencies snapshot`* tâche planifiée est livrée dans le cadre du système de base. Il s'exécute à intervalles réguliers et récupère les mises à jour de dépendance. La tâche planifiée est illustrée dans l'exemple suivant.



La tâche planifiée n'est pas marquée comme active par défaut. Pour exécuter la tâche planifiée à intervalles réguliers, les administrateurs système peuvent sélectionner l'option **Actif** et sélectionner **Exécuter maintenant** pour configurer un calendrier. La tâche planifiée s'exécute ensuite à intervalles réguliers, analyse les enregistrements BIA pour rechercher les changements et récupère les mises à jour de dépendance pour les enregistrements BIA mis à jour. Il crée un enregistrement d'instantané pour chaque mise à jour de BIA.

La tâche planifiée traite un workflow pour vérifier les changements dans les relations et enregistrer automatiquement les mises à jour de dépendance, comme illustré dans l'exemple suivant.



1. La tâche planifiée s'exécute chaque semaine, vérifie la configuration des dépendances pour chaque enregistrement BIA et extrait les dépendances BIA à partir de la CMDB telles que définies dans l'onglet **Sources** du module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact. Il génère une liste de toutes les BIA actives et des actifs principaux et dépendants de chaque BIA. Si de nouvelles dépendances sont ajoutées, mises à jour ou supprimées pour une BIA, la tâche planifiée crée un enregistrement d'instantané pour la BIA qui affiche les modifications pour l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Remarque : Par défaut, la tâche planifiée vérifie toutes les dépendances mises à jour dans tous les enregistrements BIA qui ne sont pas à l'état **Archivé** .

2. La tâche planifiée fait référence à la condition de filtre définie dans la configuration (module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact). Si la condition correspond à l'enregistrement BIA, la tâche planifiée extrait et stocke les dépendances du BIA dans l'enregistrement d'instantané, en fonction des sources définies dans la configuration. Si la condition de filtre ne correspond pas à l'enregistrement BIA, l'application ignore l'enregistrement.
3. L'application combine la liste des actifs en une seule liste basée sur la priorité définie dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances d'analyse d'impact. L'application compare la liste des actifs avec la liste existante et affecte à chaque actif l'état **Ajouté**, **Mis à jour** ou **Supprimé** .
4. L'application compare également les nouveaux actifs aux actifs répertoriés dans la définition d'élément et vérifie la condition de définition de l'élément. L'application crée un instantané de l'actif et effectue automatiquement les mises à jour de dépendance dans l'enregistrement d'instantané de dépendance.
5. Lorsque l'option **Envoyer une notification** est définie sur **Vrai** dans le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact, les utilisateurs de l'enregistrement BIA défini dans la configuration sont informés des mises à jour de dépendances via la tâche planifiée.
6. Lorsque l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** est définie sur **Vrai** dans le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact, la tâche planifiée applique automatiquement l'instantané des dépendances à l'enregistrement BIA.
7. Comme dernière étape, la tâche planifiée met à jour l'enregistrement BIA en fonction des champs à mettre à jour dans la configuration.

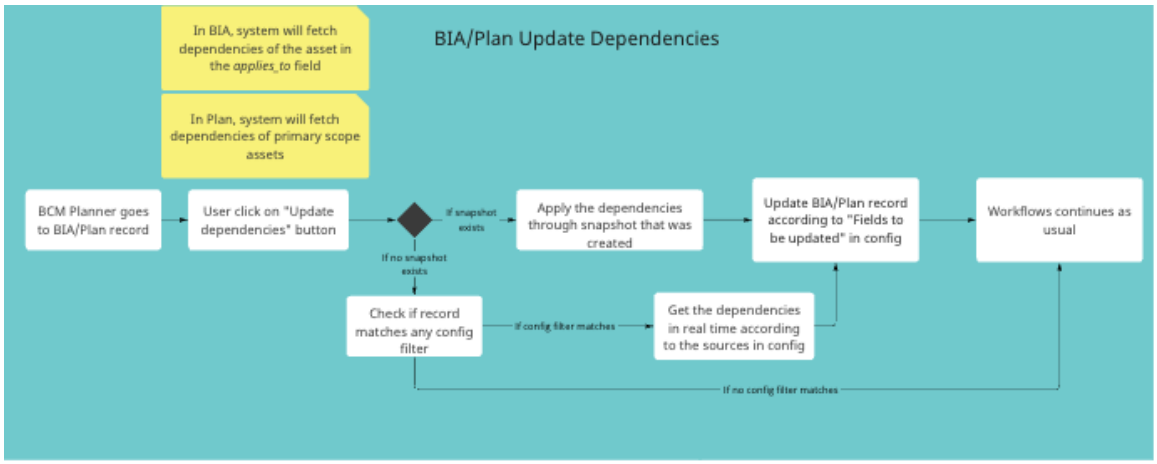
Mise à jour manuelle des dépendances

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , vous pouvez mettre à jour instantanément les dépendances BIA à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . De cette façon, vous pouvez mettre à jour les dépendances manuellement avant que la tâche planifiée ne s'exécute selon le calendrier hebdomadaire. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** est répertoriée dans l'évaluation des dépendances de la BIA. Les dépendances sont ensuite mises à jour dans les sources et un enregistrement instantané de la mise à jour BIA est créé.

Consultez le workflow suivant pour utiliser l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** et mettre à jour manuellement les dépendances :

Traduction automatique

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



1. Le BCM planificateur navigue vers un enregistrement BIA. L'application extrait les dépendances de l'actif définies dans le champ **S'applique à** de la BIA.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** répertoriée dans l'évaluation des dépendances de la BIA.
3. Si l'enregistrement d'instantané existe pour la mise à jour de la BIA, le système applique les dépendances via l'instantané et met à jour la BIA en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow BIA se poursuit ensuite pour les étapes suivantes, telles que la demande d'examen et d'approbation.

   Si l'enregistrement d'instantané n'existe pas pour la mise à jour BIA, le BCM planificateur vérifie si l'enregistrement BIA correspond à un filtre de configuration :

   - Si l'enregistrement BIA correspond à un filtre de configuration, l'application obtient les dépendances en temps réel en fonction des sources dans la configuration. Ensuite, mettez à jour l'enregistrement BIA en fonction **des champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow BIA se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.
   - Si l'enregistrement BIA ne correspond pas au filtre de configuration, le workflow BIA se poursuit pour les étapes suivantes.

Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances, reportez-vous à la section Mettre à jour les dépendances BIA.

Remarque :

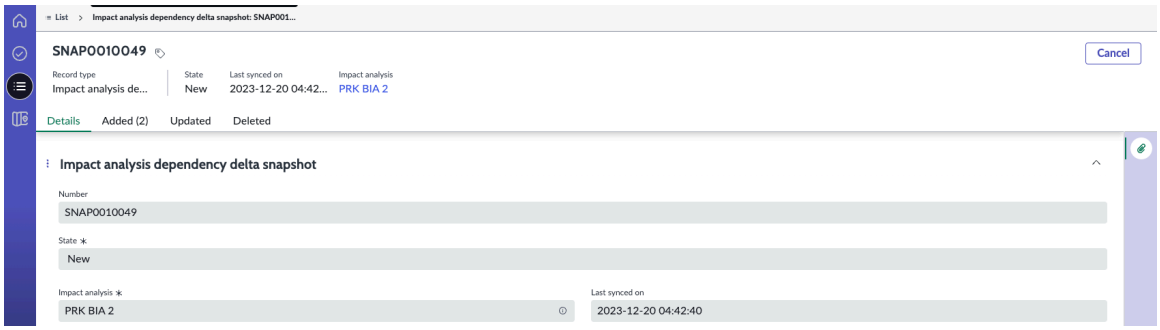
Remarque : Le module de configuration de la mise à jour des dépendances d'analyse d'impact est utilisé pour utiliser la tâche planifiée et pour mettre à jour manuellement les dépendances (à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances**).

Enregistrements d'instantanés de la BIA

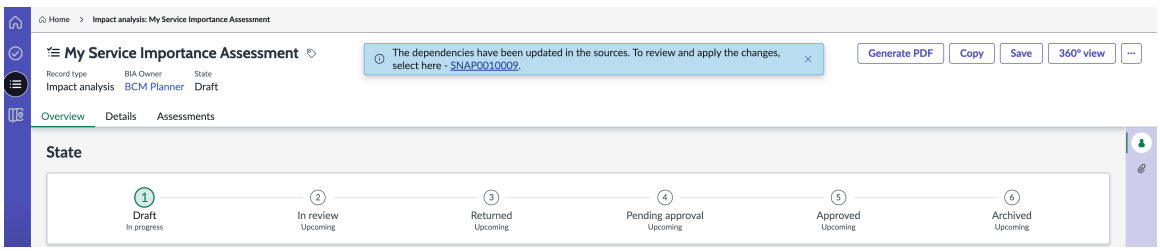
Un enregistrement d'instantané est créé pour chaque mise à jour de BIA soit avec la tâche planifiée, soit avec l'action d'interface utilisateur manuelle **Mettre à jour les dépendances** . Si de nouvelles dépendances sont ajoutées, mises à jour ou supprimées pour une BIA, l'enregistrement d'instantané affiche le delta des changements. Les enregistrements d'instantanés sont répertoriés dans le module Mises à jour en attente de la vue de liste Business Impact Analysis du Espace de travail de Continuité d'activité. Un enregistrement d'instantané est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Lorsqu'un enregistrement d'instantané est créé, l'application affiche le message d'interface utilisateur suivant dans l'évaluation des dépendances de la BIA pour informer les utilisateurs des mises à jour des dépendances : Les dépendances ont été mises à jour dans les sources. Pour examiner et appliquer les changements, sélectionnez ici : <link>. Le message d'interface utilisateur est illustré dans l'exemple suivant.



Les enregistrements d'instantanés sont utilisés à des fins de tenue d'enregistrement. L'application BCM stocke un instantané actif pour chaque BIA à la fois. Chaque fois que les dépendances sont mises à jour, un instantané est toujours créé en premier. Comme le système traite tous les enregistrements un par un, les enregistrements d'instantanés sont validés automatiquement un par un dans le système.

Les instantanés qui sont à l'état **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour depuis quelques mois sont automatiquement supprimés de l'application.

Si les dépendances ne sont pas modifiées pour l'enregistrement BIA, aucun enregistrement d'instantané n'est créé pour cet enregistrement BIA.

Rôles associés aux mises à jour des dépendances BIA

Les utilisateurs disposant des rôles suivants vérifient généralement les mises à jour de dépendances dans une BIA :

- Les BCM gestionnaires, BCM planificateurs et BCM gestionnaires de programme peuvent mettre à jour les dépendances les plus récentes.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact.

Un utilisateur qui peut mettre à jour l'évaluation des dépendances peut importer les mises à jour de dépendance pour une BIA.

Cadre de travail des relations entre données

Lorsque vous effectuez une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) sur un actif, vous devez évaluer les dépendances de la BIA en effectuant une évaluation des dépendances. Si les dépendances sont CMDB mises à jour, leur importation manuelle dans une BIA peut s'avérer fastidieuse. À partir de la Zurich version, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de

Traduction automatique

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

travail sous-jacent pour extraire les dépendances dans la BIA. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

Mettre à jour les dépendances BIA

Mettez à jour les dépendances Business Impact Analysis (BIA) manuellement à partir de l'instantané si la tâche planifiée n'est pas activée dans le module de configuration de mise à jour des dépendances d'analyse d'impact. Vous pouvez mettre à jour les dépendances dans une BIA active.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner sn_bcm.admin

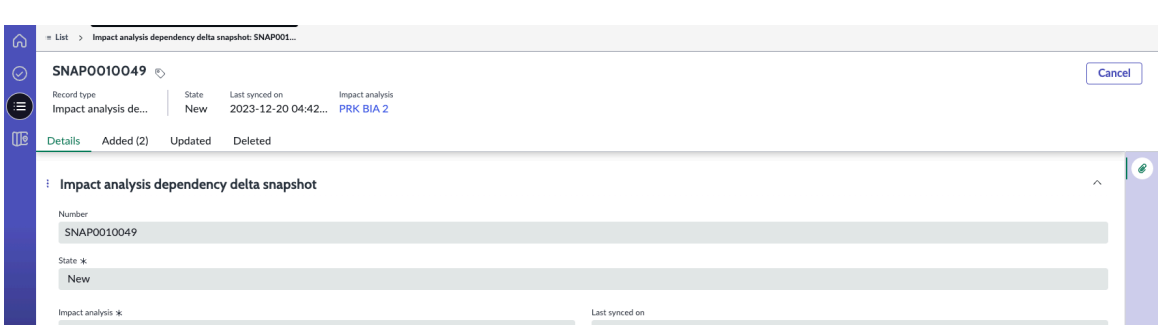
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Ouvrez une BIA à l'état **Brouillon** et accédez à l'onglet **Évaluations** .

   Si les dépendances ont été mises à jour dans les sources, la tâche planifiée récupère les dépendances et un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Pour examiner et appliquer les changements, sélectionnez ici : SNAP0010078. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'instantané pour afficher les mises à jour.

3. Pour afficher l'enregistrement d'instantané, sélectionnez le module **Mises à jour en attente** dans la vue de liste **Business Impact Analysis** et sélectionnez un enregistrement d'instantané.

   L'instantané Différentiel de dépendance de l'analyse d'impact s'affiche.



   - Ajouté : l'onglet **Ajouté** vous montre les actifs qui viennent d'être ajoutés à partir de la source.
   - Mis à jour : l'onglet **Mis à jour** vous montre les actifs qui sont mis à jour à partir de la source.
   - Supprimé : L'onglet **Supprimé** vous montre les actifs qui sont supprimés de la source, qui ont été précédemment extraits. Tous ces actifs seront marqués comme non valides une fois l'instantané validé.

   L'application BCM stocke un instantané actif à la fois pour la BIA. Les instantanés qui sont à l'état **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour au cours des six derniers mois sont automatiquement supprimés de l'application.

4. Pour mettre à jour manuellement les dépendances, sélectionnez **Ouvrir l'évaluation** dans l'évaluation des dépendances.

Traduction automatique

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

5. **Sélectionnez Mettre à jour les dépendances**.

> **Remarque :** Lorsque le système met à jour les dépendances, les actions d'interface utilisateur sur l'enregistrement BIA sont bloquées et vous ne pouvez pas poursuivre avec les états BIA. L'utilisateur ne peut pas poursuivre avec d'autres états de la BIA à moins que le système ne termine l'importation des dépendances. Les dépendances dans l'évaluation des dépendances doivent être terminées avant que l'utilisateur ne poursuive avec d'autres états de la BIA. Une fois que toutes les dépendances ont été importées et que les dépendances dans l'évaluation des dépendances sont terminées, l'utilisateur peut continuer avec le workflow pour l'enregistrement BIA.

Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour. Actualisez la page pour afficher les dépendances mises à jour et terminer l'évaluation.

6. Pour enregistrer les changements apportés à la BIA, sélectionnez **Enregistrer**.
Les propriétaires et les approbateurs de BIA peuvent mettre à jour les dépendances en enregistrant les changements apportés à la BIA.

Évaluer les catégories et dépendances d'impact

Évaluez les catégories d'impact et les dépendances afin d'obtenir Espace de travail de UIB BCM les informations nécessaires pour un plan. Utilisez Business Impact Analysis pour identifier l'objectif de temps de reprise d'un élément et classer par ordre de priorité les actifs ayant les dépendances les moins importantes et les plus critiques. Utiliser l'information pour établir leurs stratégies de rétablissement pendant la phase de planification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Xanadu version, les nouvelles colonnes suivantes sont ajoutées aux tables de dépendances BIA. Les valeurs de ces colonnes peuvent être actualisées en sélectionnant le bouton **Mettre à jour les dépendances** dans l'évaluation des dépendances.

- BIA d'élément connexe : dernière analyse d'impact non archivée effectuée sur l'élément de dépendance
- RTO d'élément connexe : objectif de temps de reprise de l'analyse d'impact ci-dessus. Il prendra la valeur du RTO ajusté au lieu du RTO s'il y en a.
- RPO d'élément connexe : objectif de point de reprise de l'analyse d'impact ci-dessus. Il prendra la valeur du RPO ajusté au lieu du RPO s'il y en a.
- Niveau de récupération d'élément connexe : le niveau de récupération de l'analyse d'impact ci-dessus.

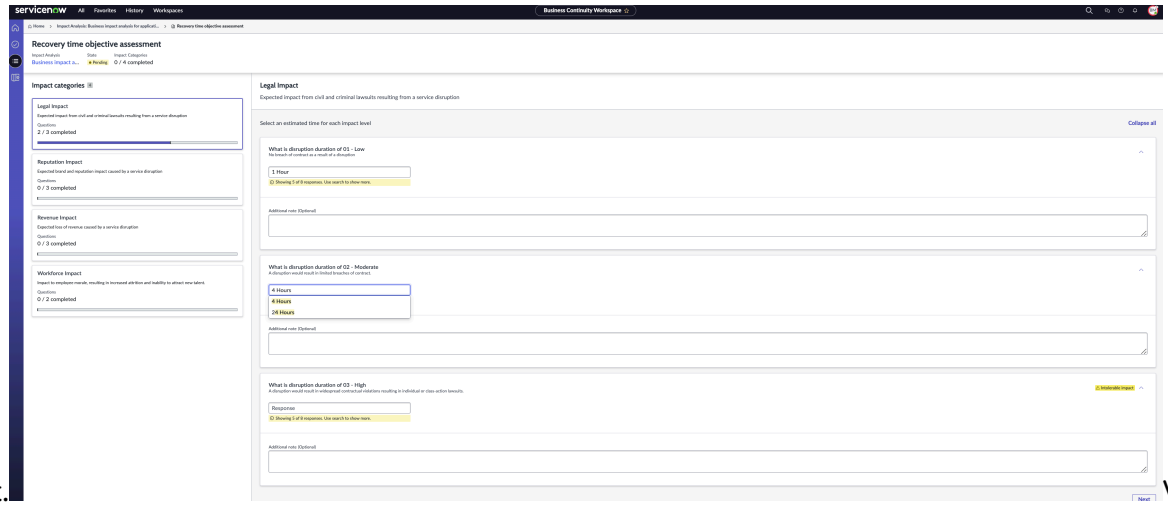
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Pour mettre à jour une analyse d'impact sur l'entreprise existante, sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans la colonne **Nom** et accédez à l'onglet **Évaluations** .
3. Pour évaluer différents types de catégories d'impact sur l'entreprise sur le processus business, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de reprise** .

Un exemple de questionnaire pour l'évaluation de l'objectif de temps de reprise (évaluation RTO) est présenté dans l'exemple

Traduction automatique

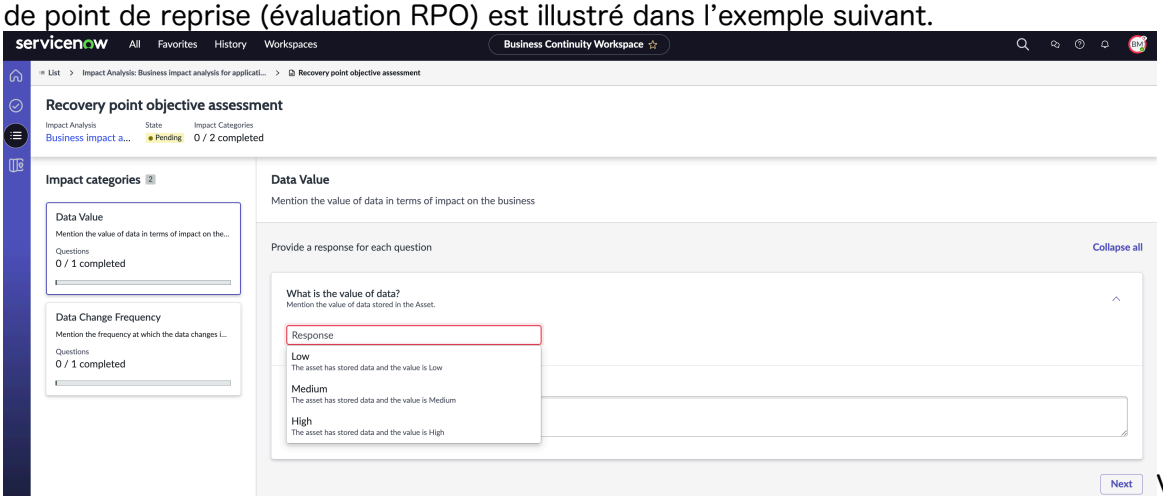
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



suivant. Vous devez configurer toutes les catégories d'impact dans l'évaluation de l'objectif de temps de reprise. Un processus de gestion dessine un ensemble de catégories d'impact, par défaut, à partir du modèle que vous avez utilisé pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez : Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps d'indisponibilité.

4. Répondez aux questions du questionnaire d'évaluation de l'objectif de temps de reprise et sélectionnez **Suivant**.
   Pour plus d'informations sur l'objectif de temps de récupération et le calcul de l'objectif de temps de récupération, reportez-vous aux sections RTO, RPO et niveaux de reprise et Calcul du RTO et du RPO.
5. Pour répondre aux questions relatives au composant de données de l'actif, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'objectif de point de reprise** .

   Un exemple de questionnaire d'évaluation pour l'évaluation de l'objectif de point de reprise (évaluation RPO) est illustré dans l'exemple suivant.



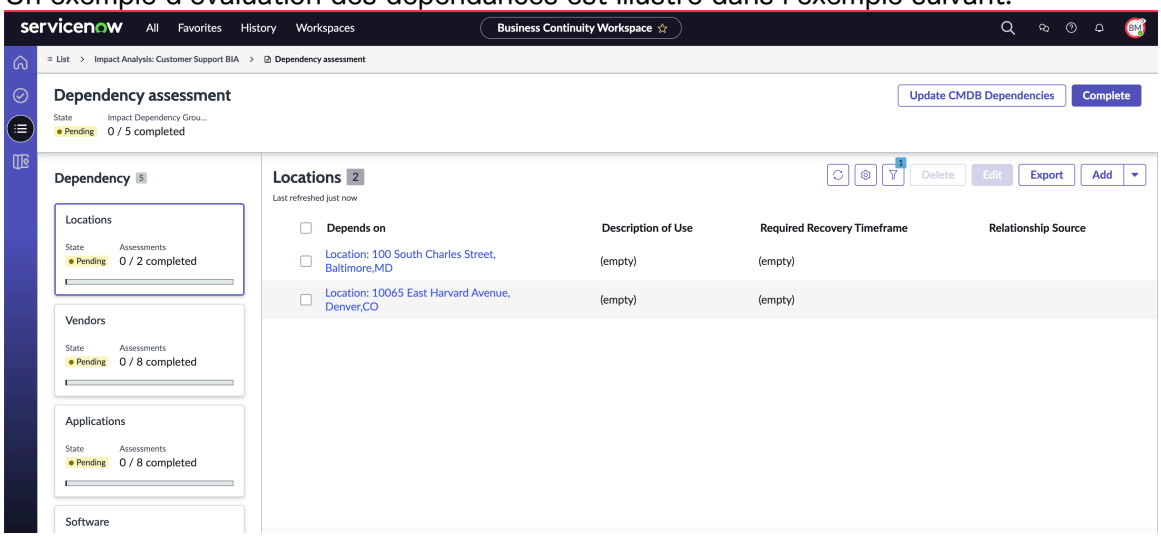
Vous devez configurer toutes les catégories d'impact dans l'évaluation de l'objectif de point de reprise. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact du RPO des actifs technologiques sur l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'objectif de point de reprise et le calcul de cet objectif, reportez-vous aux sections RTO, RPO et niveaux de reprise et Calcul du RTO et du RPO.

6. Répondez aux questions dans l'évaluation de l'objectif de point de reprise et sélectionnez **Suivant**.
   Vous pouvez répondre aux questions et terminer l'évaluation de l'objectif de point de reprise.
7. Pour évaluer les dépendances et identifier les éléments de chaque dépendance dont dépend votre processus business, sélectionnez l'onglet **Évaluation des dépendances** .

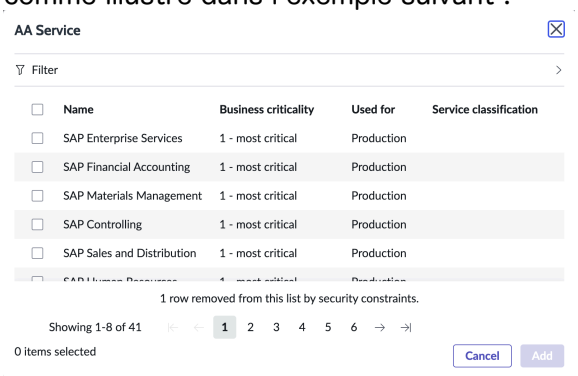
Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner la dépendance dans le panneau Dépendance pour afficher le groupe et les éléments qui appartiennent à ce groupe. Par exemple, si le groupe est **Emplacements**, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs emplacements et évaluer les dépendances qui leur sont associées. Un exemple d'évaluation des dépendances est illustré dans l'exemple suivant.

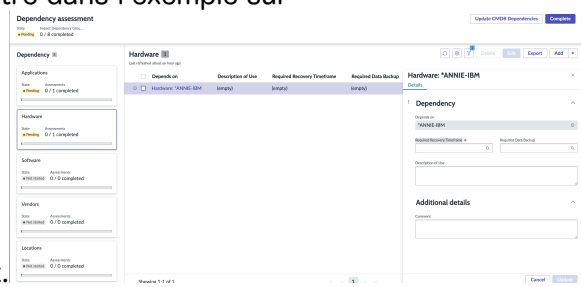
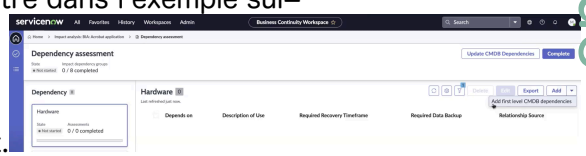


8. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, sélectionnez l'une des options suivantes.

Étape	Description
Ajouter	Ajoutez un élément à partir de tous les enregistrements. La source de relation est BCM. Tous les éléments de la table respective, quelle que soit sa relation dans la CMDB table, sont affichés. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter**, le filtre de sélection des dépendances s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant :  Pour mettre à jour l'élément de dépendance sélectionné, vous pouvez ajouter les détails suivants et sélectionner **Mettre à jour**. ○ **Dépend de** ○ **Délai de reprise requis** ○ **Sauvegarde des données requise**

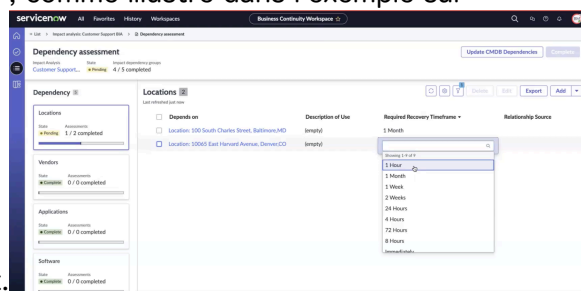
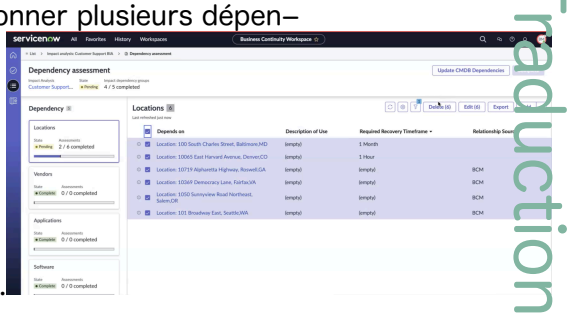
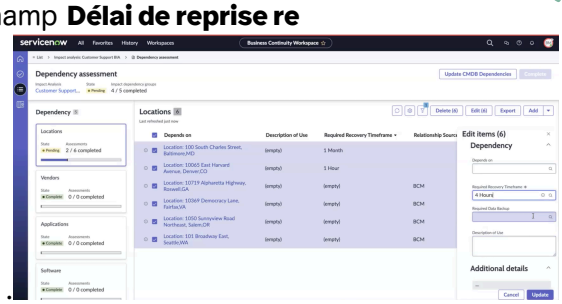
Traduction automatique

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

Étape	Description
	○ **Description d'utilisation** ○ **Détails supplémentaires : commentaire** Un exemple d'évaluation est montré dans l'exemple sui–  vant.
Ajouter des dépendances CMDB de pre mier niveau	Ajoutez les dépendances pour lesquelles les relations sont identifiées dans CMDB. **Remarque :** Les actions d'interface utilisateur **Ajouter** et **Ajouter des dé pendances CMDB de premier niveau** marquent la source de dépendance comme manuelle, car l'insertion de la dépendance est une action manuelle. La CMDB source n'est utilisée que lorsque les dépendances sont automatiquement insérées par l'application via l'action **Mettre à jour les dépendances** . L'action d'interface utilisateur **Ajouter des dépen dances CMDB de premier niveau** rationalise l'ajout manuel de dépendances en préfiltrant la liste pour afficher uniquement CMDB les relations, plutôt que d'afficher tous les éléments CI dans une définition d'élément. Un exemple d'évaluation est montré dans l'exemple sui–  vant.
Mettre à jour les dépendances	Importez toutes les CMDB relations manuellement dans les catégories respectives qui sont définies dans l'instance.
Modifier le délai de reprise requis (RTO) pour une dépendance	Si vous avez une dépendance à l'état **En attente** , vous pouvez mettre à jour son RTO en mettant à jour la valeur en ligne dans le champ **Délai de reprise re**

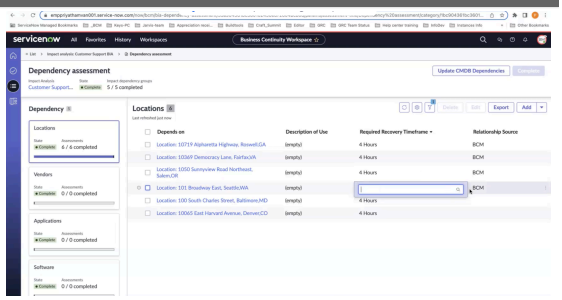
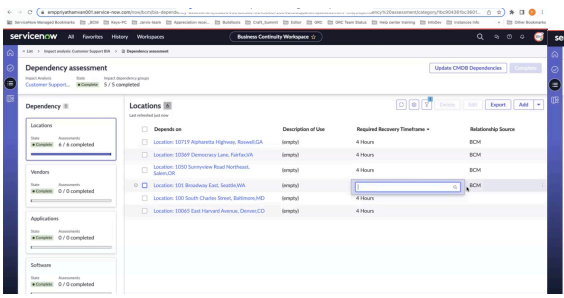
Traduction automatique

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

Étape	Description
	quis , comme illustré dans l'exemple sui– vant.
Modifier le délai de reprise requis pour plusieurs dépendances	De même, vous pouvez mettre à jour le RTO pour plusieurs dépendances, comme indiqué dans les exemples étape par étape suivants : **a.** Sélectionner plusieurs dépen– dances. **b.** Sélectionnez **Modifier**. Le panneau Modi– fier les dépendances des éléments s'af– fiche. **c.** Mettez à jour le RTO pour plusieurs dépendances dans le champ **Délai de reprise re** **quis** . Le RTO est mis à jour pour plusieurs dé– pendances et l'évaluation des dépen– dances est marquée comme Terminée.

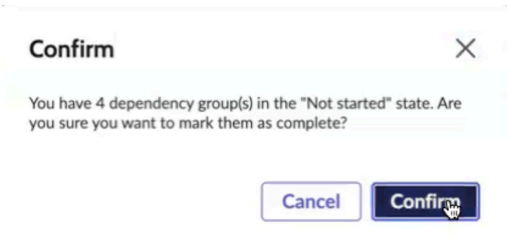
Traduction automatique

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

Étape	Description
	 Si vous modifiez le RTO pour une dépendance, l'évaluation des dépendances passe à l'état **En attente** .  Lorsque vous avez mis à jour la valeur RTO pour toutes les entrées dans le champ **Délai de reprise requis** , cette catégorie particulière de dépendance est marquée comme Terminée par l'application. **Remarque :** Si l'administrateur a défini le champ **Délai de reprise requis** dans l'évaluation des dépendances comme obligatoire, l'utilisateur BIA peut mettre à jour le délai de reprise requis pour l'évaluation des dépendances. Si l'administrateur a défini le champ **Délai de reprise requis** dans l'évaluation des dépendances comme facultatif, l'utilisateur BIA peut terminer l'évaluation des dépendances sans mettre à jour le champ **Délai de reprise requis** . Les données des colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise sont maintenant extraites dans l'enregistrement BCP.
Sélectionner **Terminé**	C'est la dernière étape. Vous devez terminer toutes les évaluations en attente avant de sélectionner **Terminer**. Si vous sélectionnez **Terminé,** toutes les évaluations

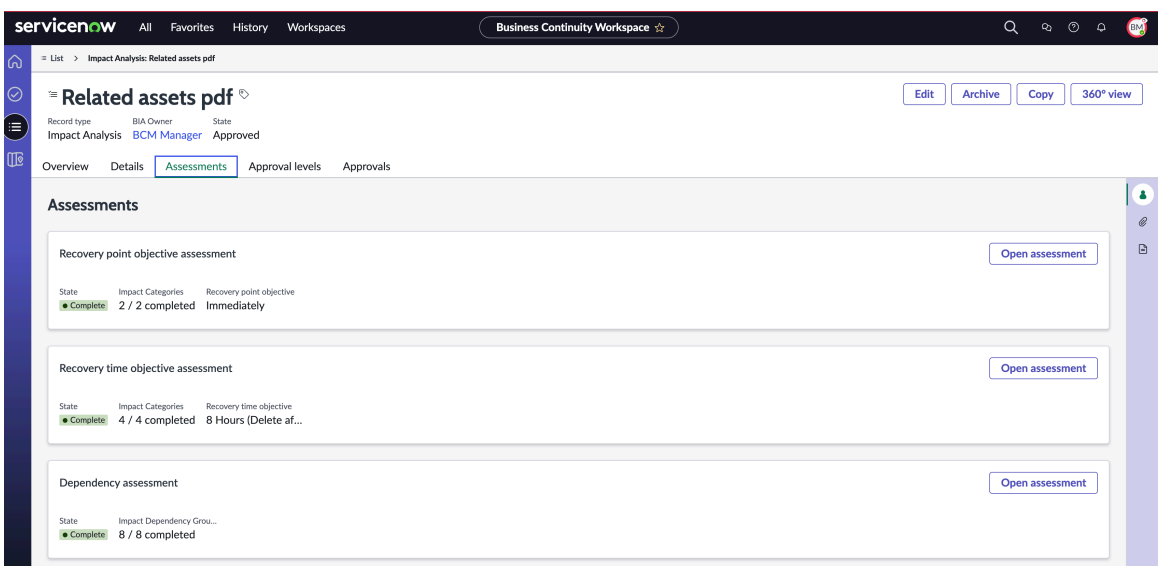
Traduction automatique

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

Étape	Description
	de l’analyse d’impact sur l’entreprise sont marquées comme Terminées. **Remarque :** Après **avoir sélectionné Terminé**, si vous voyez le message indiquant que les groupes de dépendances sont à l’état **Non démarré** , vous devez suivre les procédures expliquées dans cette table pour les dépendances uniques et multiples. Si vous sélectionnez **Confirmer** dans la fenêtre de message suivante, tous les groupes de dépendances sont marqués comme terminés sans les terminer réellement. 

Vous pouvez hiérarchiser vos plans de continuité et de reprise d’activité en fonction de la criticité des actifs utilisés par votre processus business.

Les évaluations terminées sont affichées dans l’exemple suivant. L’état de chaque évaluation est marqué comme Terminé et il est surligné en vert. Vous pouvez ouvrir les évaluations terminées et afficher leurs détails pour référence à tout moment.



9. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

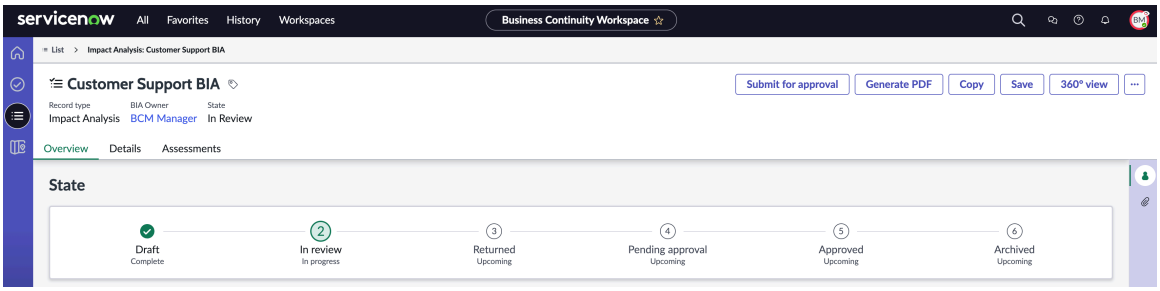
Remarque : Avant de soumettre l’analyse d’impact sur l’entreprise pour examen, assurez-vous que toutes les évaluations sont terminées et que le nom du responsable BCM est mis à jour dans le champ **Responsable BCM** de l’onglet **Détails** .

L’analyse d’impact sur l’entreprise est soumise pour examen au propriétaire de la BIA ou au responsable BCM. L’analyse d’impact sur l’entreprise est mise à jour vers l’état **En cours de révision** .

Traduction automatique

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

10. Examinez les évaluations dans Business Impact Analysis si vous êtes le propriétaire ou BCM le responsable de la BIA.

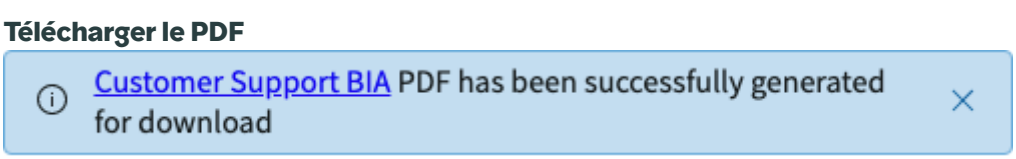


11. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
L'analyse d'impact sur l'entreprise est mise à jour vers l'état **En attente d'approbation** .

> **Remarque :** Si un enregistrement d'approbation est déjà créé pour une BIA, les boutons **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affichent pas dans le formulaire BIA.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

13. Sélectionnez le bouton **Générer le PDF** pour générer la BIA au format PDF.
Un message s'affiche indiquant que le PDF a été généré.



Sélectionnez le lien dans le message pour télécharger le PDF.

- Si vous avez un accès en lecture seule à la BIA, l'option de génération d'un PDF vous aide à télécharger le document sur votre disque dur local.
- Vous pouvez télécharger la BIA avant son état **d'approbation** .
- Par défaut, le PDF est généré et joint après l'approbation de la BIA.

14. Pour faire passer une BIA de **l'état Approuvé** à **l'état Brouillon** , sélectionnez le bouton **Modifier** .

15. Pour créer une copie de la BIA, sélectionnez le bouton **Copier** .
Si vous avez la permission de lire et de créer un BIA, vous pouvez également copier le BIA.

a. Saisissez le nom de la nouvelle BIA dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact.
L'action de copie crée une réplique exacte de la BIA avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact. Elle copie également toutes ses dépendances et tous ses groupes de dépendances dans la nouvelle BIA.

b. Sélectionnez **Confirmer**.

- La nouvelle BIA copiée à partir de la BIA d'origine comporte tous les détails structurels RTO, d'impact RPO et d'évaluation des dépendances similaires à la BIA d'origine.
- Toutefois, les détails de la catégorie d'impact pour chacune de ces évaluations sont modifiables pour que vous puissiez évaluer les détails de la dépendance exclusivement pour la BIA copiée.

Traduction automatique

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

- Lorsqu'une BIA pour laquelle les évaluations impactées RTO ou RPO sont terminées est copiée, la nouvelle BIA copiée n'aura pas la nouvelle évaluation dans l'état **En attente** . Si les catégories d'impact des évaluations d'impact RTO et RPO de la BIA d'origine sont à l'état **Terminé** , les catégories d'impact de la BIA copiée sont à l'état **Terminé** .
- Par conséquent, vous devez évaluer et saisir la durée de l'interruption, la réponse et le délai de reprise requis pertinents pour la BIA copiée.
- Vous pouvez évaluer les détails dans la section **Résultats** . Les valeurs RTO et RPO sont recalculées une fois que vous avez terminé les évaluations.
- Les activités et les notes de travail ne sont pas copiées dans la nouvelle BIA. Entrez ces informations pertinentes pour la nouvelle BIA.
- Toutes les pièces jointes jointes à la BIA d'origine dans n'importe quel format sont copiées dans la nouvelle BIA. Toutefois, le PDF généré pour la BIA d'origine à l'aide du bouton **Générer le PDF** ne sera pas copié dans la nouvelle BIA, car les données d'évaluation se rapportent à la BIA d'origine. Étant donné que vous avez la possibilité de modifier les détails de l'évaluation dans la BIA copiée et de générer un PDF, la copie du PDF généré pour la BIA originale n'a aucune pertinence.

Remarque : Vous pouvez supprimer une BIA (et ses tables connexes) qui a l'état **Brouillon** . Le planificateur et le gestionnaire de programme BCM peuvent supprimer une BIA avec les états **En cours de révision** et **Renvoyé** , tandis qu'un administrateur BCM peut supprimer une BIA quel que soit son état.

Approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise

Approuvez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'application BCM Générateur d'IU Espace de travailBCM . Si vous êtes le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise ou le BCM responsable de l'analyse d'impact sur l'entreprise, vous pouvez approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bia.bia_manager, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Pour mettre à jour une analyse d'impact sur l'entreprise existante, accédez à l'enregistrement de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **Approuver** dans le formulaire.
   Si vous êtes le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise ou le BCM responsable de l'analyse d'impact sur l'entreprise, vous pouvez approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Remarque : Si un enregistrement d'approbation est créé pour la BIA, les actions **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affichent pas sur le formulaire BIA. Pour qu'un utilisateur puisse afficher les actions **d'approbation** ou de **rejet** , les conditions suivantes doivent être remplies :

- L'utilisateur doit disposer du rôle sn_bia.bia_manager.
- La BIA doit être à l'état **En attente d'approbation** .
- La BIA ne doit avoir aucun enregistrement d'approbation créé.

Lorsque vous approuvez l'analyse d'impact sur l'entreprise, son état est mis à jour sur **Approuvé**.

Traduction automatique

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

Mettre à jour les dépendances des BIA dans Libre-service

Utilisez le rôle de contributeur pour mettre à jour le résultat de la catégorie d'impact, le RPO : les réponses de l'analyse de l'impact, l'état du groupe de dépendances d'impact et les notes de travail dans la section **Activité** de l'application BCM .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.contributor ou sn_bcm.viewer

Si vous êtes un BCM contributeur et que vous faites partie de la liste des contributeurs ou que vous êtes un BCM visualiseur, vous pouvez mettre à jour les détails de dépendance d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon analyse de l'impact**.
2. Affichez la liste des enregistrements de Business Impact Analysis qui vous sont affectés et des BIA auxquelles vous pouvez contribuer.
3. Sélectionnez l'enregistrement BIA et affichez les détails.
4. Mettez à jour **l'état** de la BIA.
5. Pour mettre à jour l'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.

Visualiser les relations à 360° pour les BIA

Visualiser les relations à 360° pour une analyse d'impact sur l'entreprise et ses entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment lors de la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

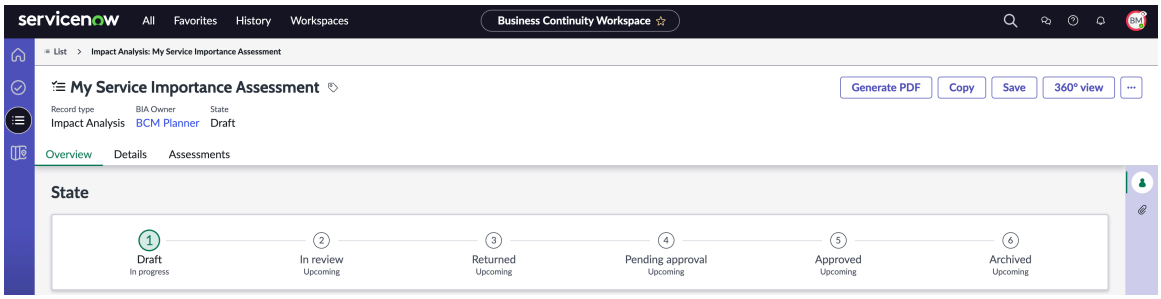
Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

Procédure

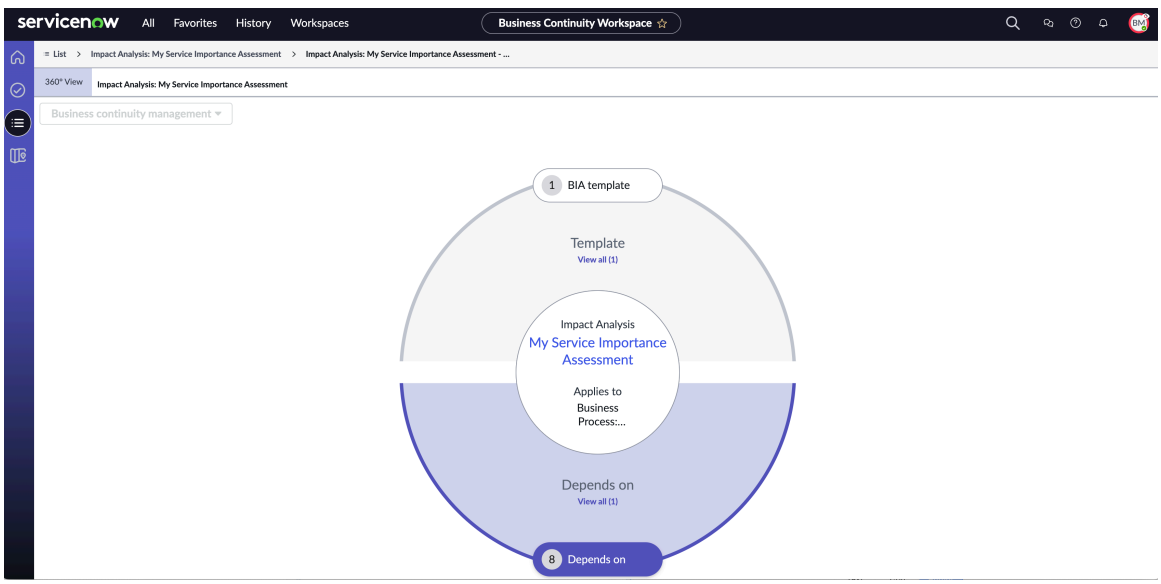
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Analyse de l'impact sur l'entreprise** et sélectionnez un enregistrement dans la liste.
   L'enregistrement de Business Impact Analysis s'affiche.
3. Sélectionnez **la vue à 360°**.
   Vous pouvez sélectionner **la vue à 360°** pour afficher les relations d'une BIA, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



L’exemple suivant montre la vue à 360° d’une analyse d’impact sur l’entreprise et ses détails.



La vue à 360° de l’analyse d’impact sur l’entreprise montre les détails suivants :

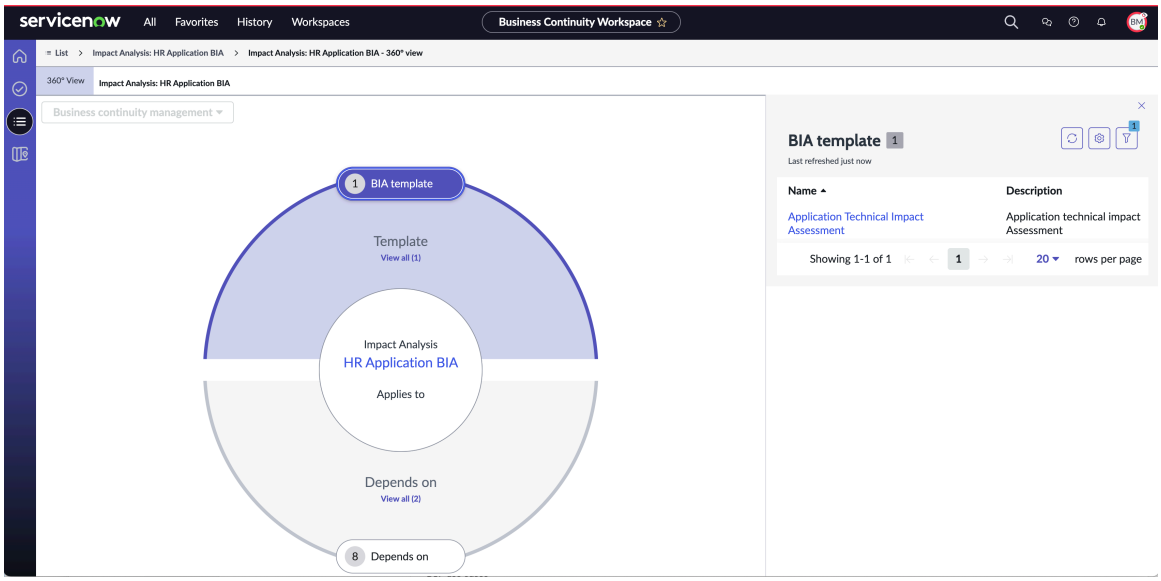
- **Analyse de l’impact** : nom de l’analyse d’impact sur l’entreprise, telle que Évaluation de l’importance de mon service.
- **S’applique à** : entité à laquelle s’applique l’analyse d’impact sur l’entreprise, telle que le processus business ou le service d’entreprise.
- **Modèle** : détails du modèle BIA tels que le nom du modèle et sa description. Vous pouvez sélectionner la capsule de **modèle BIA** et afficher les détails du modèle BIA.
- **Dépend de** : Dépendances associées à l’analyse d’impact sur l’entreprise. Vous pouvez sélectionner la capsule **Dépend du** et en afficher les détails.

4. Sélectionnez le **modèle BIA** dans la vue.

   Les détails du modèle BIA, tels que le nom et la description du modèle, s’affichent dans le panneau droit de la vue, comme illustré dans l’exemple suivant.

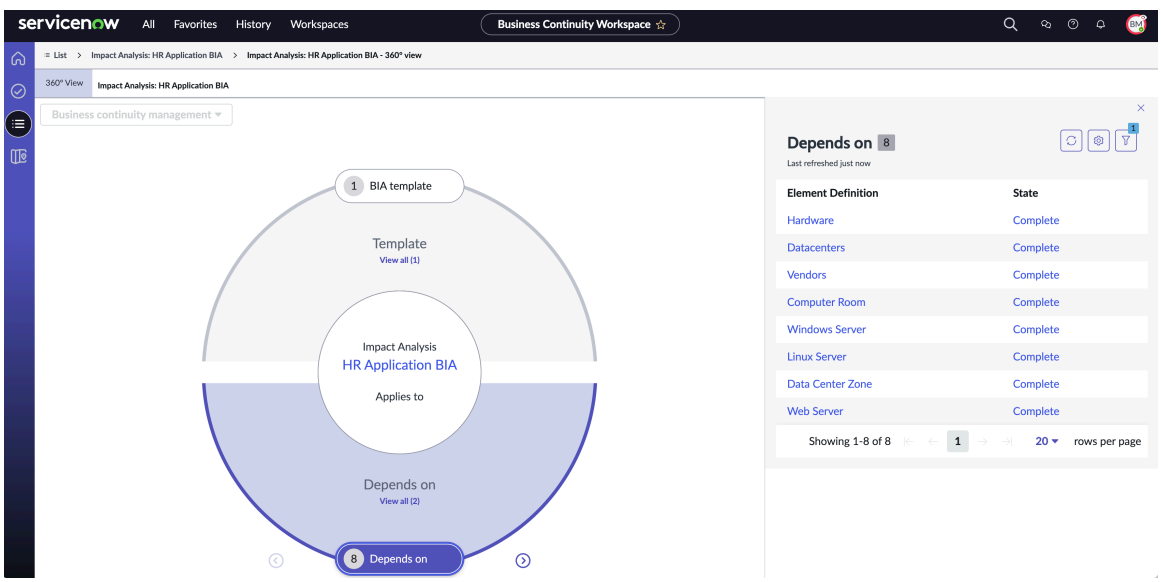
Traduction automatique

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



5. Sélectionnez **Dépend de** dans la vue.

Les détails des dépendances sont affichés dans le panneau de droite de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.

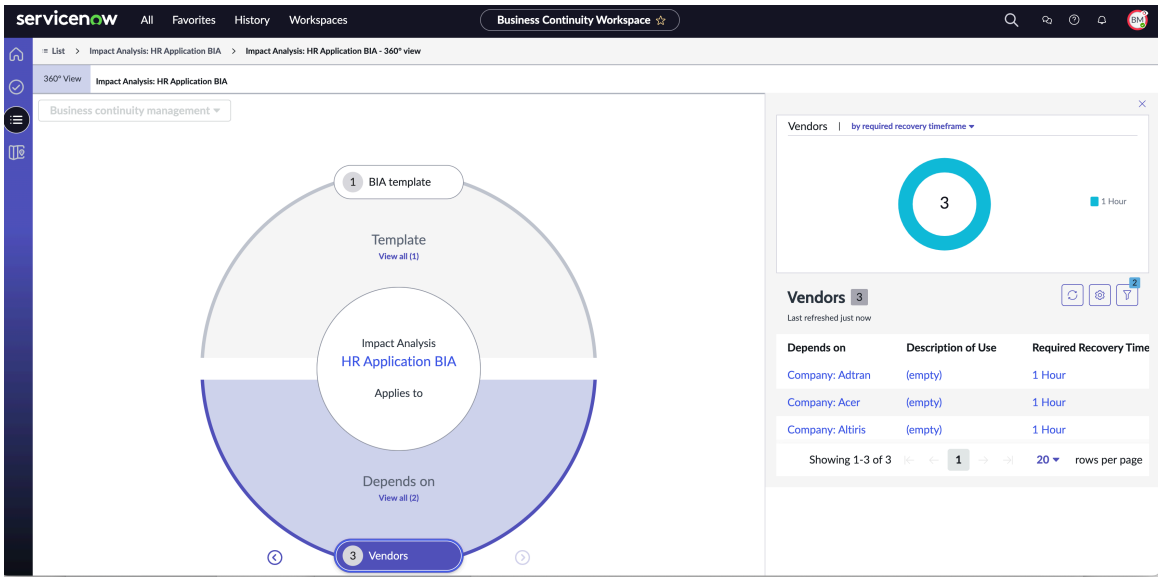


6. Sélectionnez **Fournisseurs** dans la vue.

Les détails des fournisseurs s'affichent dans le panneau droit de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



7. Pour accéder à nouveau à la BIA, sélectionnez la BIA ou la vue de liste dans le fil d'Ariane de navigation sur la page.

Générer des rapports BIA en PDF ou Microsoft Word formats

Générez un PDF ou Microsoft Word une copie d'une analyse d'impact sur l'entreprise dans le Espace de travail configurable de BCM et enregistrez-la pour référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le fichier PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

À partir de la Xanadu version, le contenu des PDF des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans et des événements est amélioré grâce à l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

- Organisez les différentes tâches d'événements sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l'actif et la description tirée de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d'accueil.

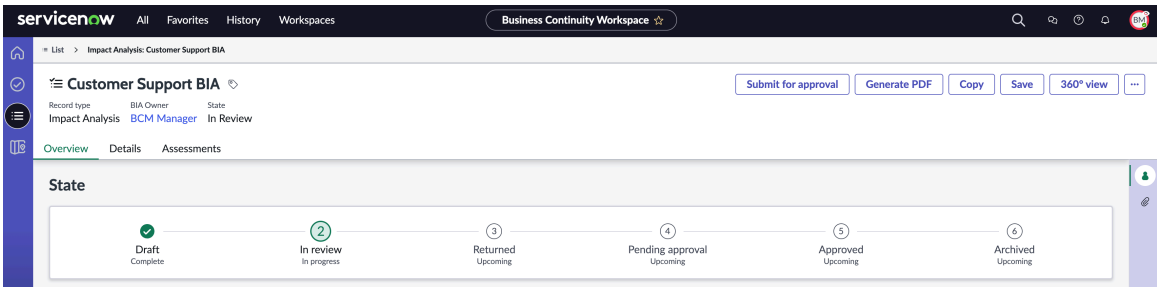
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Analyse d'impact sur l'entreprise** et sélectionnez tout enregistrement de Business Impact Analysis à **l'état Révision** ou Suivant.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

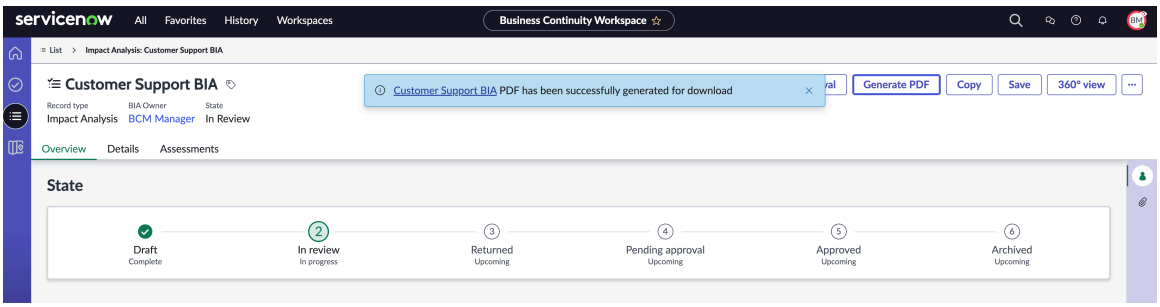
   L'exemple suivant montre l'option **Générer le PDF** dans le formulaire Business Impact Analysis.

Traduction automatique

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



L’exemple suivant montre le message qui s’affiche à l’écran : <Nom de la BIA> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

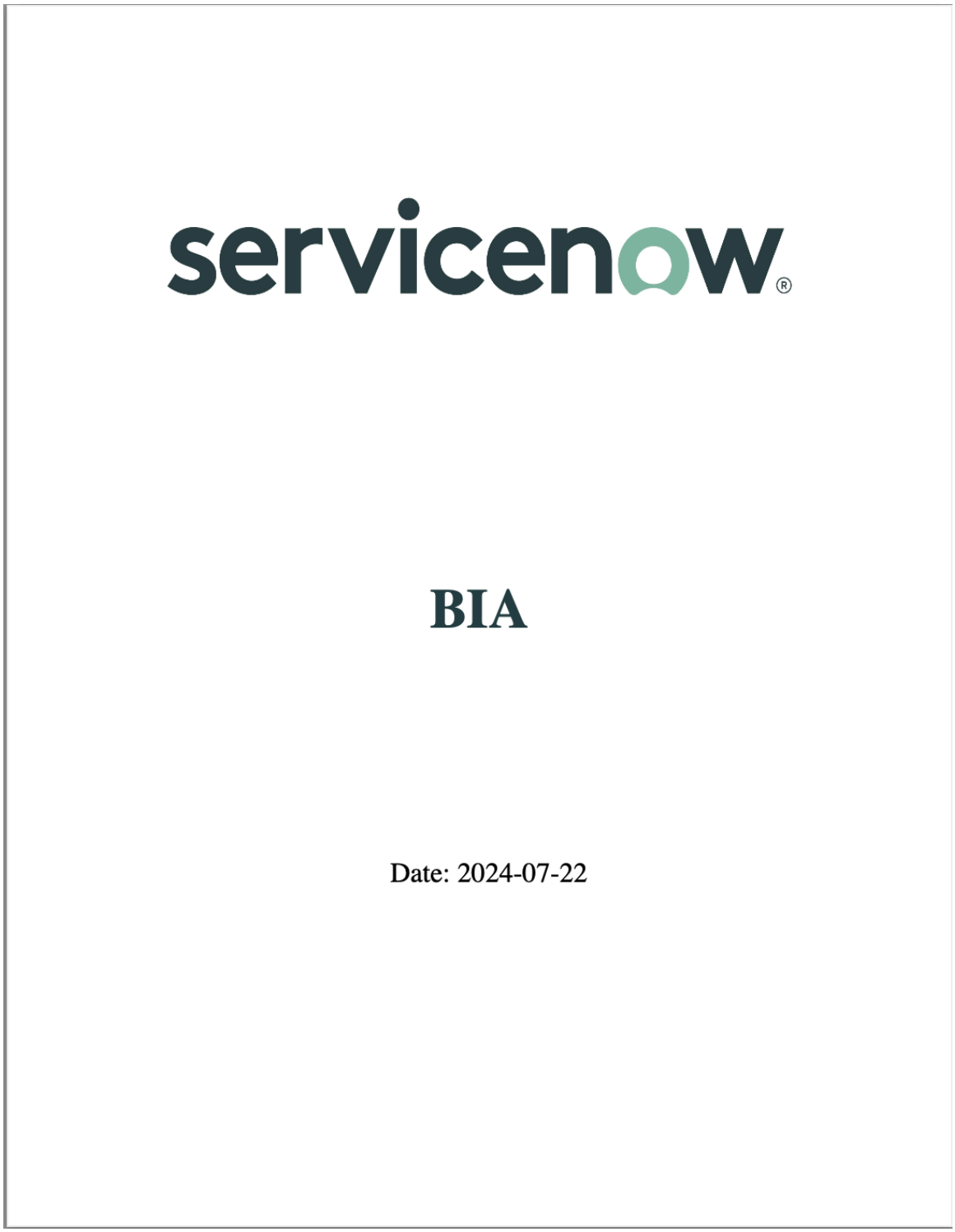


4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message.

   L’exemple suivant montre le PDF de l’analyse d’impact sur l’entreprise.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

5. Enregistrez le PDF sur votre système.
6. Pour créer le rapport BIA dans Microsoft Word, sélectionnez **Générer MS Word**
   Générez un rapport de l'enregistrement BIA au Microsoft Word format. La Microsoft Word copie de l'enregistrement BIA est générée avec succès et vous pouvez la télécharger.
7. Pour imprimer le rapport BIA, ouvrez le PDF enregistré ou Microsoft Word copiez-le et sélectionnez **Imprimer**.

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

Workflows structurés pour les BCP

Exécutez les workflows structurés décrits dans cette section pour créer un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de Continuité d'activité (également connu sous le nom de Espace de travail configurable de BCM).

En règle générale, le propriétaire du plan de continuité d'activité effectue les tâches suivantes :

- Créer un plan de continuité d'activité conformément au modèle de plan. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de continuité d'activité.
- Ajoutez un actif et un champ d'application au plan. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un actif et un périmètre au BCP.
- Créez une section de documentation. Pour plus d'informations, consultez Créer des sections de documentation.
- Ajoutez le plan connexe et l'équipe de reprise. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des plans connexes et des équipes de reprise.
- Ajoutez un scénario de perte, une stratégie de récupération et une tâche de récupération. Pour en savoir plus, consultez Ajouter des scénarios de perte, Ajouter des stratégies de récupération pour les dépendances et Ajouter des tâches de reprise.
- Générez et enregistrez le PDF de l'analyse pour référence. Pour plus d'informations, consultez Générer des rapports BCP au format PDF ou Microsoft Word au format.

Mises à jour BCP dans la Xanadu version

À partir de la Xanadu version, la gestion des plans connexes imbriqués s'est améliorée. Cette amélioration permet de gérer les dépendances cycliques potentielles en détectant et en mettant en évidence les problèmes qui pourraient entraîner des dépendances cycliques lors de l'exécution des tâches.

En outre, les chronologies de reprise affinées vous permettent de surveiller les délais planifiés et réels. Une tâche peut être appliquée à tous les actifs d'un plan ou à aucun actif, ce qui facilite l'agrégation précise des délais de récupération à différents niveaux, y compris les actifs, les tâches et les plans.

Informations supplémentaires sur la planification de la continuité d'activité

- Pour plus d'informations sur l'onglet **Planification** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour plus d'informations sur la planification de la continuité d'activité, reportez-vous à la section Planification de la continuité d'activité.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives dans Business Continuity Planning, reportez-vous à la section Configuration d'un plan de continuité d'activité.

États et actions d'interface utilisateur pour un BCP

Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité (PCA), certaines actions d'interface utilisateur sont associées à chaque état.

États et actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité

Les états et les actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité sont décrits dans le tableau suivant.

Traduction automatique

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

États et actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité

État mis à jour du BCP	Action d'interface utilisateur	Description
Brouillon	Dans la vue Listes d'enregistrements du plan de continuité d'activité, sélectionnez **Nouveau**. **Remarque :** Vous pouvez également accéder à la section **Planification** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BIA**.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Créer un nouveau plan ou **Créer un BIA** dans la page d'accueil, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Dans l'onglet **Détails** , ajoutez les détails du plan de continuité d'activité. Ajoutez des détails dans les onglets suivants : • Champ d'application • Documentation • Plans connexes • Équipes de reprise • Scénarios de perte • Tâches de reprise
En cours de révision	Sélectionnez **Soumettre pour révision**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour révision** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour et prend la **valeur En cours de révision**.
Approbation en attente	Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour et prend la valeur **En attente d'approbation**.
Approuvé	Sélectionnez **Approuver**.	Lorsque vous sélectionnez **Approuver** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour et prend la valeur **Approuvé**. L'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états du plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

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

États et actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité (suite)

État mis à jour du BCP	Action d'interface utilisateur	Description
		Lorsque le plan de continuité d'activité est à l'état **Approuvé** , vous ne pouvez plus le modifier.
Archivé	Dans le formulaire Créer un plan, sélectionnez **Archiver**.	Lorsque vous sélectionnez **Archiver** dans le formulaire **Créer un plan** , l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour sur **Archivé**. À partir de la version BCM 9.0.x, vous pouvez rétablir l'état **Brouillon** d'un plan de continuité d'activité (PCA) archivé en sélectionnant le bouton **Modifier** sur le formulaire. Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes dans le formulaire Créer un nouveau plan : **Générer le PDF** Téléchargez le PDF du plan de continuité d'activité pour référence. La pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** . Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Générer des rapports BCP au format PDF ou Microsoft Word au format. **Copier**

Traduction automatique

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

États et actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité (suite)

État mis à jour du BCP	Action d'interface utilisateur	Description
		Enregistrez une copie du PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise pour référence ultérieure en tant que modèle. **Vue à 360º** Visualiser la représentation à 360º du plan de continuité d'activité, comme son nom, son champ d'application, les plans connexes et les tâches connexes. Pour afficher les relations à 360° d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour le BCP. **Supprimer** Supprimez le plan de continuité. **Modifier** Modifiez le plan de continuité d'activité. **Enregistrer** Enregistrez le plan de continuité d'activité.
Retourné	Sélectionnez **Rejeter**.	Lorsque le BCP est rejeté, il est défini sur **Renvoyé.** Vous pouvez modifier le plan de continuité d'activité à l'état **Retourné** .

Créer un plan de continuité d'activité

Créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcp.plan_contributor ou sn_bcp.plan_manager

Traduction automatique

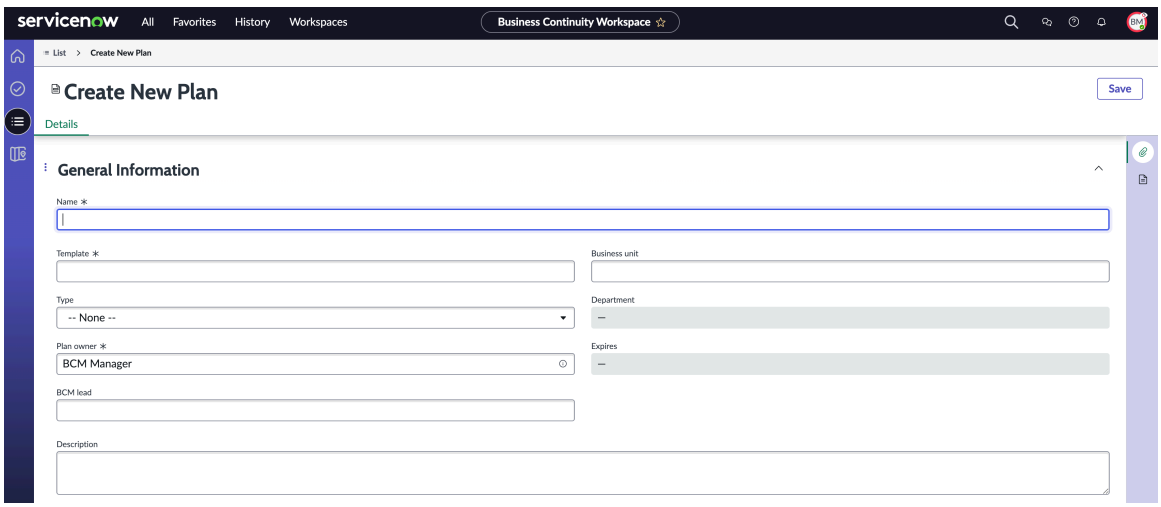
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le gestionnaire de plan BCP (sn_bcp.plan_manager) inclut désormais le rôle d'auteur de documents (sn_doc.writer) qui accorde des autorisations de lecture et d'écriture aux modèles de documents.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire **Créer un nouveau plan** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Renseignez les champs requis de l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un plan** .
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer un nouveau plan.

   Le plan de continuité d'activité (PCA) est créé à l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue de liste. L'état et les détails du plan de continuité d'activité sont affichés dans les onglets suivants.

   - **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression globale de l'état du BCP.
   - **Détails** : vous pouvez ajouter les détails du plan tels que son nom, son modèle, son type, son propriétaire du plan, etc.
   - **Champ d'application** :

     Vous pouvez ajouter un actif au périmètre du plan et afficher les éléments principaux qui sont définis dans le modèle de plan. À partir de la mise en Xanadu production, l'onglet **Dépendances d'actif** affiche désormais des informations détaillées sur les actifs, remplaçant les bascules Périmètre principal et Actif connexe précédemment présents dans l'onglet **Champ d'application** de l'enregistrement de plan.

     En outre, la colonne Type de l'onglet **Périmètre** des enregistrements du plan a été renommée en colonne Types, ce qui permet de classer un actif à la fois comme périmètre principal et comme actif connexe. Le périmètre principal et les actifs associés sont maintenant affichés dans la même liste. La colonne Source qui indiquait la source de l'actif a été déplacée vers l'onglet **Dépendances d'actifs** .

     La colonne BIA de l'onglet **Champ d'application** a été mise à jour d'un type d'ID de document à un type de référence, ce qui permet aux administrateurs de sélectionner et d'accéder à l'enregistrement BIA, de mettre à jour ses informations et de remonter pas à pas vers l'enregistrement du plan. Cela simplifie le processus et permet d'économiser

Traduction automatique

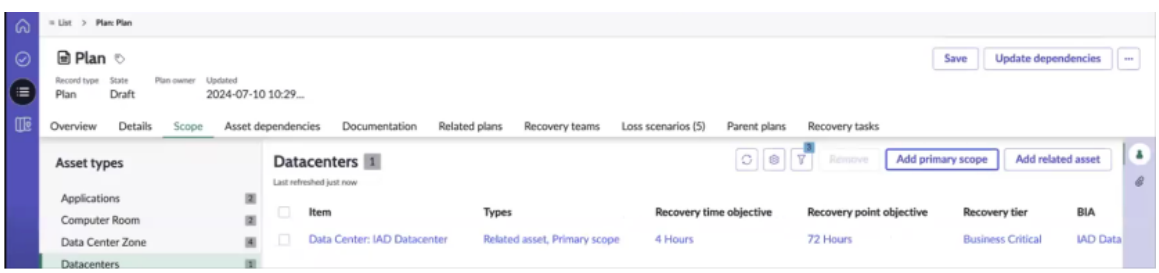
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

du temps et des efforts. Lorsque deux analyses d'impact sur l'entreprise ont des dépendances d'actif identiques, la BIA la plus récente est reconnue comme la source de ces relations.

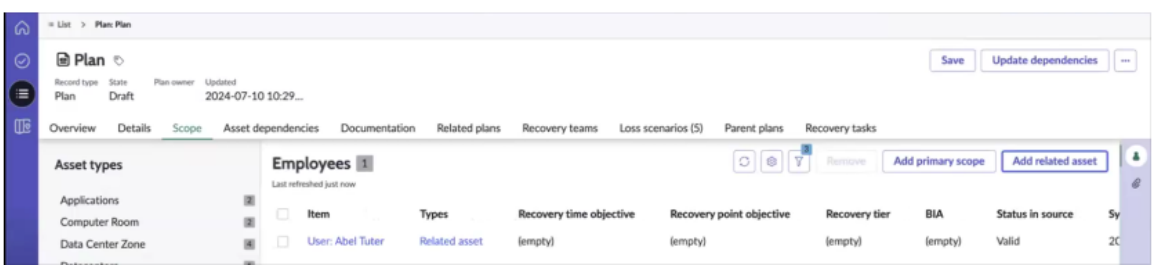
Lors de la création d'un plan de continuité d'activité, vous pouvez saisir des détails tels que l'objectif de temps de reprise (RTO), l'objectif de point de reprise (RPO), la couche de reprise et le lien BIA en fonction de l'actif primaire dans l'enregistrement du plan. La mise à jour des dépendances actualise les détails des actifs dans ces colonnes avec les informations du dernier enregistrement BIA non archivé. Si l'actif provient d'une BIA en aval, les colonnes Délai de reprise et Copie de sauvegarde des données requise sont révisées pour afficher les dernières données de cet actif.

Actions d'interface utilisateur Ajouter un périmètre primaire et **Ajouter un actif connexe** : vous pouvez marquer un actif comme périmètre primaire, l'affecter comme actif connexe ou le lier comme actif connexe à un périmètre primaire dans le plan. Cette approche simplifie la classification des types d'actifs et vous permet d'afficher les relations directement sur la page d'enregistrement du plan. Il indique quels actifs sont impactés lorsque le périmètre principal est opérationnel en panne, ce qui permet d'économiser du temps et des efforts. Vous pouvez surveiller les écarts dans les éléments primaires et connexes.

L'exemple suivant montre que le centre de données IAD est ajouté à la fois en tant qu'actif connexe d'un périmètre principal et en tant que périmètre principal lui-même.



L'action **Ajouter un actif connexe** vous permet d'ajouter un actif connexe, puis de le relier à un actif primaire. Par exemple, Abel Tuter, employé au centre de données IAD, est ajouté en tant qu'actif connexe.

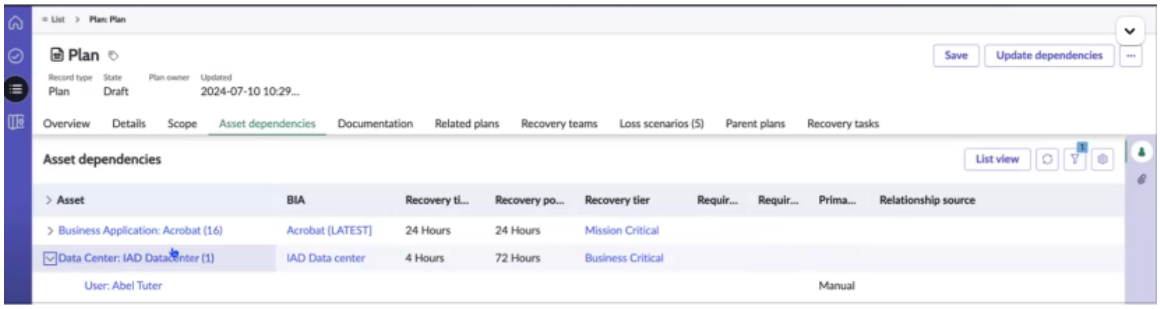


- **Dépendances d'actif** :

L'onglet Dépendance de l'actif fournit une vue hiérarchique illustrant les relations entre les actifs parents et leurs actifs enfants. Dans cet exemple, il est montré qu'Abel Tuter est un actif connexe au centre de données IAD.

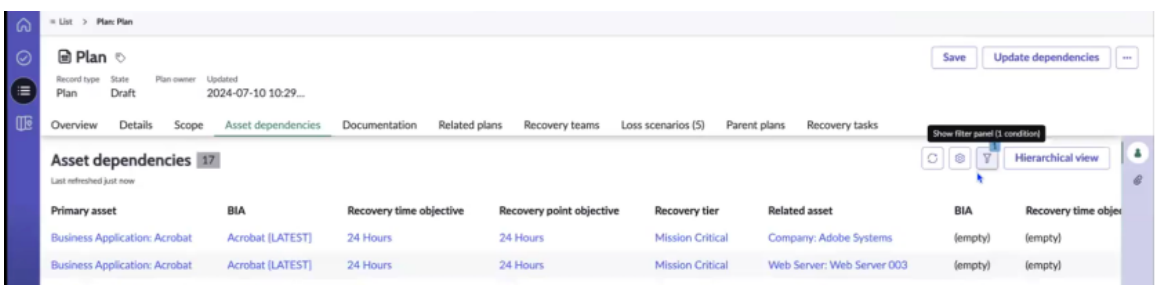
Traduction automatique

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

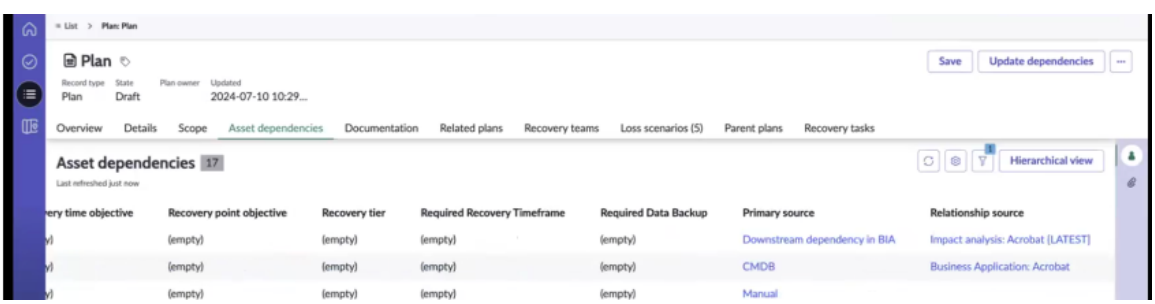


Étant donné que l'utilisateur, Abel Tuter, a été ajouté manuellement, la colonne Source primaire l'indique comme source manuelle.

Vous pouvez suivre les dépendances dans la vue hiérarchique et la vue de liste. Vous avez la possibilité de passer de la vue hiérarchique à la vue liste, où tous les actifs sont présentés sous forme de liste. La vue de liste affiche jusqu'à 20 actifs enfants. Si un plan comprend plus de 20 actifs, vous pouvez sélectionner un actif pour afficher ses actifs associés.



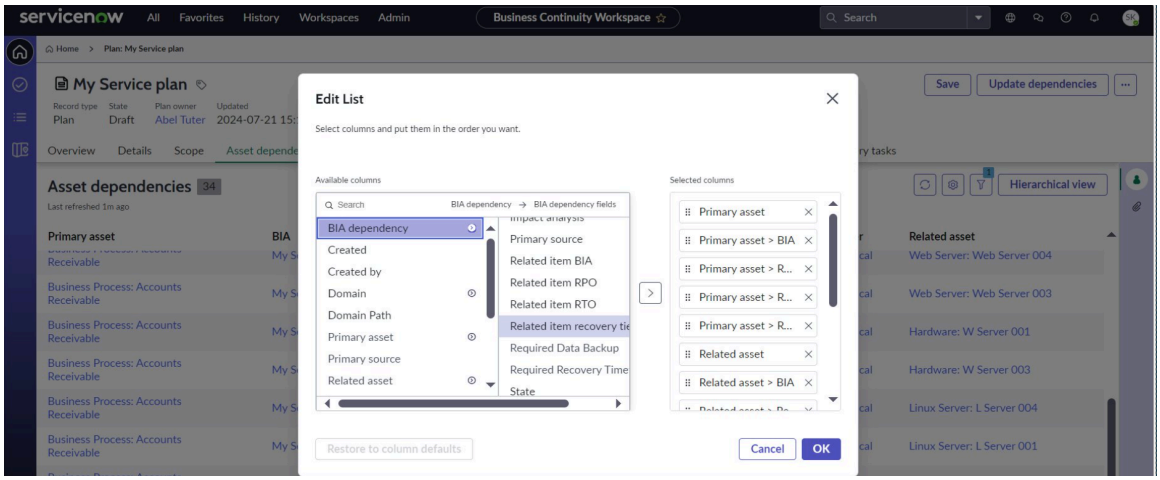
Par exemple, l'application d'entreprise : Acrobat est considérée comme un actif principal, tandis que l'entreprise : Adobe Systems est identifiée comme son actif connexe. La source de l'actif s'affiche dans la colonne Source primaire.



Vous pouvez ajouter des détails à partir des éléments dépendants dans le plan, comme indiqué dans l'exemple.

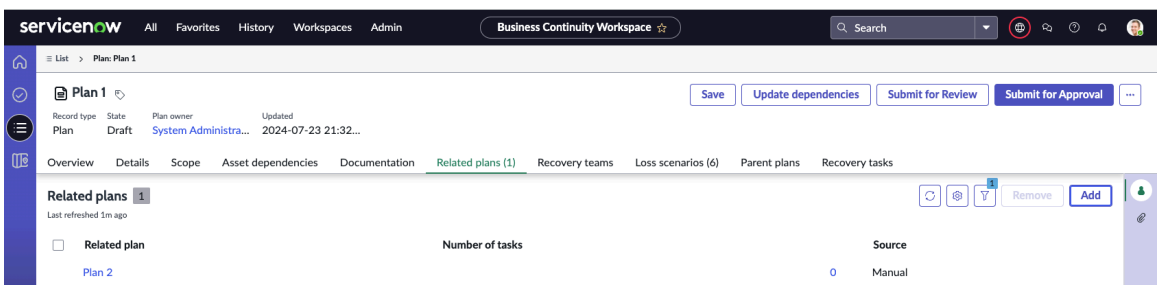
Traduction automatique

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

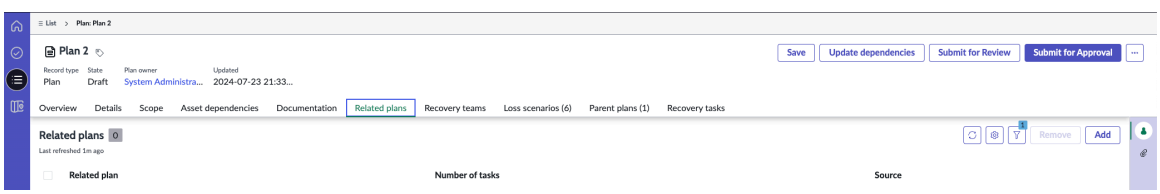


- **Documentation** : vous pouvez enregistrer les options de récupération du plan dans les sections de documentation.
- **Plans connexes** :

  Vous pouvez ajouter un plan connexe à l'enregistrement de plan, qui peut être invoqué pendant une tâche de récupération. Lorsque le plan parent actuel est ajouté à un événement, vous pouvez invoquer son plan connexe à partir de cette tâche spécifique. L'exemple suivant montre que le plan 2 est lié en tant que plan connexe au plan 1.



  Auparavant, l'ajout d'un plan en tant que plan connexe le liait automatiquement au plan d'origine. Par exemple, si le plan 1 et le plan 2 existaient, et que le plan 2 était lié en tant que plan connexe au plan 1, le plan 1 serait automatiquement lié au plan 2. Cependant, avec l'introduction de la Xanadu version, ce processus a été modifié pour devenir une relation unidirectionnelle. L'enregistrement du plan connexe ne crée pas de lien vers l'enregistrement du plan d'origine. Par exemple, le plan 2 ne crée pas de lien vers l'enregistrement de plan d'origine, le plan 1.



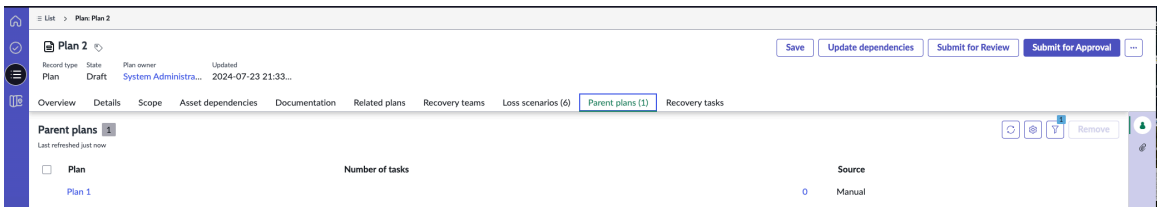
  Pour insérer le lien manuellement, accédez à l'onglet **Plans connexes** et ajoutez-le. Cette mise à jour vous permet de spécifier la relation de plan comme une relation parent-enfant ou sœur.

- **Équipes de reprise** : vous pouvez créer les équipes de reprise pour le plan de continuité d'activité.
- **Scénarios de perte** : vous pouvez ajouter les scénarios de perte applicables au plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

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

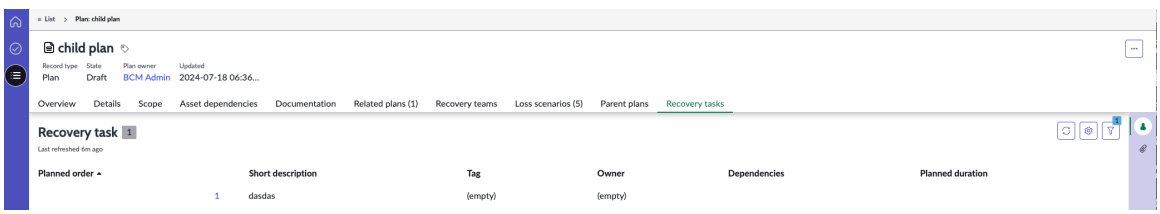
- **Plans parents** : vous pouvez examiner le plan parent à partir duquel le plan actuel est appelé. Par exemple, le plan 2 peut être invoqué dans l'une des tâches présentes dans le plan 1.



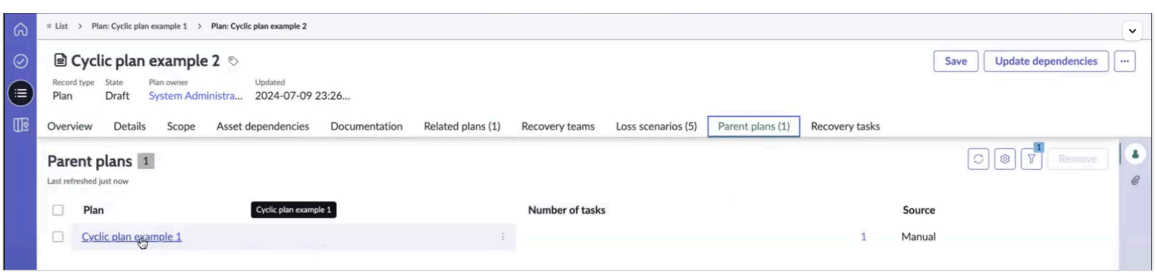
Dans l'enregistrement du plan, il n'est pas possible d'ajouter un plan parent, mais vous pouvez afficher le plan parent lié à un plan connexe. L'onglet **Plans parents** n'est utilisé qu'à des fins d'affichage.

- **Tâches de reprise** :

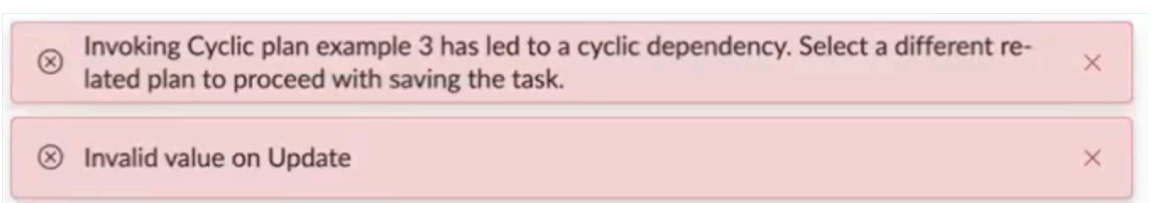
Vous pouvez créer une tâche de reprise dans le plan de continuité d'activité.



Une dépendance cyclique se produit lorsque deux tâches de récupération ou plus dépendent l'une de l'autre, directement ou indirectement. À partir de la mise en production, il est possible d'éviter les dépendances cycliques dans les Xanadu tâches de récupération, en veillant à ce que le même plan ne soit pas déclenché plusieurs fois.



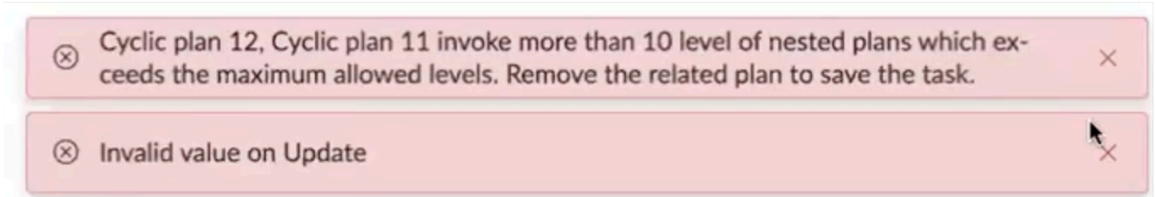
Par exemple, si la tâche de récupération dans le plan 1 déclenche le plan 2, le plan 2 déclenche ensuite le plan 3 et le plan 3 déclenche ensuite le plan 1, cette séquence crée une dépendance cyclique. Un message d'erreur, similaire à l'exemple fourni, s'affiche pour informer les utilisateurs que le déclenchement du plan a entraîné une dépendance cyclique et les suggère de sélectionner un autre plan connexe. Choisir un plan connexe différent dans de tels cas permet d'éviter ces problèmes lors d'un événement.



Si les plans sont activés au-delà de 10 niveaux ou si des liens hiérarchiques impliquant plus de 10 niveaux de plans sont établis, un message d'erreur s'affiche, conseillant la suppression du plan avant que l'enregistrement puisse être enregistré.

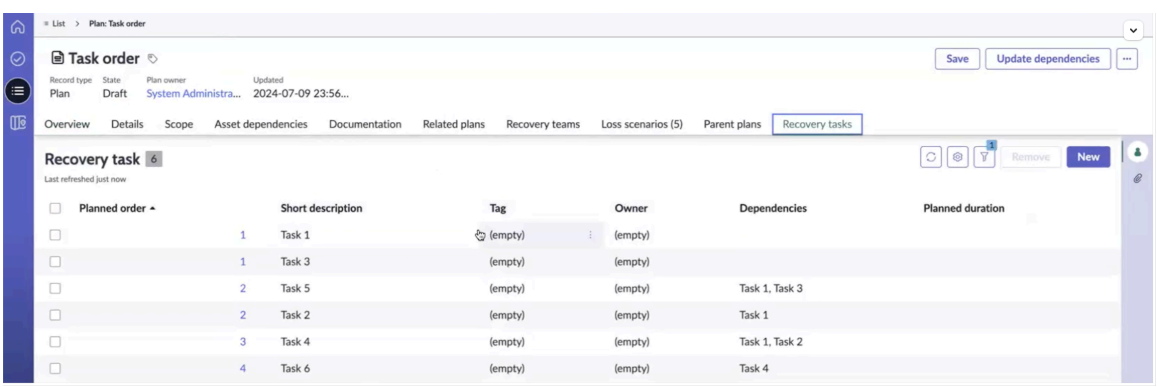
Traduction automatique

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



À partir de la mise en Xanadu production, les tâches de récupération sont organisées en fonction de leurs dépendances. Vous pouvez affecter des dépendances aux tâches, et l'application détermine ensuite une séquence pour ces tâches en fonction des dépendances affectées. S'il existe des tâches sans dépendance, elles peuvent être traitées simultanément.

Remarque : Vous pouvez modifier la `sn_bcp.sync_order_calculation_task_limit` propriété pour modifier le nombre de l'ordre de tâche de récupération afin qu'il soit calculé de manière synchrone.



La séquence de tâches décrite dans l'illustration est clarifiée avec l'exemple suivant :

a. La tâche 1 et la tâche 3 sont indépendantes l'une de l'autre, ce qui leur permet d'être exécutées en même temps, et elles se voient toutes deux attribuer un ordre planifié de 1.

b. La tâche 5 dépend à la fois de la tâche 1 et de la tâche 3 et, par conséquent, elle est affectée à un ordre planifié de 2.

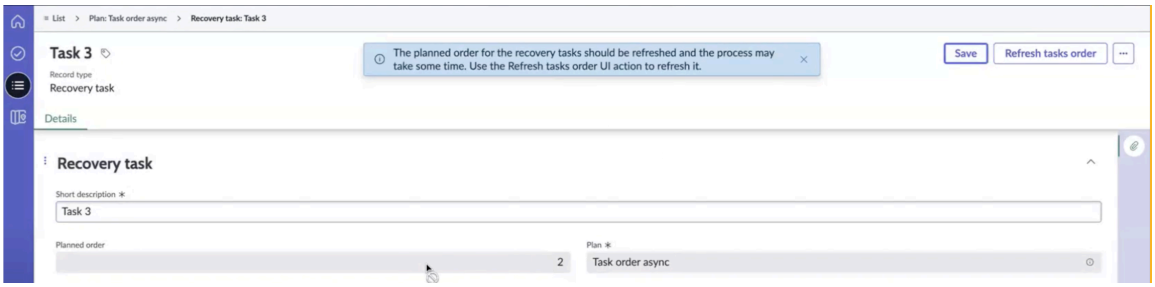
c. La tâche 6 dépend de la tâche 4, qui a un ordre planifié de 3. L'ordre planifié pour la tâche 6 est alors fixé à 4.

Les tâches peuvent être effectuées simultanément, ce qui permet à plusieurs utilisateurs de collaborer sur le même plan à la fois. Lorsqu'une dépendance est mise à jour pour une tâche et que la tâche est enregistrée, l'ordre planifié des tâches est recalculé en fonction de la dépendance supprimée.

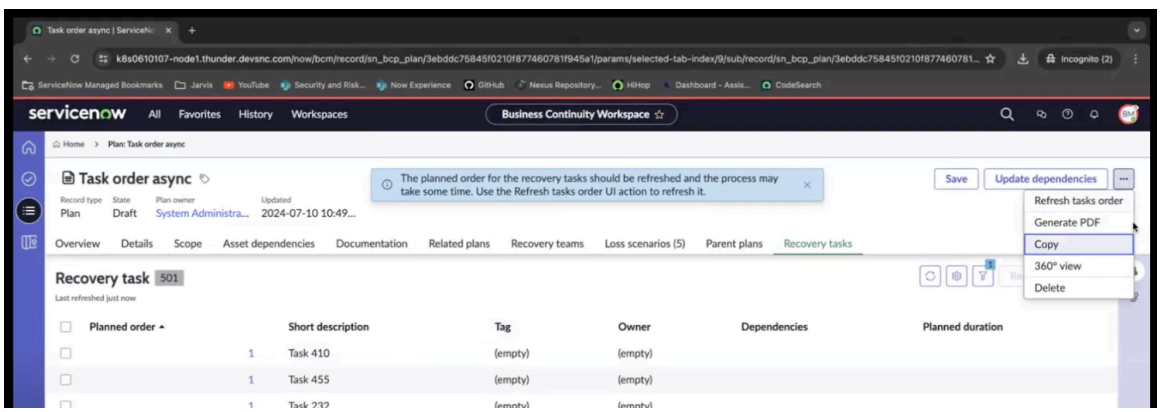
Si vous avez plus de 500 tâches de récupération et que les dépendances sont mises à jour, l'ordre planifié de ces tâches de récupération n'est pas mis à jour instantanément. Au lieu de cela, un message d'information s'affiche, suggérant que l'ordre planifié des tâches de récupération soit mis à jour à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Actualiser l'ordre des tâches** .

Traduction automatique

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



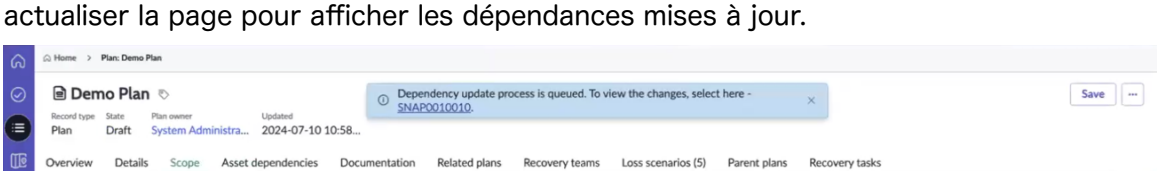
L'option permettant d'actualiser l'ordre des tâches est également accessible à partir du menu de l'enregistrement du plan, comme illustré dans l'exemple.



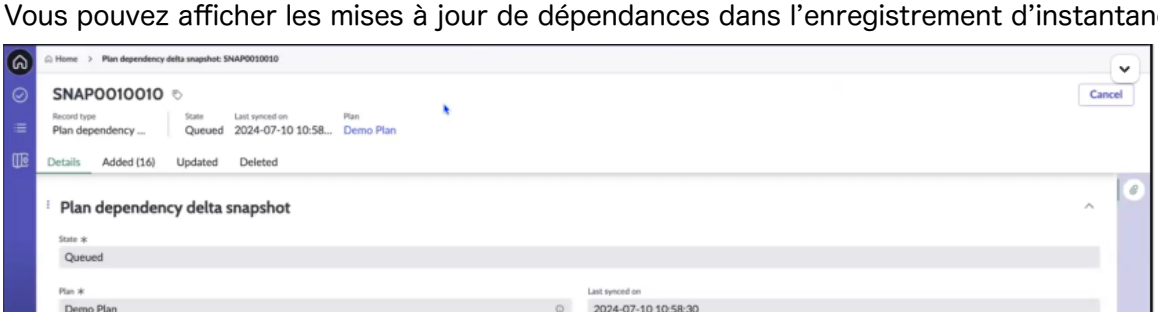
Lorsque vous devez réorganiser les tâches de récupération au sein d'un plan, les utilisateurs sont informés par un message que le processus de réorganisation peut prendre un certain temps. Ils peuvent utiliser l'action d'interface utilisateur **Actualiser l'ordre des tâches** pour mettre à jour l'ordre.

4. Dans l'onglet **Périmètre** , ajoutez un périmètre primaire et ses actifs connexes.

Vous pouvez mettre à jour les dépendances en sélectionnant le bouton **Mettre à jour les dépendances** , qui extrait maintenant les actifs associés et leurs relations. Un message s'affiche indiquant que les dépendances sont en cours de mise à jour et que vous devez actualiser la page pour afficher les dépendances mises à jour.



Vous pouvez afficher les mises à jour de dépendances dans l'enregistrement d'instantané.

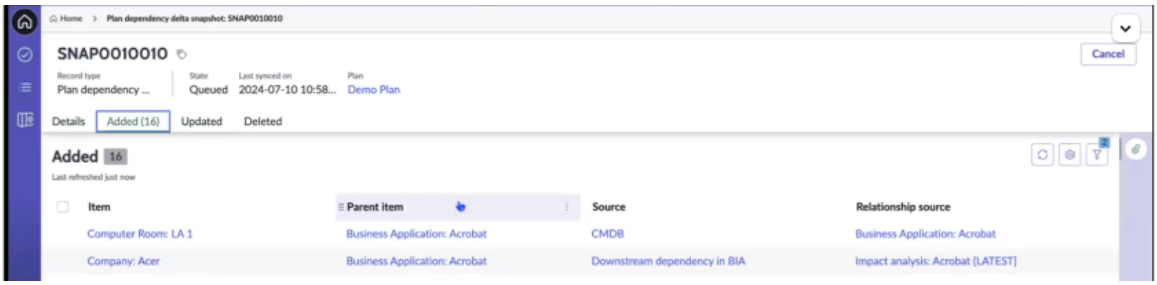


La colonne Élément parent de l'onglet **Ajouté** affiche l'élément parent du nouvel actif. Tous les éléments dépendants de l'élément parent sont affichés dans la colonne Élément, comme indiqué dans l'exemple. La colonne Source indique si la source provient de la dépendance , manuelle ou en aval dans CMDB BIA. Il est utilisé pour BIA en aval. La

Traduction automatique

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

sélection du lien d'enregistrement BIA vous montre que les dépendances sont dérivées de cet enregistrement BIA.



5. Pour ajouter un contributeur de la liste à l'enregistrement du plan de continuité d'activité, lancez le panneau **Contributeurs** en sélectionnant l'icône **Contributeurs** dans la barre latérale.

   Les contributeurs BCP disposant du rôle sn_bcp.plan_contributor ont un accès en lecture, en écriture et en suppression au plan de continuité d'activité. Si vous avez le rôle de responsable BCP, de responsable BCM ou de contributeur du plan, vous pouvez ajouter ou supprimer des contributeurs. Les contributeurs BCP peuvent modifier la liste des contributeurs et modifier le BCP.

6. Pour rétablir l'état **Brouillon** d'un plan de continuité d'activité (PCA) archivé, sélectionnez le bouton **Modifier** .
   BCM À partir de la version 9.0.x, vous pouvez rétablir un plan de continuité d'activité (PCA) archivé à l'état **Brouillon** en sélectionnant le bouton **Modifier** sur le formulaire. Cela vous permet d'avoir plus de flexibilité dans la gestion des plans de continuité d'activité et des enregistrements connexes.

7. Pour effectuer plus d'actions sur le BCP, sélectionnez **Plus d'actions**.

Étape	Description
Sélectionnez Discuter.	Ajoutez le sujet de la discussion et ajoutez des participants qui ont accès à l'enregistrement. Incluez un bref message pour les participants et sélectionnez **Démarrer la discussion**.
Sélectionnez Générer MS Word.	Générez un rapport de l'enregistrement BIA, BCP, exercice ou crise au Microsoft Word format. La Microsoft Word copie de l'enregistrement BCP est générée avec succès et vous pouvez la télécharger.
Sélectionnez Générer le PDF.	Générez un PDF du BCP avec l'ancien ou Évaluation intelligente. Le PDF de l'enregistrement BCP est généré avec succès et vous pouvez le télécharger. Dans la section Évaluations d'impact du PDF, les détails de l'évaluation intelligente sont couverts, y compris les questions et réponses pour RPO et RTO sous forme de tableau, ainsi que les dépendances, les contributeurs et les pièces jointes.
Sélectionnez Copier.	Créez une copie du BCP. Les détails BCP, y compris son état, ses évaluations, ses questions et ses réponses, sont copiés dans l'instance et affichés sur la page d'accueil dans la section BCP et la liste BCP. Confirmez le nom du nouveau BCP.
Sélectionnez la vue à 360°.	Générer des relations à 360° pour le BCP. Une représentation graphique du PCA et de ses relations s'affiche. Actualiser l'ordre planifié pour la tâche de reprise

Traduction automatique

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

Étape	Description
Sélectionnez Supprimer.	Supprimez l'enregistrement BCP. Un message d'avertissement s'affiche indiquant que la suppression de l'enregistrement entraînera la suppression automatique des enregistrements connexes, ce qui peut également entraîner la suppression en cascade d'enregistrements supplémentaires.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le plan est enregistré à l'état **de brouillon** et s'affiche dans la vue de liste des enregistrements de planification.
9. Sélectionnez le bouton **d'affichage à 360°** pour actualiser l'ordre planifié de la tâche de récupération.
10. Sélectionnez le bouton **Générer le PDF** pour générer le BCP au format PDF.
11. Pour créer une copie du BCP, sélectionnez le bouton **Copier** .
12. Sélectionnez le bouton Vue **à 360°** pour générer les relations à 360° pour le plan.
13. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer le plan.

Formulaire Créer un nouveau plan

Utilisez le formulaire Créer un nouveau plan pour Espace de travail de UIB BCM ajouter les détails du plan de continuité d'activité (PCA).

Formulaire Créer un nouveau plan

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un nouveau plan

Champ	Description
Onglet Vue d'ensemble	
État	Composant d'exécution pas à pas qui affiche les états du plan de continuité d'activité.
Onglet Détails	
Nom	Nom du plan de continuité d'activité. Vous pouvez décrire le BCP dans une longueur de 255 caractères.
Modèle	Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer le BCP. Le modèle BIA contient les éléments primaires (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation.
Type	Type du plan de continuité d'activité. Options disponibles : • Plan de continuité • Plan de reprise • Plan de réponse aux crises
Unité business	Unité business pour laquelle le plan de continuité d'activité est créé. Options disponibles : • Finances • RH

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un nouveau plan (suite)

Champ	Description
	• Informatique • Juridique • Marketing • Ventes
Département	Département associé à l'unité business. Vous pouvez sélectionner le département en fonction de l'unité business sélectionnée.
Propriétaire du plan	Propriétaire du plan de continuité d'activité.
Date d'expiration	Champ en lecture seule. Date d'expiration du plan.
Piste BCM	Responsable BCM du plan de continuité d'activité.
Description	Description du plan de continuité d'activité.
Icônes affichées dans la barre latérale de l'enregistrement	
Contributeurs	Icône pour renseigner le panneau latéral de l'enregistrement. Vous pouvez ajouter des contributeurs au plan de continuité d'activité à partir du panneau.
Pièce jointe	Panneau dans lequel le PDF du plan de continuité d'activité est joint.
Modèle	Panneau permettant de renseigner le modèle de plan de continuité d'activité. Vous pouvez afficher tous les modèles ou les modèles personnalisés dans ce panneau.

Planification de la mise à jour automatique des actifs associés

Vous pouvez planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans en fonction des données sources et des relations dans le CMDB. Vous pouvez recevoir une notification par e-mail contenant les détails des mises à jour des dépendances du plan à partir de l'application BCM . Les dépendances sont extraites à partir de différentes sources, telles que la dépendance BIA en amont, les dépendances BIA en aval et CMDB.

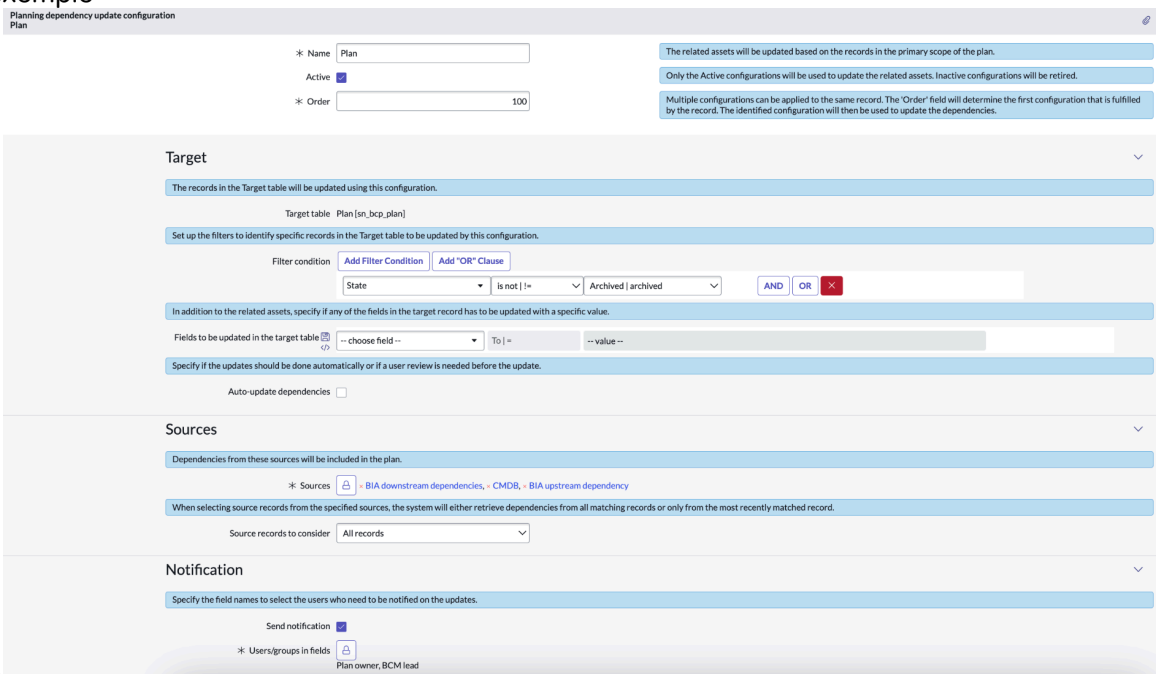
Planification d'une mise à jour automatique des actifs connexes

Les BCM administrateurs peuvent planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans du module de configuration des mises à jour des dépendances de planification, en fonction des données sources et des relations dans le CMDB. Vous pouvez accéder au module de configuration de mise à jour automatique en accédant à **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour des dépendances de planification**.

Traduction automatique

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

Le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification est illustré dans l'exemple suivant.



Lorsque les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** , l'application BCM planifie une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans. De même, lorsque l'option **Envoyer une notification** est sélectionnée, l'application BCM envoie des e-mails automatisés aux propriétaires du plan au sujet des mises à jour des dépendances.

Les dépendances de planification sont extraites de différentes sources, telles que la dépendance BIA en amont, les dépendances BIA en aval et CMDB.

Remarque : Dans les plans, les dépendances sont extraites pour tous les actifs du périmètre primaire.

La configuration du module de configuration des mises à jour des dépendances de planification est une activité ponctuelle. Une fois que les sources sont configurées dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification, les mises à jour sont synchronisées dans le plan.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration des mises à jour des dépendances de planification, reportez-vous à la section Configuration des mises à jour des dépendances de planification.

Utilisation des dépendances mises à jour avec la mise en Xanadu production

À partir de la Xanadu version, vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour à partir du dernier enregistrement BIA pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. Les informations des colonnes intitulées BIA d'élément connexe, Objectif de temps de récupération (RTO) d'élément connexe, Objectif de point de récupération (RPO) d'élément connexe et Niveau de récupération d'élément connexe sont utilisées pour déterminer les délais de récupération requis et les besoins de sauvegarde des données, qui sont ensuite affichés dans les colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.

Pour plus d'informations sur l'option Enregistrements BIA sources dans les modules Configuration des dépendances, reportez-vous à la section Configurer la configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

Traduction automatique

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

Remarque : La condition de filtre de la définition d'élément permet d'ajouter des éléments de configuration (CI) spécifiques via la fenêtre contextuelle. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** prend également en compte le filtre de la définition d'élément et récupère les CI connexes de l'élément de configuration répertorié dans le champ **S'applique à** de la BIA. Ces relations sont extraites à partir de la table Relations CI.

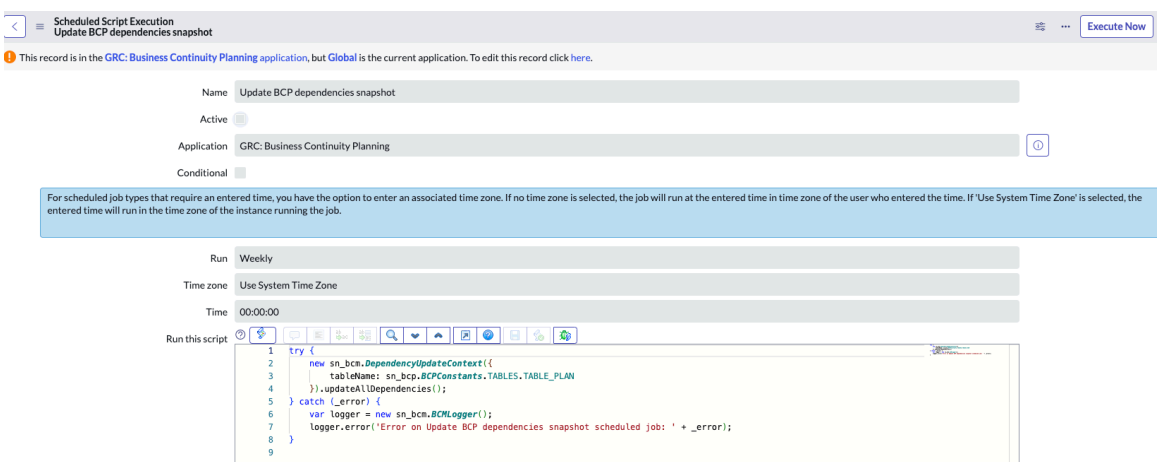
Rôles associés à la mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans

Les utilisateurs ayant les rôles suivants mettent généralement à jour les actifs connexes dans les plans :

- Les BCM gestionnaires de programme, BCM les planificateurs et BCM les gestionnaires peuvent mettre à jour les actifs connexes dans les plans.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration des mises à jour des dépendances de planification.

Utilisation de la tâche planifiée pour mettre à jour automatiquement les dépendances

La *`Update BCP dependencies snapshot`* tâche planifiée est livrée dans le cadre du système de base. Il s'exécute à intervalles réguliers et extrait les actifs connexes mis à jour dans les plans. La tâche planifiée est illustrée dans l'exemple suivant.

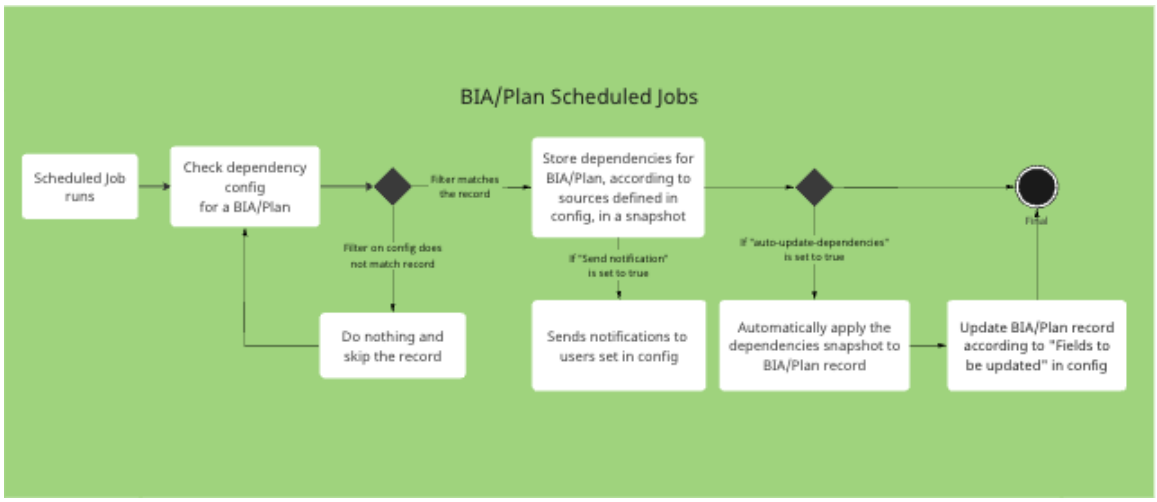


La tâche planifiée n'est pas marquée comme active par défaut. Pour exécuter la tâche planifiée à intervalles réguliers, les administrateurs système peuvent sélectionner l'option **Actif** et sélectionner **Exécuter maintenant** pour configurer un calendrier. La tâche planifiée s'exécute ensuite à intervalles réguliers, analyse les enregistrements du plan pour rechercher les changements et extrait les actifs connexes mis à jour pour les enregistrements de planification. Il crée un enregistrement d'instantané pour chaque mise à jour d'enregistrement de planification.

La tâche planifiée traite un workflow pour vérifier les changements dans les relations et enregistrer automatiquement les mises à jour de dépendance, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



1. La tâche planifiée s'exécute chaque semaine, vérifie la configuration des actifs connexes pour chaque enregistrement de planification et extrait les actifs connexes à partir des sources définies dans l'onglet **Sources** du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.
2. La tâche planifiée fait référence à la condition de filtre définie dans la configuration (module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification). Si la condition correspond à l'enregistrement de planification, la tâche planifiée récupère et stocke les actifs connexes du plan dans l'enregistrement d'instantané, en fonction des sources définies dans la configuration. Si la condition de filtre ne correspond pas à l'enregistrement de planification, l'application ignore l'enregistrement.
3. Lorsque l'option **Envoyer une notification** est définie sur **Vrai** dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification, les utilisateurs de l'enregistrement de planification défini dans la configuration sont informés des actifs associés mis à jour via la tâche planifiée.
4. Lorsque l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** est définie sur **Vrai** dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification, la tâche planifiée applique automatiquement l'instantané de dépendance du plan à l'enregistrement de planification.
5. Comme dernière étape, la tâche planifiée met à jour l'enregistrement de planification en fonction des champs à mettre à jour dans la configuration.

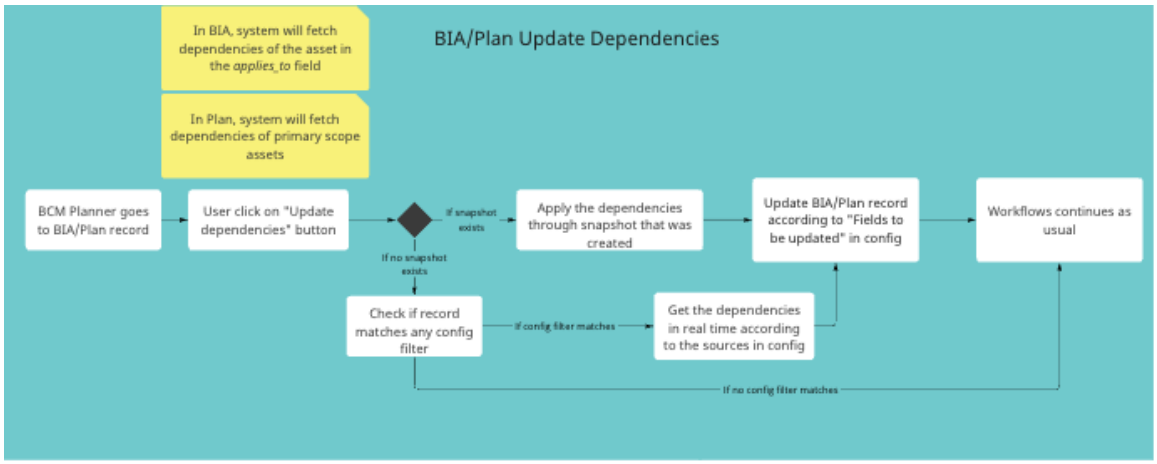
Mise à jour manuelle des dépendances

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , vous pouvez mettre à jour instantanément les dépendances de plan à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . De cette façon, vous pouvez mettre à jour les dépendances manuellement avant que la tâche planifiée ne s'exécute selon le calendrier hebdomadaire. Les dépendances sont ensuite mises à jour dans les sources et un enregistrement instantané de la mise à jour de l'enregistrement de planification est créé.

Consultez le workflow suivant pour utiliser l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** et mettre à jour manuellement les dépendances de planification :

Traduction automatique

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



1. Le BCM planificateur accède à l'enregistrement de planification. L'application récupère les dépendances des actifs du périmètre primaire définis dans le plan.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** .

3. Si l'enregistrement d'instantané existe pour la mise à jour, le BCM planificateur applique les dépendances de planification via l'instantané et met à jour le plan en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow de planification se poursuit ensuite pour les étapes suivantes, telles que la demande de révision et d'approbation.

   Si l'enregistrement de l'instantané n'existe pas pour la mise à jour, le BCM planificateur vérifie si l'enregistrement de planification correspond à un filtre de configuration :
   - Si l'enregistrement de planification correspond à un filtre de configuration, l'application obtient les dépendances en temps réel en fonction des sources dans la configuration. Ensuite, le BCM planificateur met à jour l'enregistrement de planification en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow de planification se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.
   - Si l'enregistrement de planification ne correspond pas au filtre de configuration, le workflow de planification se poursuit pour les étapes suivantes.

Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances de planification, reportez-vous à la section Mettre à jour les dépendances de planification.

Remarque :

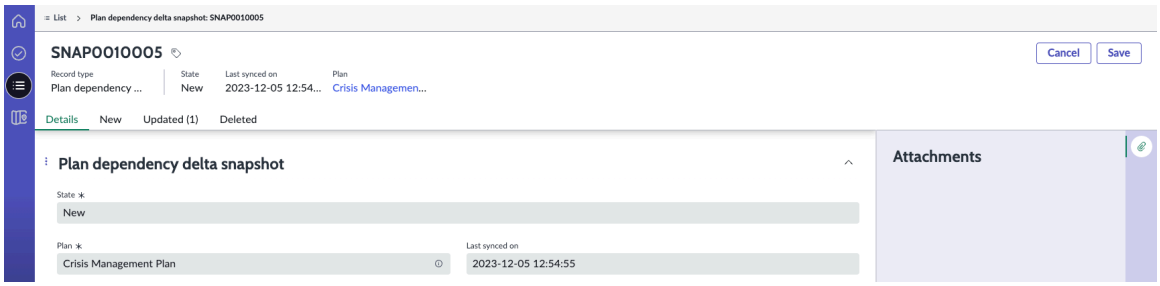
Remarque : Le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification est utilisé pour utiliser la tâche planifiée et pour mettre à jour manuellement les dépendances de planification (à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances**).

Enregistrement d'instantané du plan

Lorsque la tâche planifiée s'exécute à des intervalles définis, elle crée un enregistrement instantané de chaque mise à jour de plan dans l'application. L'enregistrement d'instantané contient le delta des changements apportés à la configuration, tels que les actifs nouveaux, mis à jour et supprimés pour le plan. Les enregistrements d'instantanés sont répertoriés dans le module Mises à jour en attente de la vue de liste Planification dans le Espace de travail de Continuité d'activité. Un enregistrement d'instantané est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Lorsqu'un enregistrement d'instantané est créé, l'application affiche un message d'interface utilisateur pour informer les utilisateurs des mises à jour des dépendances de planification. L'application BCM stocke un instantané actif pour un plan à la fois. Les instantanés qui sont à l'état **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour depuis six mois sont automatiquement supprimés de l'application.

Si l'enregistrement de planification ne comporte aucun changement dans les dépendances, aucun enregistrement d'instantané n'est créé pour cet enregistrement de planification.

Cadre de travail des relations entre données

Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité, vous devez mettre à jour les actifs connexes dans les plans. À partir de la Zurich version, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour extraire les actifs connexes dans les plans. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

Mettre à jour les dépendances de planification

Mettez à jour les dépendances du plan manuellement à partir de l'instantané si la tâche planifiée n'est pas activée dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification. Vous pouvez mettre à jour les dépendances dans un plan actif.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner sn_bcm.admin

Procédure

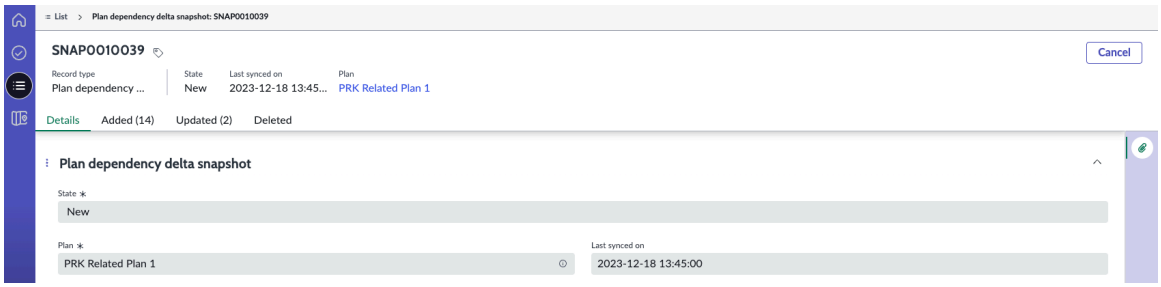
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Ouvrez un BCP à l'état **Brouillon** et accédez à l'onglet **Champ d'application** .

   Si les dépendances ont été mises à jour dans les sources, la tâche planifiée récupère les dépendances. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'instantané pour afficher les mises à jour.
3. Pour afficher l'enregistrement d'instantané, sélectionnez le module **Mises à jour en attente** dans la vue de liste **Planification** , puis sélectionnez un enregistrement d'instantané.

   L'instantané de différentiel de dépendance du plan s'affiche.

Traduction automatique

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



L'application BCM stocke un instantané actif à la fois pour le BCP. Les instantanés qui sont à l'état **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour au cours des six derniers mois sont automatiquement supprimés de l'application.

4. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, accédez au plan et sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour.
5. Pour enregistrer les changements apportés au plan, sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétaires du plan et le responsable BCM peuvent mettre à jour les dépendances de planification en enregistrant les changements apportés au plan.

Ajouter un actif et un périmètre au BCP

Ajoutez un actif et le champ d'application au plan de continuité d'activité (PCA). Vous pouvez ensuite afficher les principaux éléments dans le fichier Espace de travail configurable de BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez sélectionner un actif primaire et suivre ses actifs connexes dans le plan. Vous pouvez également désigner le même actif comme actif principal ou connexe dans le plan, comme indiqué dans la colonne Types de l'enregistrement du plan. Pour ajouter les actifs connexes dans l'onglet **Dépendances d'actifs** , sélectionnez le bouton **Mettre à jour les dépendances** dans le plan. La source de la relation est affichée dans la colonne Source primaire, qui comprend des sources telles que Base de données de gestion des configurations (CMDB), Manuel, BIA en amont ou BIA en aval.

Vous pouvez consulter la colonne Types de l'onglet **Champ d'application** pour afficher la classification d'un actif. Un actif peut être classé en tant que type de périmètre primaire, type d'actif connexe ou les deux. Pour comprendre la source de la relation pour les actifs connexes, tels qu'un BIA en amont ou un actif CMDB d'où provient la dépendance, consultez la colonne Source de relation dans les enregistrements d'actif et d'instantané du plan. La colonne Source de relation de l'onglet **Dépendances d'actif** affiche l'enregistrement réel responsable de l'extraction de cette relation. Si deux analyses d'impact sur l'entreprise (BIA) ont les mêmes dépendances d'actif, la BIA la plus récente est reconnue comme source de relation et s'affiche dans la colonne Types du plan.

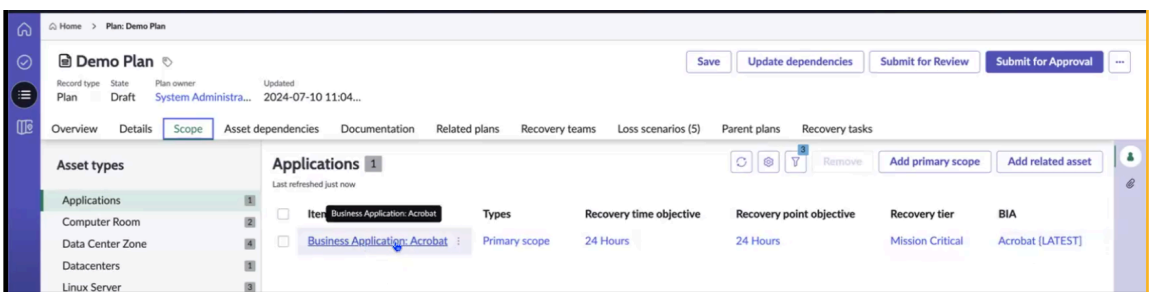
Vous pouvez utiliser la vue hiérarchique du formulaire de plan pour afficher la relation parent-enfant des actifs. Vous pouvez activer/désactiver la vue pour afficher la vue Liste ou la vue Hiérarchique. Lorsque les dépendances sont mises à jour, les valeurs des colonnes suivantes des onglets **Périmètre** et **Dépendances d'actif** sont mises à jour et codées par couleur pour référence, comme indiqué dans les exemples :

Traduction automatique

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

- BIA
- Objectif de temps de reprise (RTO)
- Objectif de point de reprise (RPO)
- Niveau de reprise (RT)

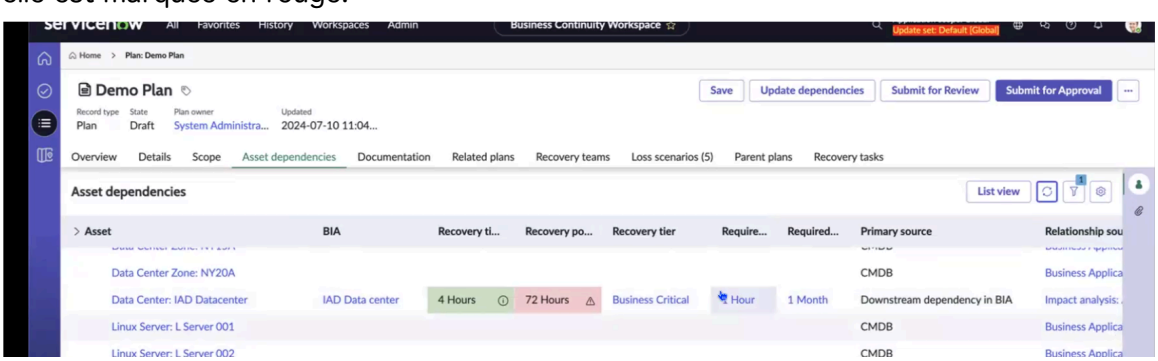
Vous pouvez utiliser les dépendances mises à jour à partir de l'enregistrement BIA le plus récent pour effectuer une évaluation des dépendances sur un actif. L'utilisation de ces dépendances mises à jour vous permet d'effectuer avec précision l'analyse d'impact sur l'entreprise. En outre, il aide à déterminer les délais de récupération essentiels et les besoins de sauvegarde des données pour les actifs, qui sont ensuite affichés dans les colonnes Délai de récupération requis et Sauvegarde des données requise de l'enregistrement BIA.



La vue hiérarchique est utilisée pour évaluer les valeurs BIA, Objectif de temps de reprise (RTO), Objectif de point de reprise (RPO) et Niveau de reprise (RT) entre les actifs primaires et connexes au sein d'un plan. Le code couleur aide les planificateurs de Business Continuity Management (BCM) à comparer ces mesures :

- Les lignes dans lesquelles la valeur RTO ou RPO de l'actif primaire est inférieure à celle de l'actif connexe sont marquées en rouge.
- Les lignes dans lesquelles la valeur RTO ou RPO de l'actif primaire dépasse celle de l'actif connexe sont marquées en vert.
- Les lignes dans lesquelles les valeurs RTO ou RPO de l'actif primaire et de l'actif connexe sont identiques sont marquées en jaune.
- Les lignes dans lesquelles les valeurs RTO ou RPO des actifs primaires sont manquantes ne sont pas colorées.

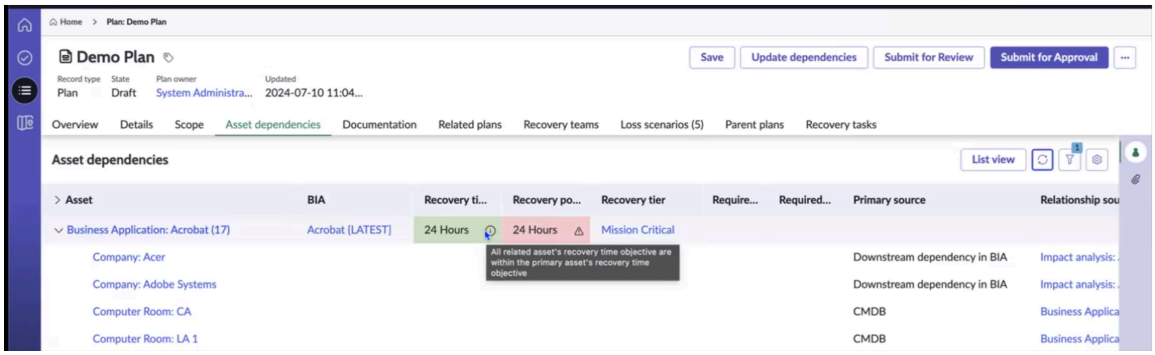
Par exemple, si la valeur RTO de l'actif primaire dépasse celle de l'actif connexe, elle est marquée en vert. Si la valeur RTO de l'actif primaire est inférieure à celle de l'actif connexe, elle est marquée en rouge.



Lorsque vous survolez l'icône d'informations dans la colonne, les données de comparaison de l'actif principal et de l'actif connexe s'affichent, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

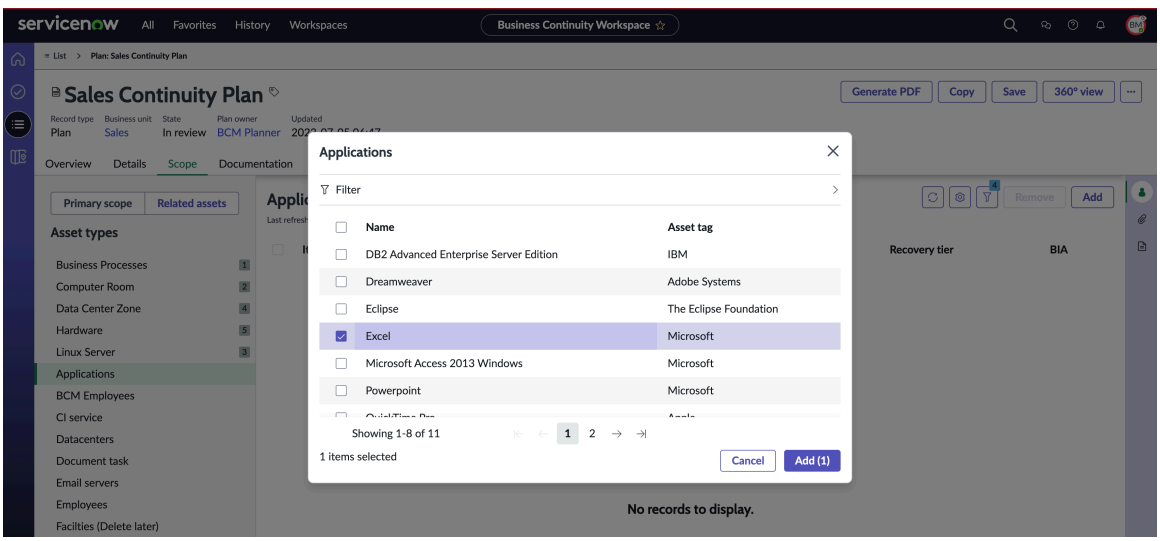
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Champ d'application** et ajoutez un champ d'application primaire pour le plan de continuité d'activité.
   Si le plan est créé à partir d'un modèle de plan, vous pouvez afficher les éléments principaux définis dans le modèle de plan.
4. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de l'actif** .

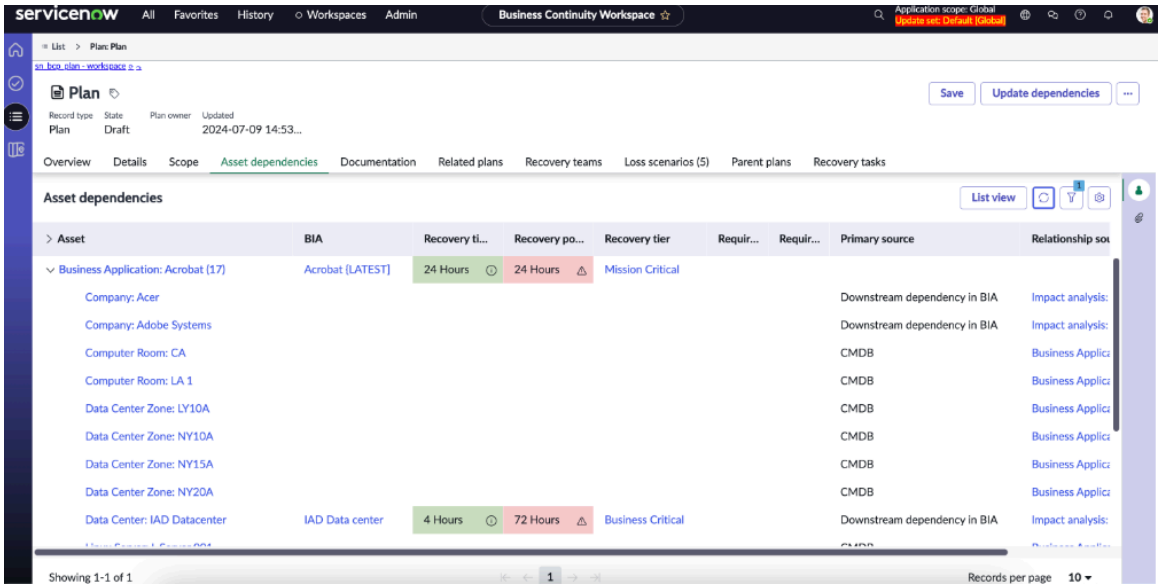
   Les dépendances d'actif affichent les relations des actifs et permettent aux utilisateurs d'évaluer le risque ou les écarts lorsque les actifs sont opérationnels en panne. L'exemple suivant montre comment ajouter un type d'actif au plan de continuité d'activité.



   L'exemple suivant illustre un plan avec différents types d'actifs.

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des sections de documentation

Créez une section de documentation dans le plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite documenter les capacités de reprise de votre plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions d'interface utilisateur suivantes sont disponibles pour les sections de documentation :

- **Mettre à jour** : mettre à jour une section de documentation existante.
- **Supprimer** : supprimer une section de documentation existante.
- **Réinitialiser au modèle** : réinitialisez une section de documentation existante vers le modèle Sections de documentation. Vous pouvez afficher les modèles disponibles en accédant aux **sections Documentation** de **Business Continuity** dans le navigateur d'application. Pour une section de documentation existante, les actions **Mettre à jour**, **Supprimer** et **Réinitialiser vers le modèle** sont disponibles. Pour une nouvelle section de documentation, l'action **Réinitialiser au modèle** n'est pas disponible.

> **Remarque :** Lorsque vous créez une section de documentation dans l'onglet **Documentation** sans utiliser le modèle de plan, l'action d'interface utilisateur **Réinitialiser au modèle** n'est pas disponible pour cette section de documentation.

Procédure

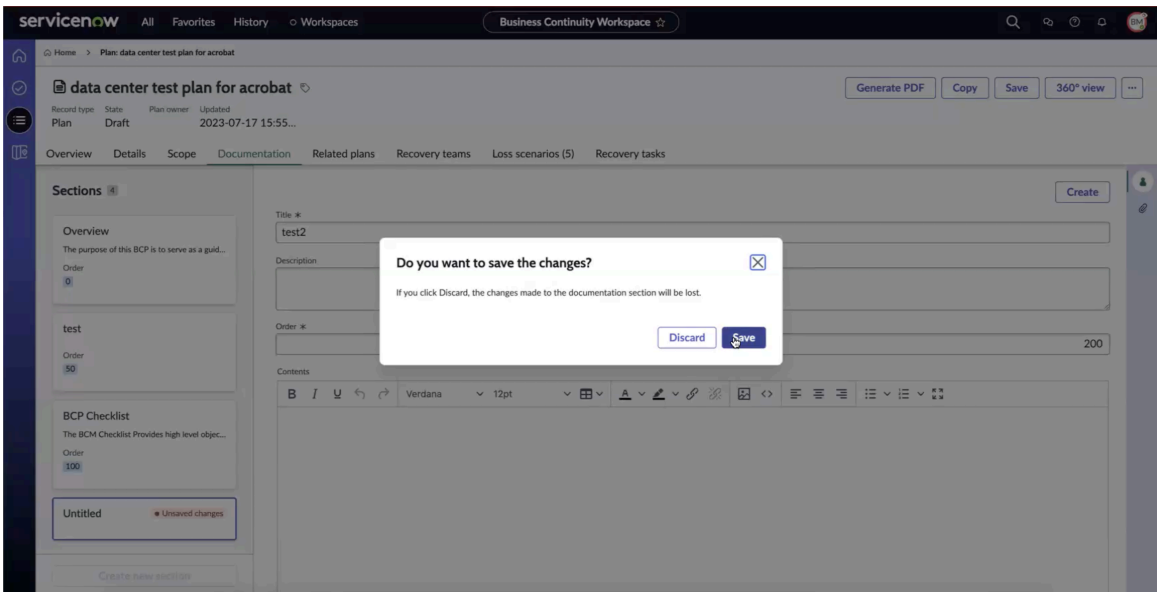
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Documentation** du plan.
4. Sélectionnez **Créer une section**.

Traduction automatique

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

Vous pouvez ajouter une section de documentation dans le plan de continuité d'activité.

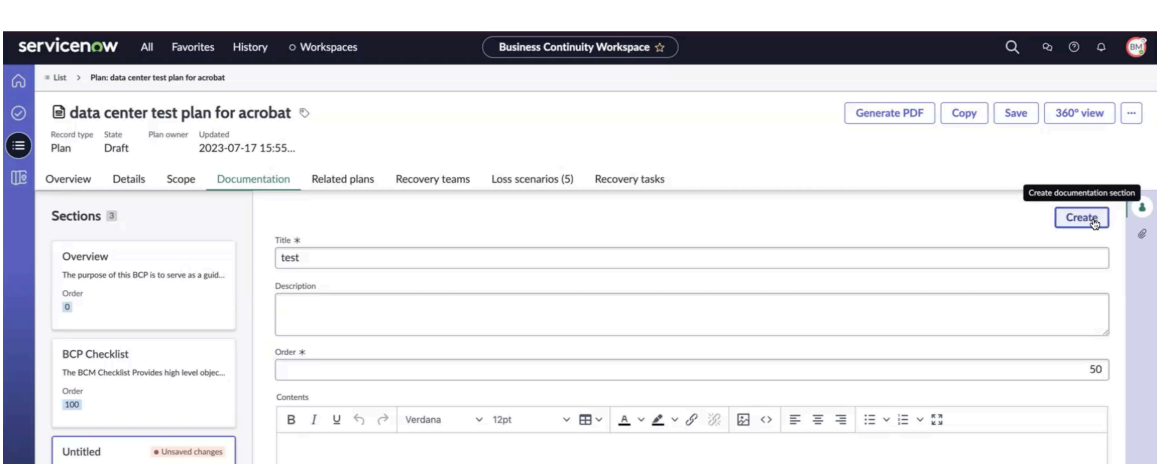
Si vous créez une section de documentation et que vous vous éloignez sans enregistrer les modifications, la section de documentation est marquée comme **Sans titre** avec la balise **Modifications non enregistrées** , comme illustré dans l'exemple suivant. Le message suivant s'affiche à l'écran : Voulez-vous enregistrer les changements ?



Si vous sélectionnez **Enregistrer**, la section de documentation est enregistrée dans le plan. Si vous sélectionnez **Ignorer**, les changements apportés à la section de documentation ne sont pas enregistrés.

5. Pour créer une section de documentation, sélectionnez **Créer**.

L'exemple suivant montre les sections de documentation Vue d'ensemble et Liste de vérification BCP d'un plan de continuité d'activité. La section Documentation de vue d'ensemble a une valeur d'ordre de 0. La section de documentation de la liste de vérification BCP a une valeur d'ordre de 100.

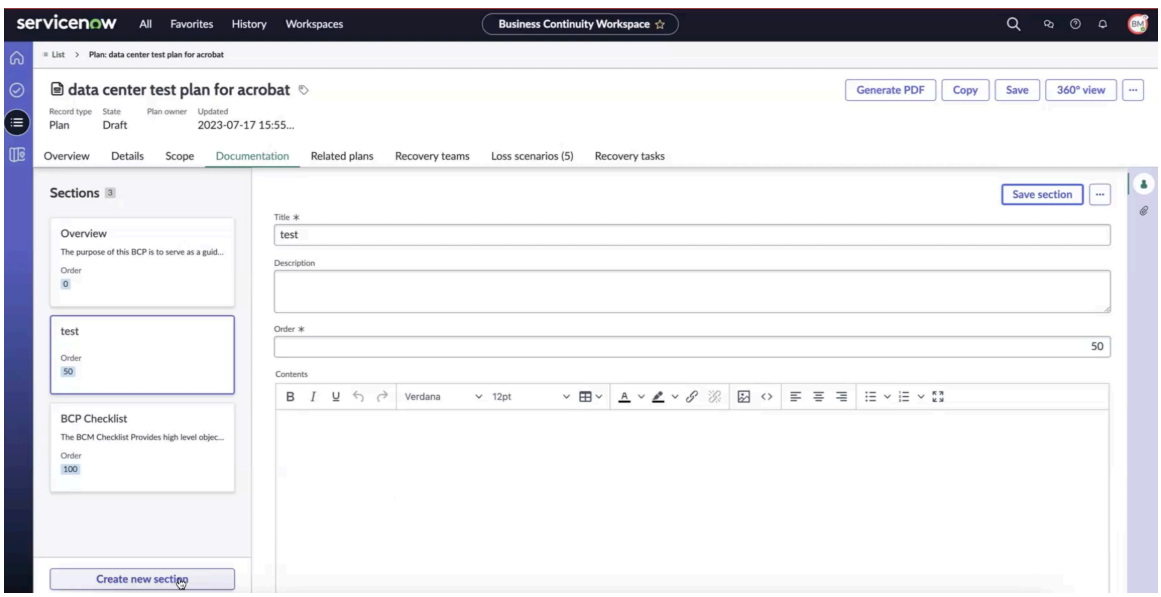


Pour créer une section de documentation qui s'affiche en tant que deuxième section dans le panneau Sections, affectez-lui une valeur d'ordre supérieure à 0 et inférieure à 100, par exemple 50.

Traduction automatique

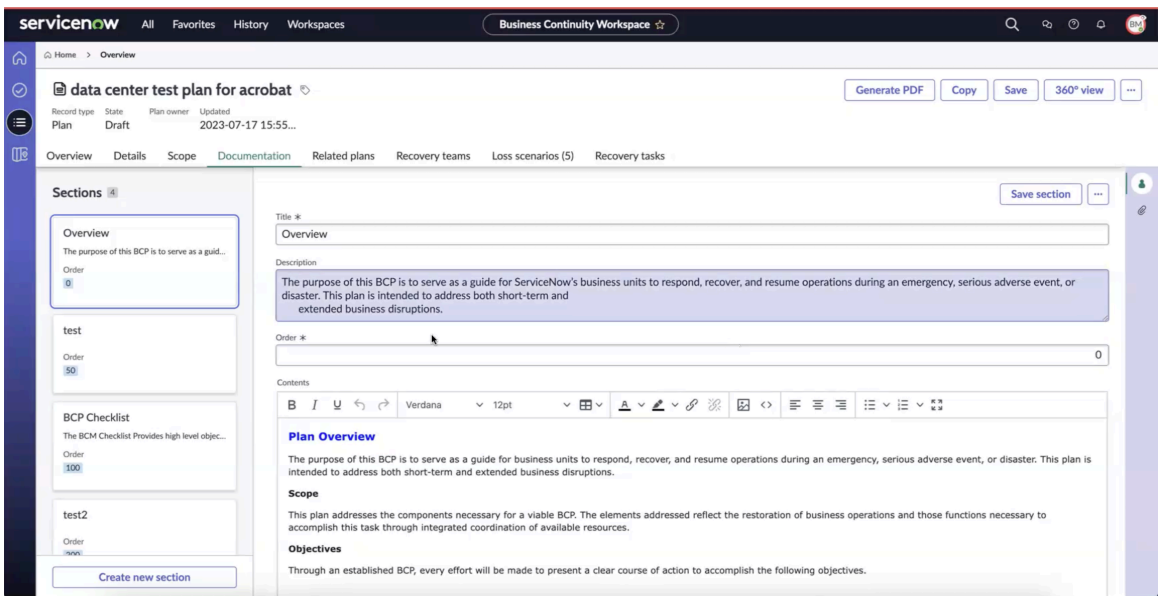
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La section de documentation avec une valeur d'ordre de 50 s'affiche en tant que deuxième section de documentation dans le panneau Sections de l'onglet **Documentation** .



6. Pour enregistrer la section de documentation dans le plan, sélectionnez **Enregistrer la section**.

La section documentation est enregistrée dans le plan de continuité d'activité.



7. Pour supprimer une section de documentation du plan, sélectionnez **Supprimer**.
8. Pour réinitialiser une section de documentation selon son modèle, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (**...**), puis sélectionnez **Réinitialiser au modèle**.

Ajouter des plans connexes et des équipes de reprise

Ajoutez vos plans de continuité d'activité et vos équipes de reprise à votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les détails dans Espace de travail de UIB BCM.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcp.plan_manager

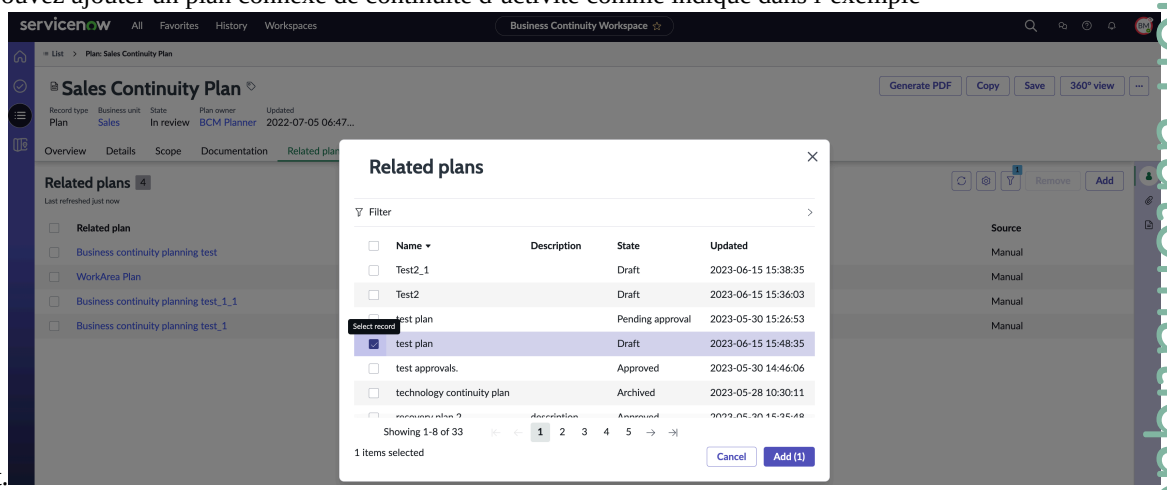
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter les plans connexes répertoriés dans la Espace de travail vue. Lorsqu'un plan connexe est ajouté à un exercice ou à un événement, il est déclenché à partir d'une tâche si la tâche est marquée comme une dépendance.

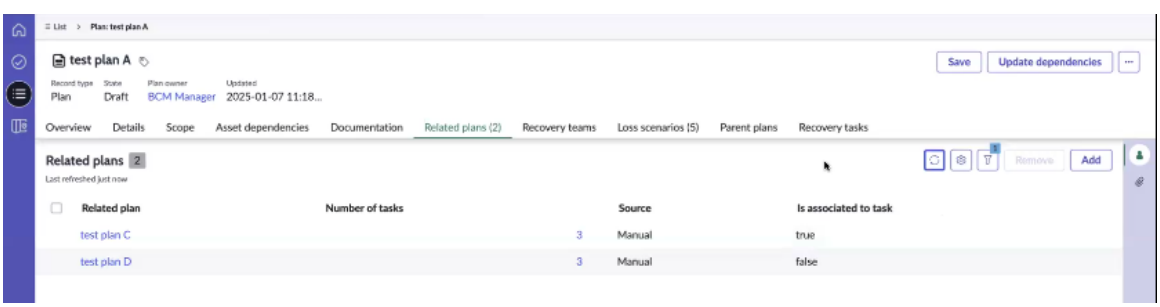
Auparavant, l'ajout d'un plan connexe incluait automatiquement un lien vers l'enregistrement du plan dans sa liste d'enregistrements. Toutefois, avec l'introduction de la Xanadu version, ce processus est passé à une relation à sens unique, et l'enregistrement du plan connexe n'affiche plus le lien vers l'enregistrement du plan d'origine. Pour insérer manuellement le lien, vous pouvez accéder à l'onglet Plans connexes et ajouter le lien. Cette mise à jour offre la possibilité de désigner la relation du régime comme une relation parent-enfant ou comme une relation frère-sœur.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Plans connexes** , puis **Ajouter**.
   Vous pouvez ajouter un plan connexe de continuité d'activité comme indiqué dans l'exemple suivant.



Une nouvelle colonne, « Est associé à une tâche », a été ajoutée à la table Plans connexes. Ce champ est défini sur Vrai si le plan connexe est associé à une tâche de reprise et sur Faux dans les autres cas. L'exemple montre que le plan de test C est associé à la tâche 1 du plan A, par conséquent la colonne « Est associé à la tâche » est définie sur Vrai.



Traduction automatique

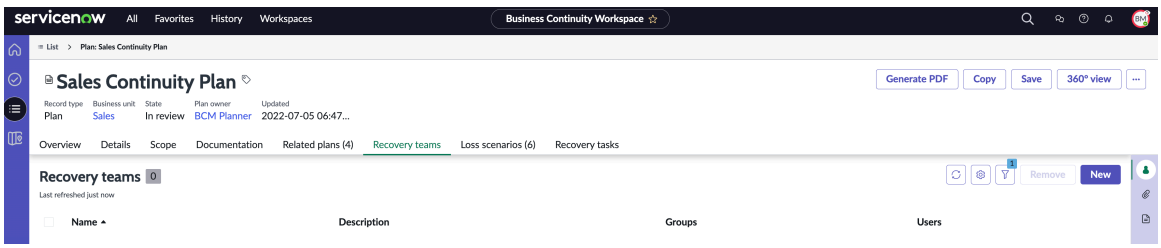
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

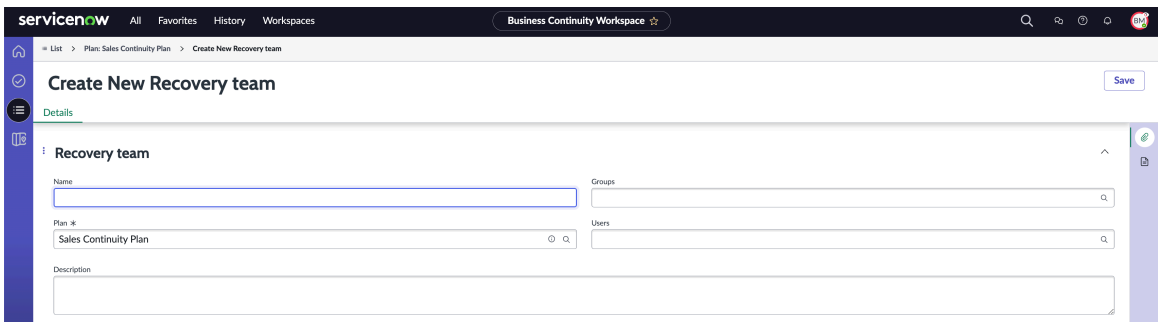
Remarque : Les plans connexes associés à une tâche sont créés en tant que plans enfants dans les événements. Si les plans connexes ne sont associés à aucune tâche, ils sont créés en tant que plans connexes, mais pas en tant que plans enfants dans les événements.

L'association de plans connexes à des tâches de récupération vous aide à identifier quand et où les plans sont déclenchés dans le flux, ce qui facilite le suivi et la gestion des plans pendant le processus de récupération.

4. Sélectionnez l'onglet **Équipes de reprise** et **sélectionnez Nouveau**.

   Vous pouvez ajouter une équipe de récupération au plan, comme indiqué dans les exemples suivants.





.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le plan connexe et l'équipe de reprise sont ajoutés au plan de continuité d'activité.

Association de plans connexes à une tâche de reprise

Vous pouvez désormais associer des plans connexes à des tâches de récupération, ce qui facilite l'identification et la gestion des plans pendant la récupération. Vous pouvez ensuite utiliser des plans imbriqués générés automatiquement dans un événement, ce qui réduit l'effort manuel d'ajout de plans et améliore les performances du système.

Pour configurer les dépendances entre plans, vous devez associer les plans connexes à une tâche de récupération. Chaque fois qu'un plan connexe est associé à une tâche de récupération dans un événement, un nouveau plan activé est créé à partir de cette tâche.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de plans imbriqués dans un événement, reportez-vous à la section Utilisation de plans imbriqués.

Ajouter des scénarios de perte

Ajoutez un scénario de perte et définissez les dépendances d'actif connexes dans votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les détails des actifs dans Espace de travail de UIB BCM un scénario de perte identifié, puis planifier une stratégie de récupération pour un scénario de perte identifié.

Traduction automatique

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

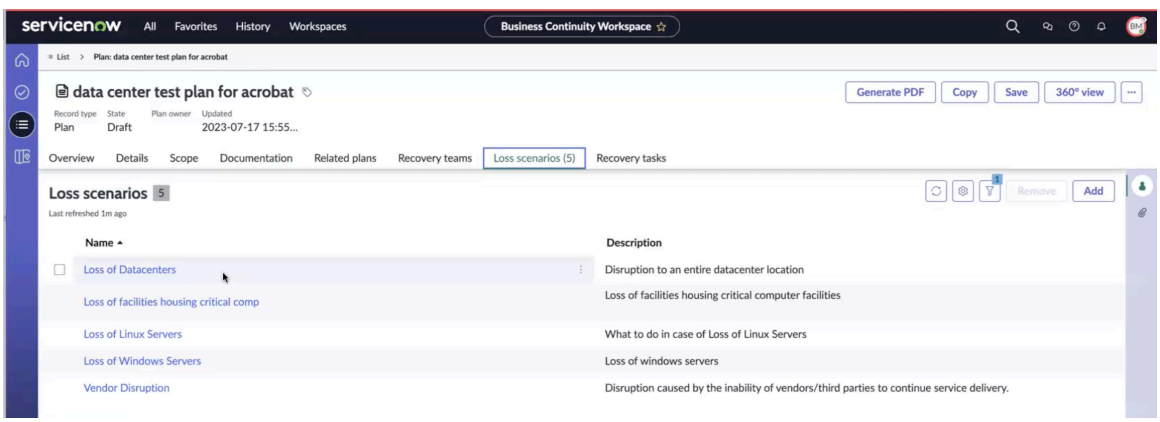
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

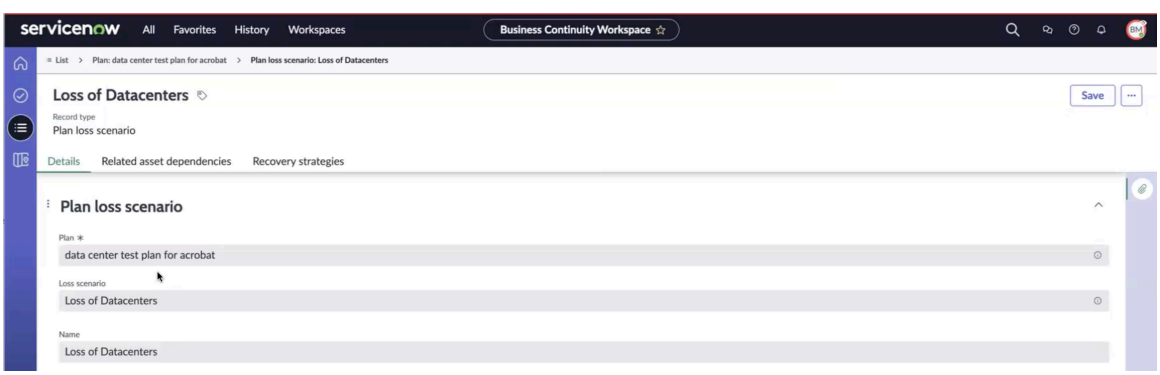
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Scénarios de perte** , puis **Ajouter**.

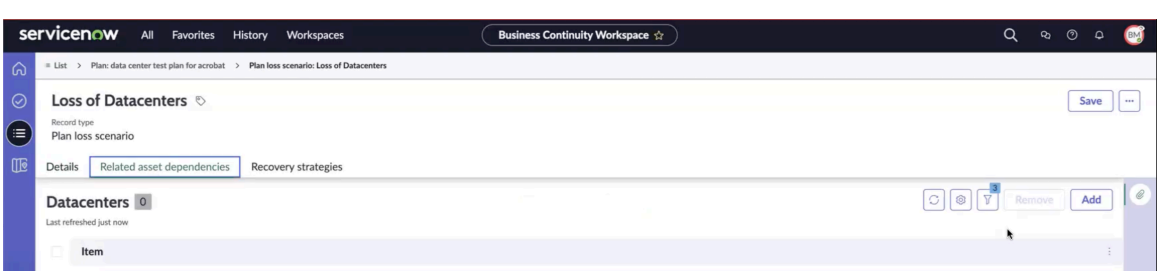
   Vous pouvez ajouter un scénario de perte au plan de continuité d'activité. Dans l'exemple suivant, vous pouvez sélectionner le scénario de perte Perte de centres de données et l'ajouter au plan de continuité d'activité.



   La perte d'enregistrement du scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



4. Accédez à l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** et sélectionnez **Ajouter**.
   Vous pouvez ajouter les dépendances d'actif connexes à la perte du scénario, comme indiqué dans l'exemple suivant.

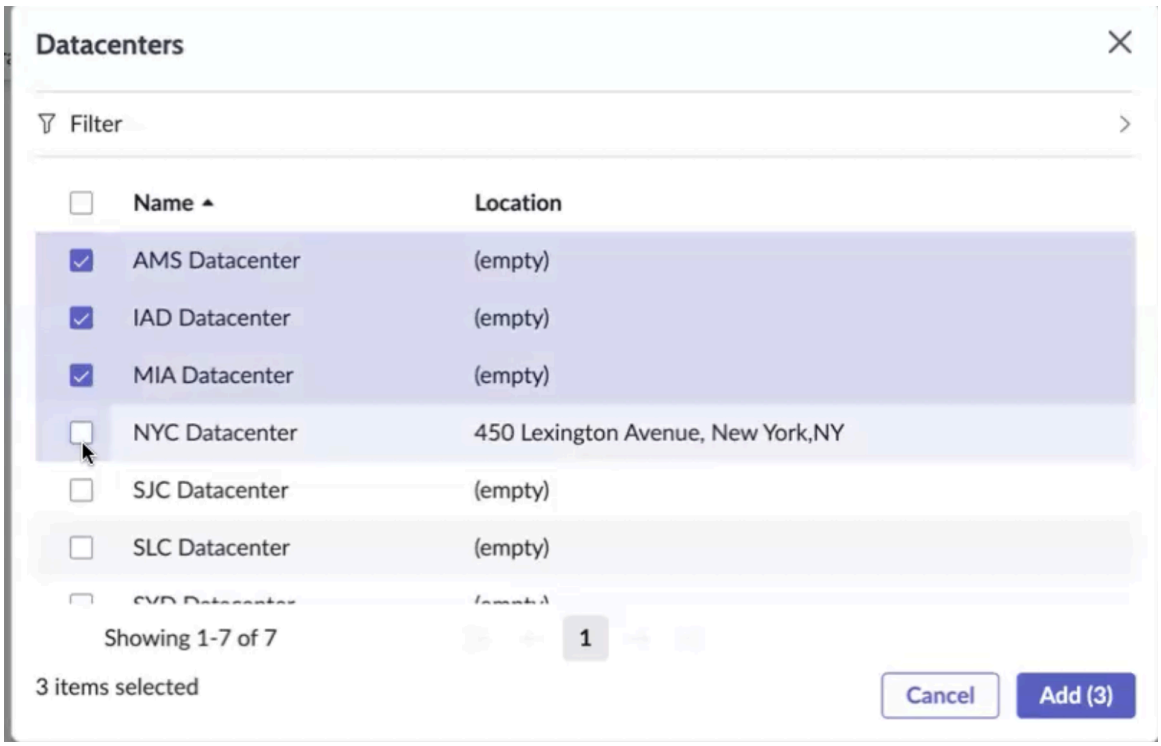


5. Sélectionnez les dépendances dans la liste et sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

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

Vous pouvez ajouter les dépendances à la perte de scénario comme indiqué dans l'exemple suivant.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les dépendances de l'actif connexe sont répertoriées dans l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** .

Ajouter des stratégies de récupération pour les dépendances

Ajoutez une stratégie de reprise pour les dépendances d'actif connexes et estimez le temps nécessaire à l'implémentation de la stratégie. Vous pouvez ensuite mettre les actifs en service rapidement dans un scénario de perte identifié.

Avant de commencer

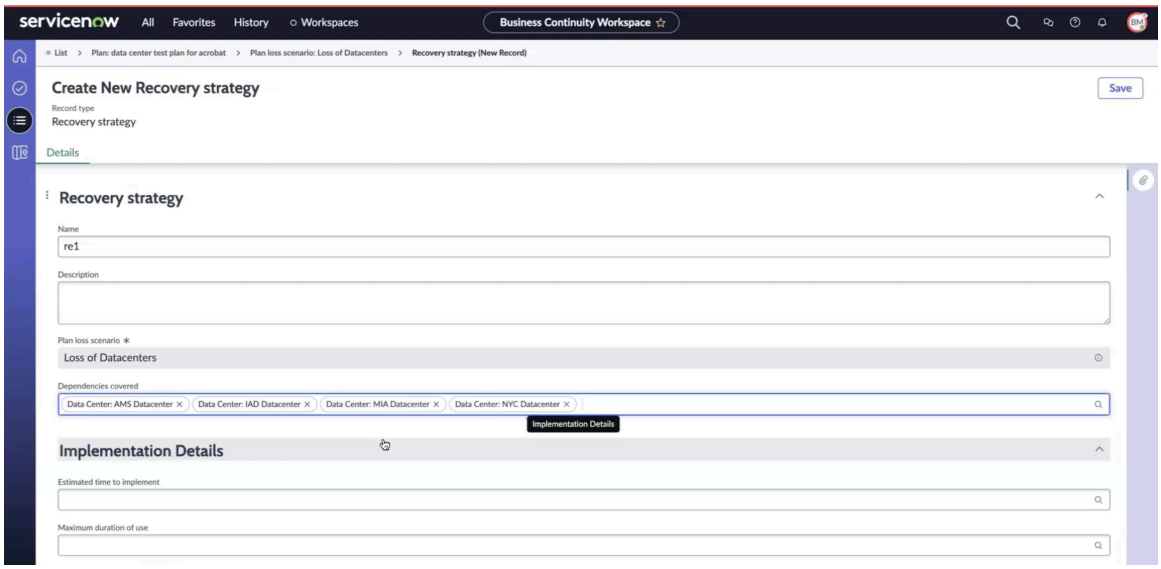
Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez au scénario de perte dans l'enregistrement du plan.
3. Accédez à l'onglet **Stratégies de reprise** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une nouvelle stratégie de reprise s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

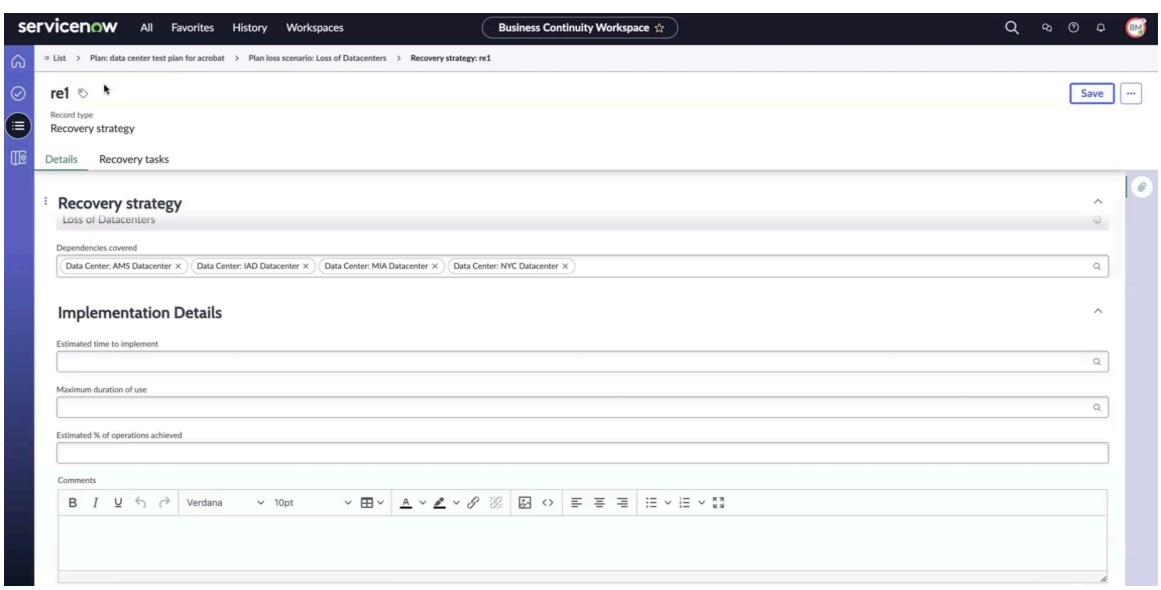
Traduction automatique

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



4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Créer une stratégie de reprise.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez enregistrer la stratégie de récupération comme indiqué dans l'exemple suivant.



L'onglet **Tâches de reprise** s'affiche dans le formulaire Stratégie de reprise.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs tâches de récupération dans le cadre de la stratégie de récupération à l'étape suivante.

Formulaire Créer une stratégie de reprise

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle stratégie de reprise dans Espace de travail de UIB BCM pour ajouter des détails sur la stratégie de récupération pour le scénario de perte identifié.

Formulaire Créer une stratégie de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une stratégie de reprise

Champ	Description
Onglet Détails	
Nom	Nom de la stratégie de reprise du scénario de perte identifié dans le plan de continuité d'activité.
Description	Description du programme de rétablissement.
Scénario de perte du plan	Scénario de perte pour lequel la stratégie de reprise est planifiée.
Dépendances	Dépendances associées aux actifs connexes.
Détails de l'implémentation	
Durée estimée de la mise en œuvre	Durée estimée de la mise en œuvre du programme de reprise.
Durée d'utilisation maximale	Durée d'utilisation maximale pour le programme de récupération.
% estimé des opérations effectuées	% estimé des opérations réalisées pour la stratégie de reprise.
Commentaires	Commentaires en lien avec le programme de rétablissement. L'administrateur BCM ou le planificateur peut mettre à jour les commentaires dans le plan.

Ajouter des tâches de reprise

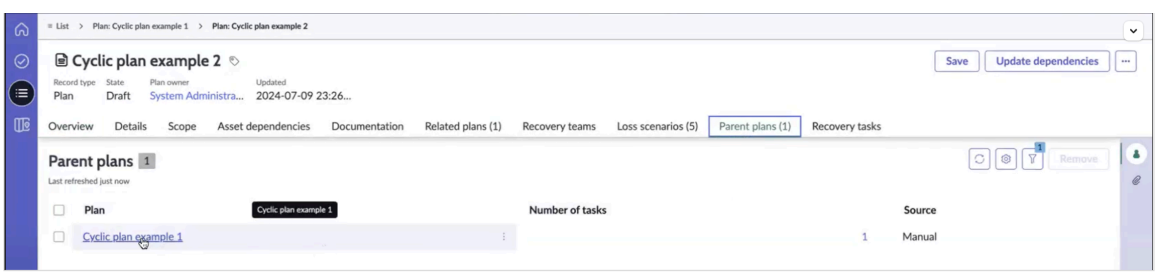
Ajoutez une tâche de reprise dans le cadre de la stratégie de reprise planifiée. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs tâches de récupération pour un scénario de perte et ces tâches de récupération sont affichées dans le scénario de perte lui-même. Automatisez les tâches de récupération dans un plan pour une récupération d'urgence (DR) plus rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

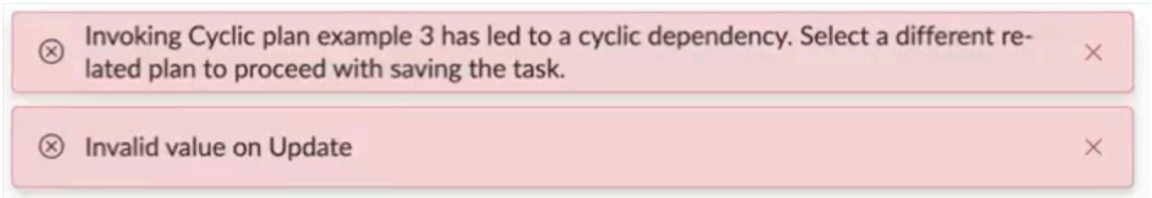
À partir de la mise en production, les dépendances cycliques dans les Xanadu tâches de récupération peuvent être évitées afin d'éviter l'invocation répétée du même plan à partir d'autres plans.



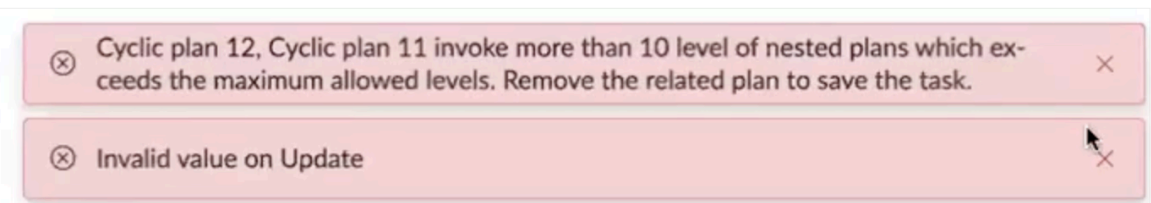
Par exemple, dans la tâche de récupération d'un plan cyclique, l'exemple 1 invoque l'exemple de plan cyclique 2, l'exemple de plan cyclique 2 invoque l'exemple de plan cyclique 3, puis l'exemple de plan cyclique 3 invoque l'exemple de plan cyclique 1. Si vous tentez d'ajouter un pari de lien Exemple de plan cyclique 2 et Exemple de plan cyclique 3, cela n'est pas autorisé. Un message d'erreur, similaire à celui affiché dans l'exemple, invite l'utilisateur à choisir un autre plan connexe pour éviter que de tels problèmes ne se produisent lors d'un événement.

Traduction automatique

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



De même, si les plans sont activés au-delà de 10 niveaux ou si des liens hiérarchiques impliquant plus de 10 niveaux de plans sont créés, le message d'erreur suivant s'affiche, suggérant de supprimer le plan avant d'enregistrer l'enregistrement.



À partir de la version 6.1.x de l'application Business Continuity Management, l'intégration de l'automatisation des tâches de reprise dans le processus de planification de la continuité d'activité est introduite. Cette automatisation vise à améliorer l'efficacité, à gagner du temps et à minimiser le risque d'erreurs humaines. Les utilisateurs qui disposent de l'accès nécessaire à la tâche de récupération peuvent la classer comme manuelle ou automatisée. Ces tâches sont généralement organisées de manière séquentielle avec des dépendances.

Pour automatiser une tâche de récupération, les administrateurs ou les développeurs d'applications créent un flux d'automatisation et l'associent à la tâche. Lorsque la tâche passe à l'état **Ouvert** (lorsque le plan est activé dans le cadre d'un exercice ou d'un événement réel), le flux automatisé est déclenché. Toutefois, il peut arriver que le flux automatisé échoue en raison d'erreurs système. Dans de tels cas, l'utilisateur ayant accès à la tâche de récupération peut activer la tâche manuelle en tant que copie de sauvegarde et l'affecter à un délégataire de sauvegarde désigné. Le délégataire suppléant reçoit un e-mail généré par le système pour terminer le flux de tâches. Les utilisateurs du plan ont la possibilité de s'entraîner à des exercices de plan de continuité d'activité et d'apporter des améliorations en fonction des résultats obtenus.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez au scénario de perte dans l'enregistrement du plan.
3. Accédez à l'onglet **Tâches de reprise** et sélectionnez **Nouveau**.

   Les tâches de récupération ajoutées au niveau du plan de continuité d'activité sont affichées dans l'onglet **Tâches de récupération** . Vous pouvez ajouter une tâche de reprise au plan de continuité d'activité comme indiqué dans l'exemple suivant.

   Vous pouvez utiliser l'ordre des tâches calculé par le système en fonction de leurs dépendances. Une tâche qui n'a pas de dépendance peut être démarrée en premier et son ordre d'affectation le plus élevé. Chaque fois que vous mettez à jour ou enregistrez l'ordre des tâches, le système recalcule et affiche l'ordre de toutes les tâches.

   Si un plan comporte plus de 500 tâches, le système ne met pas automatiquement à jour l'ordre des tâches. Une intervention manuelle est nécessaire pour définir l'ordre des tâches. Un message d'information s'affiche pour informer les utilisateurs de sélectionner l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** , disponible dans les enregistrements de plan et de tâche de récupération.

Traduction automatique

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

Remarque :

Dans un plan, bien qu'il soit possible de baliser plusieurs actifs, vous pouvez vous concentrer sur des actifs particuliers pour certains scénarios. À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez marquer des actifs spécifiques à une tâche de récupération et calculer le temps nécessaire pour récupérer chaque actif avec précision au cours d'un événement ou d'un exercice. La durée réelle et l'effort total des actifs dans les événements sont déterminés en fonction du balisage des actifs. Vous disposez des options suivantes dans le champ **Marquer les actifs** pour affecter des actifs à une tâche de reprise :

- **Aucun**
- **Spécifique**
- **Tous**

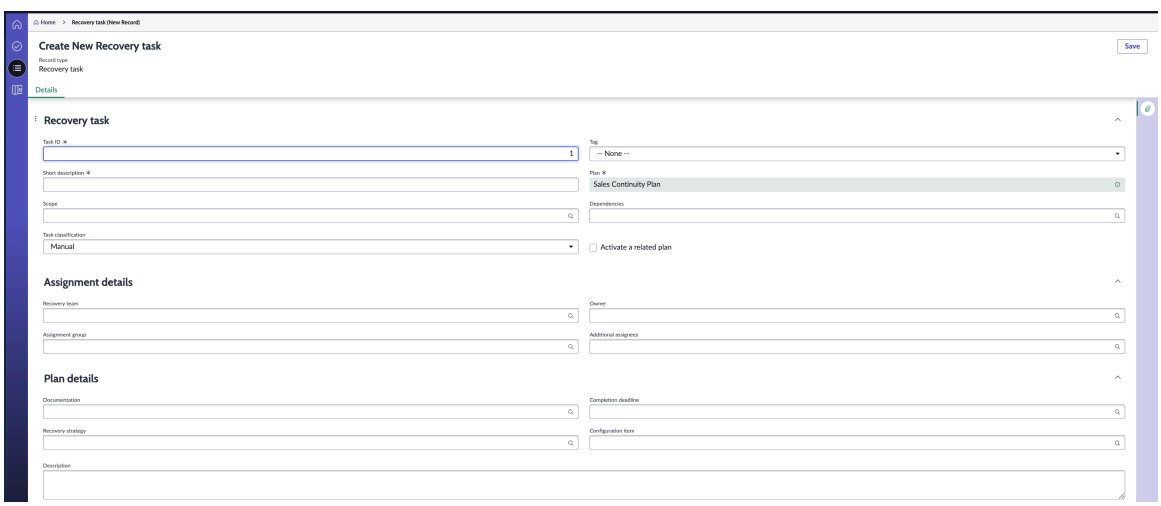
Par exemple, lorsque vous sélectionnez **Actifs spécifiques** dans le champ **Actifs de balise** , le champ **Champ d'application de l'actif** devient visible, ce qui vous permet de spécifier quels actifs peuvent être balisés avec la tâche de récupération sélectionnée.

Les actifs balisés dans la tâche de reprise sont ensuite inclus dans les actifs impactés pour la tâche d'événement. Le balisage correct des actifs avec des tâches de récupération garantit des calculs précis des temps de récupération pour chaque actif. Notez que seules les ressources associées aux tâches d'événement nouvellement créées sont copiées.

À partir de la mise en Xanadu production, un nouveau champ appelé **Durée prévue** a été ajouté au formulaire de tâche de récupération. Le champ **Durée prévue** remplace le champ **Délai d'achèvement** , qui était un champ de référence utilisé pour pointer vers les délais. Le champ **Délai d'achèvement** est supprimé des enregistrements de tâche du plan.

Le champ **Durée prévue** vous permet d'entrer le temps prévu nécessaire pour terminer la tâche. Une fois l'événement et l'exercice effectués, vous pouvez revoir et modifier les données de ce champ. Elle offre une vue détaillée de la progression de la tâche et du temps nécessaire à son achèvement.

Le formulaire Créer une tâche de reprise s'affiche.



4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Créer une tâche de reprise.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les tâches de récupération sont mises à jour dans l'interface utilisateur.

Formulaire Créer une tâche de reprise

Utilisez le formulaire Créer une tâche de récupération dans Espace de travail de UIB BCM pour entrer les détails nécessaires concernant la tâche de récupération.

Formulaire Créer une tâche de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer une tâche de reprise

Champ	Description
Tâche de reprise	
Description brève	Brève description de la tâche de récupération.
Ordre planifié	Ordre planifié de la tâche de récupération. La séquence de la tâche de reprise est automatiquement déterminée et renseignée dans le champ Ordre planifié. Cette séquence est dérivée des valeurs du champ Dépendances, qui décrit les dépendances de tâches. Par exemple, si la tâche 2 s'appuie sur la tâche 1, l'ordre 1 est affecté à la tâche 1 et l'ordre 2 est affecté à la tâche 2. Dans les scénarios où une tâche dépend de deux autres tâches, la tâche avec l'ordre planifié le plus élevé parmi les dépendances est utilisée. Il est possible que deux tâches aient toutes deux une commande planifiée de 2 si chacune dépend de la tâche 1. **Remarque :** Pour mettre à jour l'ordre planifié d'une tâche de récupération, utilisez l'action d'interface utilisateur **Actualiser l'ordre des tâches** .
ID de tâche	Numéro unique affecté à chaque tâche. Il vous permet d'afficher les tâches dans une séquence particulière, en particulier dans un PDF imprimé.
Actifs de balise	Option permettant d'associer tous les actifs, aucun actif ou des actifs spécifiques à une tâche de récupération. La durée et l'effort réels enregistrés dans les événements sont déterminés par la façon dont les actifs sont balisés, comme indiqué avec les options suivantes : • **Tous** : associez tous les actifs du plan à la tâche de récupération. • **Aucun** : aucun actif du plan n'associe à la tâche de récupération. • **Actifs spécifiques** : sélectionnez cette option pour afficher le champ **Champ d'application de l'actif** . Cela vous permet de définir le périmètre des actifs qui sont balisés dans le plan. Une fois cette configuration établie et le plan activé lors d'un événement, les actifs sont balisés. Le temps et les efforts enregistrés dans les événements sont déterminés par la façon dont les actifs sont balisés.
Champ d'application de l'actif	Champ visible uniquement lorsque l'option **Actifs spécifiques** est sélectionnée dans le champ **Actifs de balise** . Vous pouvez sélectionner des actifs particuliers à associer à la tâche de récupération. Lorsqu'une tâche d'événement est générée à partir de cette tâche de récupération, ces actifs choisis sont affichés comme actifs associés dans la tâche

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une tâche de reprise (suite)

Champ	Description
	d'événement. Les actifs liés à la tâche de récupération à partir du plan sont ensuite répliqués en tant qu'actifs pour les tâches d'événement.
Balise	Balise marquée pour la tâche de récupération.
Plan	Plan associé à la tâche de récupération.
Activer un plan connexe	Option permettant d'activer un plan connexe pour la tâche de récupération. Le logiciel d'application amélioré vérifie les dépendances cycliques entre les tâches de récupération, car elles peuvent entraîner des erreurs lors de l'exécution. Si une dépendance cyclique est détectée dans une tâche, un message d'erreur s'affiche, empêchant toute action ultérieure sur cette tâche. Si le niveau de dépendance des tâches est supérieur à 10, vous ne pouvez pas enregistrer l'enregistrement de tâche de récupération. Vous pouvez également enregistrer la durée estimée d'une tâche de récupération et afficher la séquence des tâches de récupération dans le plan, qui sont organisées en fonction de leurs dépendances.
Classification des tâches	Classification de la tâche de récupération. Options disponibles : • Manuel : classez la tâche de reprise comme une tâche manuelle. • Automatisée : classez la tâche de récupération comme une tâche automatisée. Lorsque vous classez la tâche de reprise comme une tâche automatisée, le champ **Flux automatisé** s'affiche sur le formulaire. Pour une reprise après sinistre plus rapide, les tâches de récupération peuvent être automatisées.
Dépendances	Dépendances liées à la tâche de récupération.
Durée prévue	Durée prévue de la tâche de récupération en jours, heures, minutes et secondes. Ce champ est crucial pour déterminer plusieurs aspects : • Établissement des heures de début et de fin planifiées pendant l'exécution. • Calcul des retards qui se produisent pendant l'exécution. Le paramètre par défaut pour ce champ est 00:00:00:00. Le champ **Délai d'achèvement** , qui était auparavant un champ de référence utilisé pour pointer vers les délais, est maintenant supprimé des enregistrements de tâches du plan.
Variables de flux (flux automatisé)	Flux automatisés disponibles dans la catégorie Automatisation des tâches. Le flux automatisé est déclenché lorsque la tâche passe à l'état **Ouvert** (lorsque le plan est activé dans le cadre d'un exercice ou d'un événement réel). Vous pouvez ajouter les variables de flux requises, puis renseigner le flux automatisé.
Variables	Variables ajoutées au flux. ce champ n'est affiché qu'après avoir enregistré le flux automatisé.
Détails des affectations	
Équipe de reprise	Équipe de récupération à laquelle la tâche de récupération est affectée.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une tâche de reprise (suite)

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche est affectée.
Propriétaire	Propriétaire affecté pour la tâche de récupération.
Délégataires supplémentaires	Délégataires supplémentaires répertoriés pour la tâche de récupération.
Groupe de délégataires de sauvegarde	Groupe auquel appartient le délégataire suppléant.
Délégataire de sauvegarde	Délégataires qui sont utilisés comme sauvegarde si la tâche automatisée échoue pendant l'exécution.
Détails du plan	
Documentation	Section de documentation définie dans le plan de continuité d'activité.
Stratégie de reprise	Stratégie de reprise définie dans l'onglet **Stratégie de reprise** .
Élément de configuration	Élément de configuration associé à la tâche de récupération.
Description	Description du plan de récupération.

Automatiser les tâches de reprise

Automatisez la tâche de récupération manuelle dans le plan de continuité d'activité. Vous pouvez d'abord classer la tâche de récupération manuelle comme une tâche automatisée, puis y joindre un flux automatisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin pour le Concepteur de flux, sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs ou les développeurs low-code sont responsables de la création du flux d'automatisation. Les utilisateurs ayant le rôle de planificateur ou supérieur BCM attachent ensuite le flux d'automatisation à la tâche de récupération. est Concepteur de flux utilisé à cette fin, nécessitant un profil de développeur local en raison de restrictions d'autorisation. Le Concepteur de flux rôle ne nécessite pas de licence supplémentaire. Cependant, cela nécessite des rôles spéciaux. Pour en savoir plus sur les rôles et les Concepteur de flux autorisations, reportez-vous à la section Accès de l'utilisateur aux Studio de workflow flux .

La configuration du flux comporte les étapes suivantes :

1. L'utilisateur définit les autorisations pour garantir l'accès et le contrôle appropriés et crée un flux secondaire pour gérer le processus d'automatisation.
2. L'utilisateur définit ensuite les entrées pour fournir les informations nécessaires au flux d'automatisation.
3. Le processus d'automatisation comprend des actions permettant d'automatiser la tâche manuelle et de mettre à jour son état d'achèvement.

Traduction automatique

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

Les tâches automatisées sont exécutées séquentiellement jusqu'à ce qu'une tâche manuelle soit rencontrée. Si une tâche automatisée échoue, une intervention manuelle est nécessaire pour la déclencher à nouveau. En cas d'échec du processus d'automatisation, il peut être redéclenché pour garantir l'achèvement. Si une tâche échoue, le délégataire suppléant en est informé par e-mail et doit effectuer les actions manuelles nécessaires pour remédier à la défaillance. Cela garantit que le processus de récupération se poursuit sans heurts, même en cas de problèmes d'automatisation.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité** et sélectionnez un enregistrement de plan.
2. Dans l'onglet **Tâches de récupération** , sélectionnez une tâche de récupération manuelle que vous souhaitez automatiser.

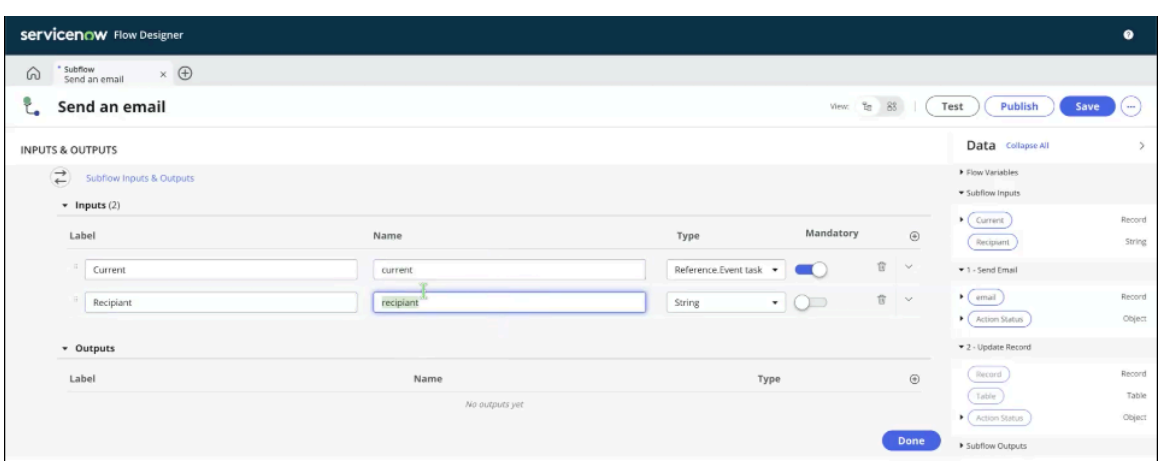
   Vous pouvez automatiser une tâche de reprise manuelle dans le plan de continuité d'activité.
3. Ouvrir Concepteur de flux et sélectionner **Créer un flux secondaire**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur la création d'un flux secondaire personnalisé pour automatiser les tâches dans l'application, reportez-vous à la BCM section Formulaire Créer un flux secondaire.

   Pour plus d'informations sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section Créer un flux secondaire dans Studio de workflow .

   Les propriétés du flux secondaire sont renseignées.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le flux secondaire est conçu pour automatiser la tâche. Dans la section Actions du flux secondaire, les onglets **Action**, **Logique de flux** et **Flux secondaire** s'affichent.
6. Créez les entrées de flux secondaire pour spécifier les données disponibles au flux secondaire lorsqu'il commence son exécution.

   Pour établir une référence à l'enregistrement lié à la tâche, vous pouvez spécifier le nom et le type d'entrée dans la section Entrées et sorties du flux secondaire. En définissant les entrées, vous pouvez créer une référence à la tâche responsable de l'exécution de l'automatisation.



Traduction automatique

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

a. Sélectionnez l'étiquette pour l'entrée dans le champ **Étiquette** .
Dans le flux secondaire, il y a une variable spéciale connue sous le nom de variable actuelle. Lorsque la variable actuelle est choisie dans la section Entrées, elle est automatiquement remplacée par la tâche qui a déclenché l'automatisation. Cela permet un référencement et un traitement dynamiques de la tâche spécifique au sein du flux secondaire.

b. Sélectionnez le nom de l'entrée dans le champ **Nom** .
Le champ Nom est l'endroit où vous devez définir le nom de la variable pour **qu'il soit actuel** (tout en minuscules). Le type doit toujours être **ID de document.Tâche d'événement**.

c. Sélectionnez le type de l'entrée dans le champ **Type** .
Par exemple, vous pouvez sélectionner **ID de document.Tâche d'événement** comme type d'entrée.

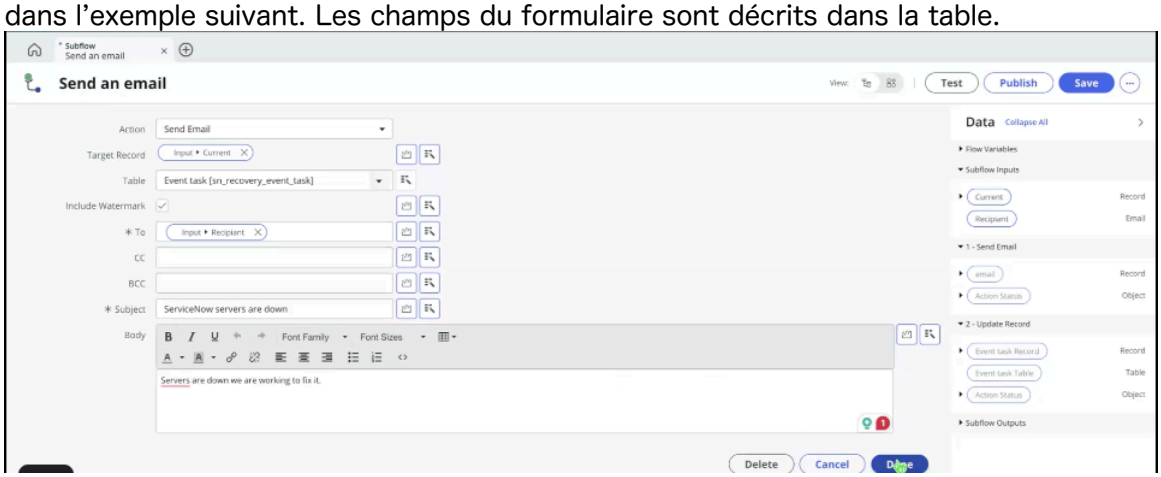
d. Pour marquer l'entrée comme obligatoire, sélectionnez l'option **Obligatoire** .
Pour plus d'informations sur la création d'entrées et de sorties de flux secondaire, reportez-vous à la section Créer un flux secondaire dans Studio de workflow .

e. Sélectionnez **+** pour ajouter une nouvelle entrée.

Une fois les variables de flux créées, vous pouvez y accéder sur Concepteur de flux. Pour plus d'informations sur la création d'entrées et de sorties de flux secondaire, reportez-vous à la section Créer un flux secondaire dans Studio de workflow .

7. Dans la section Actions, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Développer la section Envoyer un e-mail affiche les champs, comme illustré dans l'exemple suivant. Les champs du formulaire sont décrits dans la table.



Champs Envoyer un e-mail

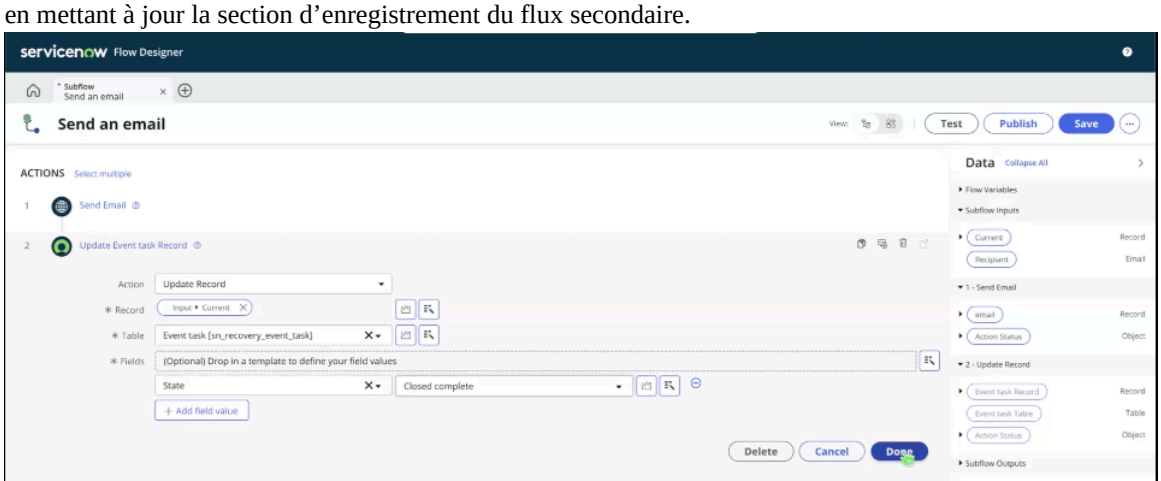
Action	Nom de l'action pour le flux secondaire. Par défaut : **envoyer un e-mail**
Enregistrement cible	Enregistrement de tâche associé utilisé pour le flux secondaire.
Table	Nom de la table où réside la tâche. Par exemple, tâche d'événement [sn_recovery_event_task].

Traduction automatique

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

Inclure un filigrane	Option permettant d'ajouter un filigrane dans le fichier associé à la tâche.
À	Adresses e-mail des destinataires à adresser directement.
CC	Adresses e-mail des destinataires copiés. Ils peuvent afficher la liste des destinataires auxquels l'e-mail s'adresse directement.
BCC	Adresses e-mail des destinataires copiés dont les noms ne sont pas affichés dans l'e-mail.
Objet	Objet de l'e-mail qui décrit le problème et le motif de l'envoi de l'e-mail.
Détails	Description et étapes d'action concernant le problème.

8. Sélectionnez **Terminé**.
   Une fois l'automatisation déclenchée, la tâche est considérée comme terminée. Dans ce cas particulier, l'e-mail est automatiquement envoyé à l'utilisateur qui a été sélectionné.
9. Sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement** dans la section Actions du flux secondaire.
   Vous pouvez mettre à jour la tâche du plan d'origine à terminer en mettant à jour la section d'enregistrement du flux secondaire.



   a. Dans le champ **Action** , sélectionnez **Mettre à jour l'enregistrement**.

   b. Dans le champ **Enregistrement** , sélectionnez **Actuel**.

   c. Dans le champ **État** , sélectionnez **Fermé terminé**.

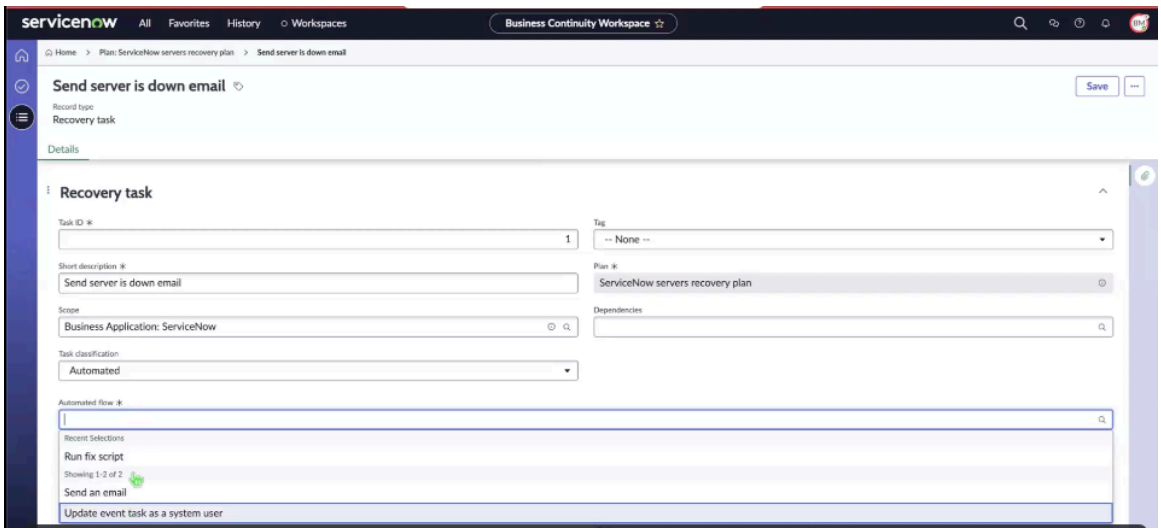
   d. Sélectionnez **Terminé**.
      L'état de l'enregistrement passe à **Terminé**.

10. Pour publier le workflow, sélectionnez **Publier**.
    Les changements sont appliqués à toutes les instances où le flux secondaire est utilisé. De même, vous pouvez définir de nouveaux flux dans le flux secondaire qui peuvent être exécutés comme une automatisation.
11. Accédez à l'onglet **Tâches de récupération** dans le plan avec le rôle sn_bcm.program_manager et ouvrez la tâche de récupération manuelle qui était en cours de modification.

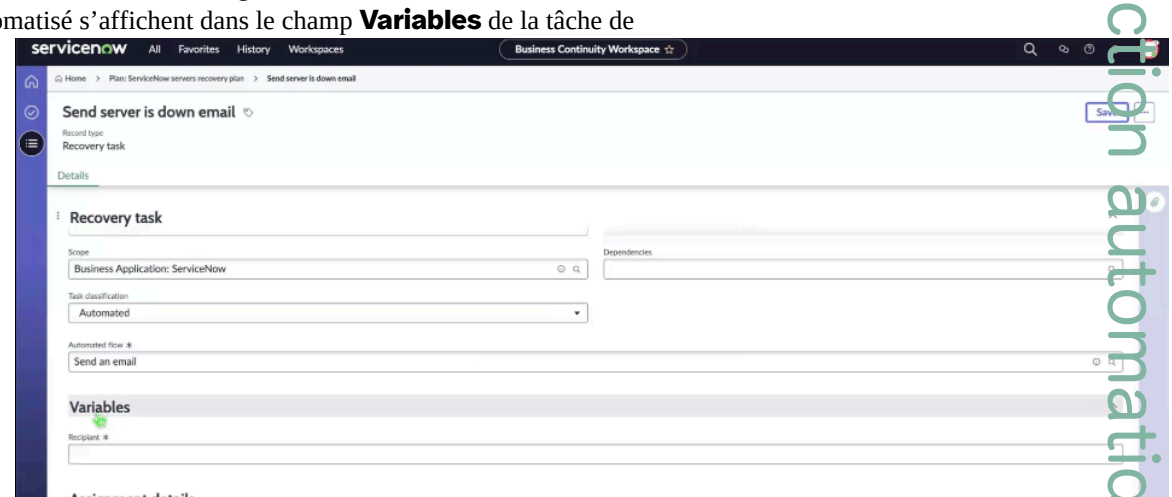
Traduction automatique

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

Le formulaire de tâche de reprise s’affiche.



12. Dans le champ **Classification des tâches** , sélectionnez **Automatisé** pour remplacer la tâche manuelle par une tâche automatisée, puis sélectionnez **Enregistrer**.
Après avoir enregistré le formulaire, les variables de flux s’affichent.
Lorsque vous sélectionnez et enregistrez la tâche, les variables associées au flux automatisé s’affichent dans le champ **Variables** de la tâche de récupération.



13. Dans les détails de l’affectation, confirmez que le champ **Délégataire suppléant** est renseigné.

    Lors de la conversion d’une tâche manuelle en tâche automatisée, le champ **Délégataire de sauvegarde** s’affiche sur le formulaire. Si une erreur entraîne l’échec du flux d’automatisation, une notification par e-mail est envoyée au délégataire suppléant. Cet e-mail l’informe de l’échec du flux automatisé et de la nécessité d’une intervention manuelle pour résoudre la tâche. Le délégataire suppléant peut alors prendre les mesures nécessaires pour terminer la tâche et assurer sa résolution.

14. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Le formulaire de tâche de récupération comprend désormais une colonne de classification des tâches où les tâches automatisées sont affichées. Ces tâches automatisées sont exécutées automatiquement par le système dans le cadre du plan.

Formulaire Créer un flux secondaire

Utilisez le formulaire Créer un flux secondaire pour automatiser une tâche de récupération manuelle dans le plan de continuité d’activité.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un flux secondaire

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un flux secondaire

Champ	Description
Nom de flux secondaire	Nom du flux secondaire. Par exemple, si vous souhaitez automatiser une tâche manuelle d'envoi d'e-mail, vous pouvez nommer le flux secondaire Envoyer un e-mail.
Description	Description du flux secondaire.
Application	Périmètre de l'application pour la création du flux secondaire entrant. Pour les BCM tâches, vous pouvez sélectionner GRC : Gestion de la continuité d'activité.
Accessible depuis	Tous les périmètres de l'application à partir desquels le flux secondaire est accessible.
Catégorie	Catégorie ou groupe logique pour le flux secondaire. Pour les tâches d'automatisation BCM , vous pouvez sélectionner la catégorie **BCM : automatisation des tâches** .
Protection	Option permettant de marquer le flux secondaire comme étant en lecture seule. Lorsque vous créez le flux secondaire dans un périmètre de l'application que vous possédez, vous pouvez sélectionner une valeur pour ce champ. Modification des autorisations et protection du flux secondaire. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Aucune** : valeur par défaut. Sélectionnez cette option pour modifier le flux secondaire. • **Lecture seule** : marquez le flux secondaire comme étant en lecture seule. Seul le créateur du flux secondaire peut le modifier.
Annotation de flux secondaire	Annotation pour le flux secondaire. Le texte d'aide sous le titre Concepteur de flux du flux secondaire aide les concepteurs de flux à comprendre la fonction du flux secondaire lorsqu'il est utilisé dans un flux.
Exécuter en tant que	Option permettant de définir l'utilisateur qui exécute le flux secondaire. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utilisateur qui lance la session** : sélectionnez l'utilisateur qui lance la session (option lorsque les mises à jour doivent provenir de l'utilisateur qui a déclenché le flux). Par exemple, utilisez cette option lorsque vous souhaitez recevoir l'e-mail d'approbation de l'approbateur. • **Utilisateur système** : sélectionnez l'utilisateur système pour exécuter le flux secondaire.
Exécuter avec des rôles	Rôles avec lesquels le flux secondaire s'exécute. Cette option n'est disponible que si l'option **Exécuter en tant que** est définie sur **Utilisateur qui lance la session**. Par exemple, un utilisateur de plan doit avoir le rôle email_api_send pour envoyer l'e-mail et le rôle sn_bcm.program_manager pour lire les BCM tâches.

Pour plus d'informations sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section Créer un flux secondaire dans Studio de workflow .

Soumettre le BCP pour approbation

Soumettez le plan de continuité d'activité (PCA) pour approbation. Vous pouvez ensuite afficher les détails dans Espace de travail de UIB BCM.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

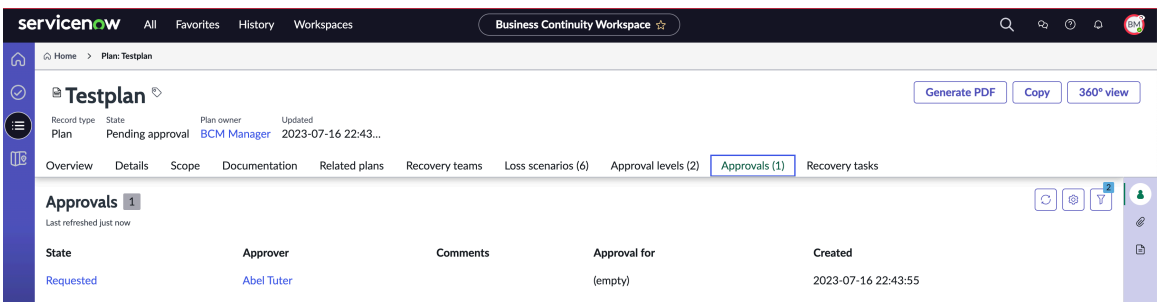
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.
   Le plan de continuité d'activité est à l'état **Revue** .
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
   Le plan de continuité d'activité est mis à jour vers l'état **En attente d'approbation** . Le plan de continuité d'activité est soumis pour examen au propriétaire du plan de continuité d'activité.
5. Sélectionnez **Approuver**.

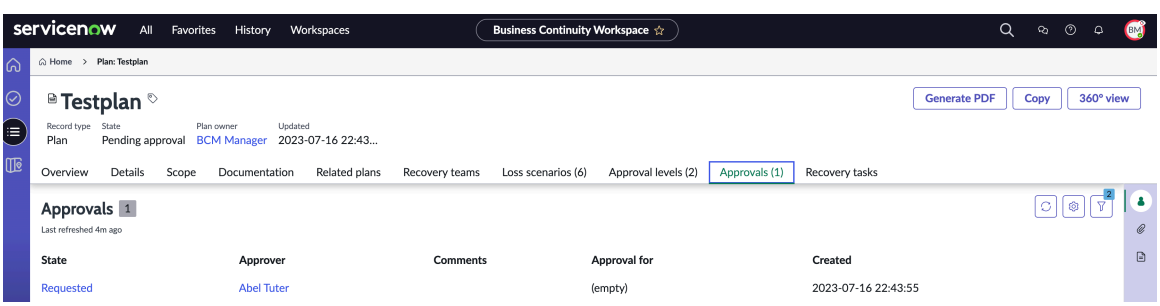
> **Remarque :** Si un enregistrement d'approbation est créé pour le BCP, les actions **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affichent pas sur le formulaire BCP. Pour qu'un utilisateur puisse afficher les actions **d'approbation** ou de **rejet** , les conditions suivantes doivent être remplies :
>
> - L'utilisateur doit disposer du rôle sn_bcp.plan_manager.
> - Le BCP doit être dans l'état **En attente d'approbation** .
> - Le BCP ne doit avoir aucun enregistrement d'approbation créé.

Si vous avez le rôle de responsable ou BCM de BCM gestionnaire de programme, vous pouvez approuver le plan. Les informations sont affichées dans les onglets **Niveaux d'approbation** et **Approbations** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour configurer plusieurs niveaux d'approbation pour le plan, reportez-vous à la section Configurer les niveaux d'approbation.

> **Remarque :** Lorsque vous créez un plan et si les informations sur les niveaux d'approbation et les **approbations demandées sont répertoriées** dans les onglets **Niveaux d'approbation** et Approbations, les boutons d'action **Approuver** et **Rejeter** ne s'affichent pas dans le formulaire du plan de continuité d'activité, comme illustré dans l'exemple.



Lorsque vous approuvez le plan de continuité d'activité, son état est mis à jour sur **Approuvé**.

Traduction automatique

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

Visualiser les relations à 360° pour le BCP

Visualisez les relations à 360° d'un plan de continuité d'activité (PCA) et de ses entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment lorsque vous travaillez sur le plan de continuité d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

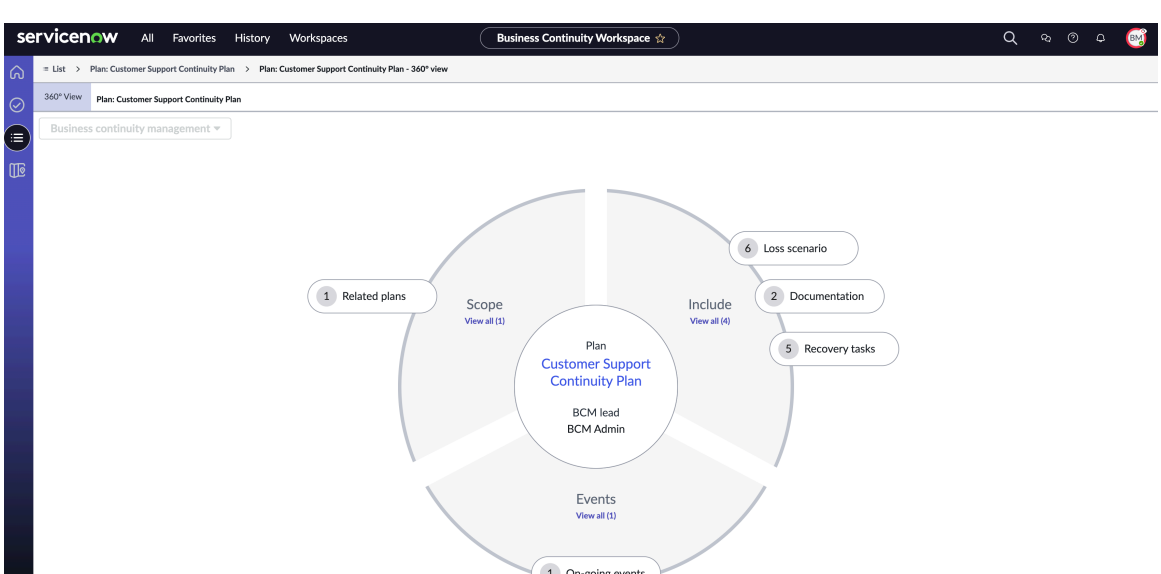
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez un enregistrement dans la liste. L'enregistrement du plan de continuité d'activité s'affiche.
3. Sélectionnez **la vue à 360°**.

L'exemple suivant montre la vue à 360° d'un plan de continuité d'activité et ses détails.



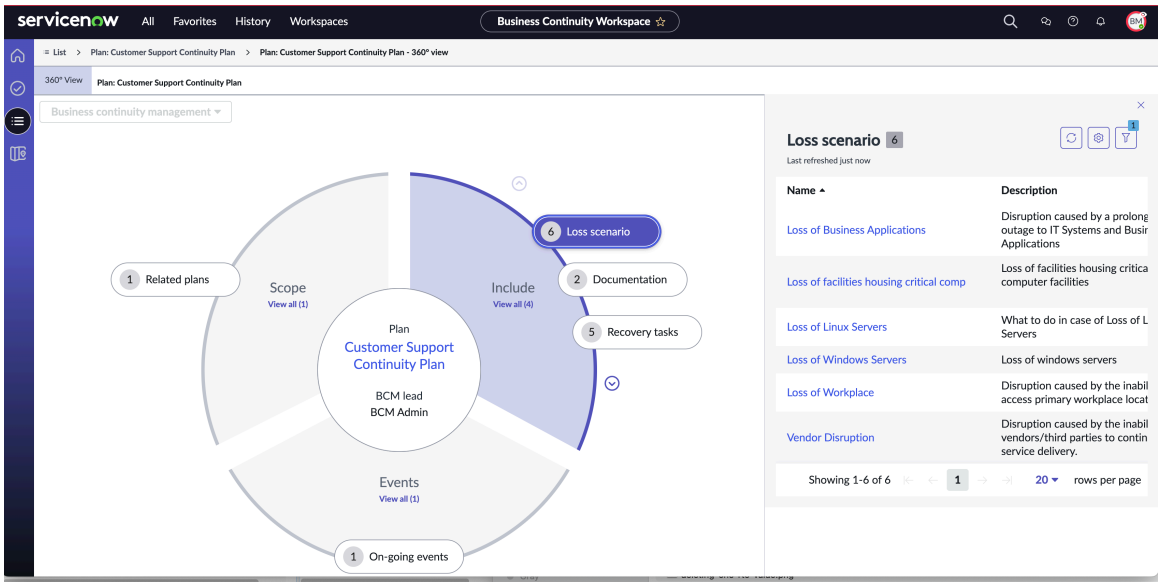
- **Nom** : nom du plan de continuité d'activité tel que Plan de continuité du support client. Vous pouvez sélectionner le plan de continuité d'activité pour en afficher les détails.
- **Responsable BCM** : responsable affecté BCM pour le plan de continuité d'activité.
- **Périmètre** : périmètre du plan de continuité d'activité tel que les **plans connexes**.
- **Événements** : événements associés au plan de continuité d'activité, tels que les **événements en cours**.
- **Inclure** : les entités associées au plan de continuité d'activité, telles que les tâches **de scénario de perte**, **de documentation** et **de récupération** , comme illustré dans l'exemple suivant.

L'exemple suivant montre la vue des relations à 360° pour le plan de continuité du support client et ses entités connexes. Lorsque vous sélectionnez la capsule **Scénario**

Traduction automatique

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

de perte dans la vue à 360°, les détails des scénarios de perte associés pour le plan de continuité du support client s'affichent dans le panneau Scénario de perte à droite.



4. Pour accéder à nouveau au plan, sélectionnez le plan ou la vue de liste dans le fil d'Ariane.

Générer des rapports BCP au format PDF ou Microsoft Word au format

Générez un PDF ou Microsoft Word une copie d'un plan de continuité d'activité dans le Espace de travail configurable de BCM et enregistrez-le pour référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le fichier PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

À partir de la Xanadu version, le contenu des PDF des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans et des événements est amélioré grâce à l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

- Organisez les différentes tâches d'événements sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l'actif et la description tirée de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d'accueil.

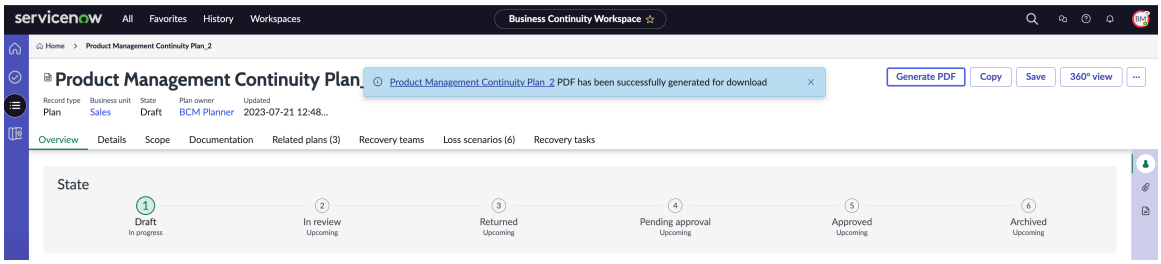
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Planification** et sélectionnez n'importe quel enregistrement de plan de continuité d'activité à l'état **Révision** ou Suivant.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

   L'exemple suivant montre le message qui s'affiche à l'écran : <Nom du BCP> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

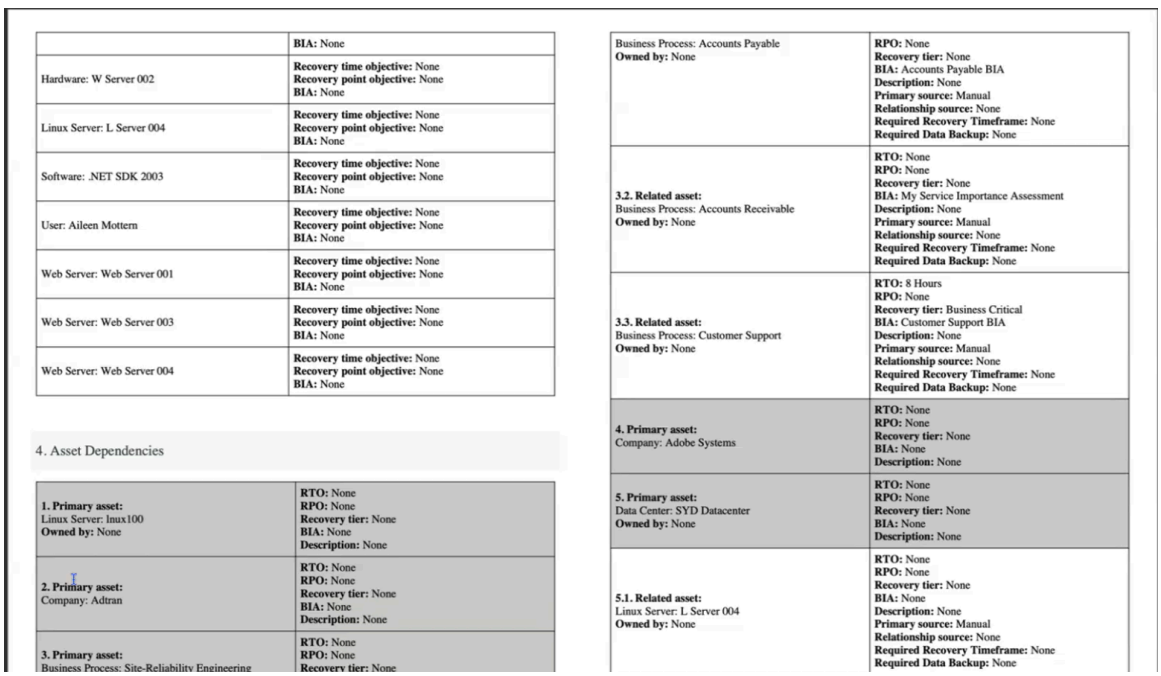
Traduction automatique

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



4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message et ouvrez le PDF.

   L'exemple suivant montre le PDF d'un plan de continuité d'activité.



	BIA: None
Hardware: W Server 002	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Linux Server: L Server 004	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Software: .NET SDK 2003	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
User: Aileen Mottern	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 001	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 003	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None
Web Server: Web Server 004	**Recovery time objective:** None **Recovery point objective:** None **BIA:** None

4. Asset Dependencies

1. Primary asset: Linux Server: linux100 **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
2. Primary asset: Company: Adtran	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
3. Primary asset: Business Process: Site-Reliability Engineering	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None
Business Process: Accounts Payable **Owned by:** None	**RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** Accounts Payable BIA **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
3.2. Related asset: Business Process: Accounts Receivable **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** My Service Importance Assessment **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
3.3. Related asset: Business Process: Customer Support **Owned by:** None	**RTO:** 8 Hours **RPO:** None **Recovery tier:** Business Critical **BIA:** Customer Support BIA **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None
4. Primary asset: Company: Adobe Systems	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
5. Primary asset: Data Center: SYD Datacenter **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None
5.1. Related asset: Linux Server: L Server 004 **Owned by:** None	**RTO:** None **RPO:** None **Recovery tier:** None **BIA:** None **Description:** None **Primary source:** Manual **Relationship source:** None **Required Recovery Timeframe:** None **Required Data Backup:** None

5. Enregistrez le PDF sur votre système.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour une référence ultérieure.

6. Pour créer le rapport BCP dans Microsoft Word, sélectionnez **Générer MS Word**
   Générer un rapport de l'enregistrement BCP au Microsoft Word format. La Microsoft Word copie de l'enregistrement BIA est générée avec succès et vous pouvez la télécharger.

7. Pour imprimer le rapport BCP, ouvrez le PDF enregistré ou Microsoft Word copiez-le et sélectionnez **Imprimer**.

Workflows structurés pour les exercices

Exécutez les workflows structurés décrits dans cette section pour gérer un exercice de continuité Espace de travail d'activité (également connu sous le nom de Espace de travail configurable de BCM).

En règle générale, le gestionnaire de BCM programme effectue les tâches suivantes pour exercer un événement :

- Créez un exercice. Pour plus d'informations, consultez Créer un exercice.
- Ajoutez un actif et planifiez l'exercice. Pour plus d'informations, consultez Suivre les actifs impactés et ajouter des plans connexes.

Traduction automatique

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

- Ajoutez une tâche d'événement à l'exercice. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une tâche d'événement à l'exercice.
- Soumettez la tâche d'événement pour l'événement d'exercice. Pour plus d'informations, consultez Demander une approbation et approuver l'événement.

Informations supplémentaires sur les exercices

- Pour en savoir plus sur l'onglet **Exercices** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour plus d'informations sur les exercices, reportez-vous à la section Exercices.

Modification en bloc des tâches

À partir de la version 6.1.x de l'application, les Gestion de la continuité d'activité utilisateurs qui ont un accès en modification à l'enregistrement d'événement peuvent désormais effectuer des modifications en bloc sur les tâches directement à partir de la liste connexe Tâches d'événement. Cette fonctionnalité est utile pour les utilisateurs qui gèrent simultanément plusieurs tâches d'événements.

Pour plus d'informations sur la modification en bloc des tâches, reportez-vous à la section Workflows structurés pour les événements de crise.

États d'un exercice et d'un événement de crise

Cette section décrit les états de progression d'un exercice et d'un événement de crise.

États d'un exercice et d'un événement de crise

États d'un exercice et d'un événement de crise

État	Description
En attente	Premier état de l'événement.
Approbation en attente	État de l'événement lorsqu'une approbation est demandée. Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **d'approbation en attente** . Dans cet état, vous pouvez uniquement mettre à jour le champ **Notes de travail** du formulaire d'événement. Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. Si aucun enregistrement d'approbation n'est associé à l'événement dans l'état demandé, vous pouvez sélectionner **Rejeter** ou **Approuver**. Vous pouvez afficher les détails d'approbation d'un événement dans l'onglet **Approbations** avec le nom de l'approbateur, le niveau d'approbation et l'état de l'approbation.

Traduction automatique

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

États d'un exercice et d'un événement de crise (suite)

État	Description
	Vous pouvez consulter l'historique d'approbation de l'événement dans l'onglet **Historique d'approbation** , comme l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, etc. **Remarque :** Si vous êtes gestionnaire de BCM programme, les boutons **Approuver** et **Rejeter** sont visibles.
Retourné	État de l'événement lorsqu'un événement est rejeté. L'état est défini sur **Renvoyé.** Il peut être passé aux états **Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné que cette action n'est liée qu'à un événement, vous pouvez mettre à jour la description, les résultats et les notes de travail dans le formulaire. Lorsqu'un événement est à l'état **Renvoyé** , vous pouvez modifier l'état de l'actif de l'événement. À partir de l'état **Renvoyé** , vous pouvez uniquement ajouter vos commentaires et les pièces jointes à la tâche d'événement.
Fermé incomplet	État de l'événement lorsqu'un événement est incomplet.
Fermées et terminées	Lorsque toutes les tâches sont terminées, l'événement passe de l'état Travail **en cours** à l'état **Fermé terminé** .
Approuvé	État approuvé de l'événement. Lorsqu'un événement est approuvé, l'état est défini sur **Approuvé** . Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes : **Générer le PDF** Téléchargez le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise pour référence. Lorsque vous sélectionnez Générer un PDF, la pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** .

Traduction automatique

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

États d'un exercice et d'un événement de crise (suite)

État	Description
	Pour en savoir plus sur la génération du fichier PDF d'un exercice ou d'un événement de crise, reportez-vous à la section Générer des rapports d'événements au format PDF ou Microsoft Word. **Copier** Enregistrez une copie d'un exercice ou d'un événement de crise pour référence ultérieure en tant que modèle. **Vue à 360º** Visualiser la représentation à 360º d'un exercice ou d'un événement de crise. Pour en savoir plus sur l'affichage des relations à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise, reportez-vous à la section Afficher les relations à 360° pour les exercices et les crises. **Supprimer** Supprimer un exercice ou un événement de crise. **Modifier** Modifiez un exercice ou un événement de crise. **Enregistrer** Enregistrez un exercice ou un événement de crise.
Fermé	État fermé de l'événement.

Observez les transitions d'états suivantes d'une tâche d'événement.

Transitions d'états d'une tâche d'événement

État	Description
Ouvert	État ouvert de la tâche d'événement. Lorsqu'un événement est lancé, ses tâches d'événement qui n'ont pas de tâche de récupération dépendante passent à l'état **Ouvert** .

Traduction automatique

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

Transitions d'états d'une tâche d'événement (suite)

État	Description
En attente	État en attente de la tâche d'événement. Les tâches d'événement qui dépendent d'autres tâches de reprise sont dans l'état **En attente** au démarrage de l'événement. Une fois les tâches dépendantes fermées, la tâche d'événement parente passe à l'état **Ouvert** .
Ignorer la tâche	Ignorer l'action de tâche pour la tâche d'événement. Cette action n'est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire du BCM programme. L'action **Ignorer** s'affiche lorsque la tâche est à l'état **En attente** ou **Ouvert** et que l'événement doit être à l'état **Travail en cours** . La sélection **de Ignorer la tâche** fait passer la tâche à l'état **Fermé ignoré** . L'heure de début réelle et l'heure de fin réelle à cet état sont vides.
Déclencheur	Action de déclenchement pour la tâche d'événement. Cette action n'est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire du BCM programme. La tâche est dans l'état **En attente** . La sélection du **déclencheur** fait passer la tâche à l'état **Ouvert** , quelles que soient ses dépendances.
En cours de résolution	État Travail en cours de la tâche d'événement. La tâche est à l'état **Ouvert** . La sélection **de Travail en cours** fait passer la tâche à l'état **Travail en cours** . Vous pouvez mettre à jour l'heure de début réelle de la tâche dans le champ **Début réel** dans cet état. Si vous ne mettez pas à jour l'heure de début réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de début réelle. Les options disponibles suivantes sont **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .
Fermé incomplet	État Fermé et incomplet de la tâche d'événement. L'heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour l'heure de fin réelle, la date et l'heure

Traduction automatique

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

Transitions d'états d'une tâche d'événement (suite)

État	Description
	actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle. Mettez à jour les informations nécessaires dans le champ **Notes de travail** et enregistrez la tâche.
Fermé terminé	État Fermé et terminé de la tâche d'événement. La tâche est fermée et terminée dans cet état. L'heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour l'heure de fin réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle.

Créer un exercice

Créez un exercice dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite tester vos plans de continuité d'activité et de reprise à une date planifiée et surveiller l'achèvement des tâches d'événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la mise en Xanadu production, vous pouvez utiliser les champs temporels d'un plan activé et l'actif d'événement, calculé à partir des tâches d'événements dépendantes. Lorsque les plans liés à un exercice sont activés, ils s'affichent maintenant dans un état **Ouvert** au lieu d'un état **Travail en cours** . Même si un plan comporte des tâches de récupération sans aucun actif balisé, vous pouvez toujours lancer une tâche d'événement. Lorsqu'au moins une des tâches liées à un plan activé est mise à jour vers l'état **Travail en cours** , l'état du plan activé passe à **Travail en cours**.

Le temps nécessaire pour accomplir les tâches est agrégé aux niveaux suivants :

- Plans
- Ressources

Les champs et colonnes suivants sont essentiels pour calculer la durée des plans :

- Lorsqu'un plan passe à l'état **Travail en cours** , la date de début est enregistrée. La date et l'heure d'achèvement de la tâche finale sont capturées comme date de fin.
- La colonne Effort total est calculée en additionnant les durées de toutes les tâches du plan.
- Les colonnes Effort total et Temps total nécessaire sont laissées vides si des tâches restent à l'état **Ouvert** (les tâches ne sont pas à l'état **Fermé**).
- Si de nouvelles tâches ad hoc sont lancées, les colonnes Effort total, Temps total nécessaire et État sont réinitialisées.
- Une fois que toutes les tâches d'un plan sont terminées, les colonnes Effort total, Temps total nécessaire et État sont mises à jour pour indiquer que le plan est terminé.

Traduction automatique

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

- Si aucune tâche n'est répertoriée dans le plan, la date/l'heure de début réelle et la date/l'heure de fin réelle doivent être ajustées manuellement.

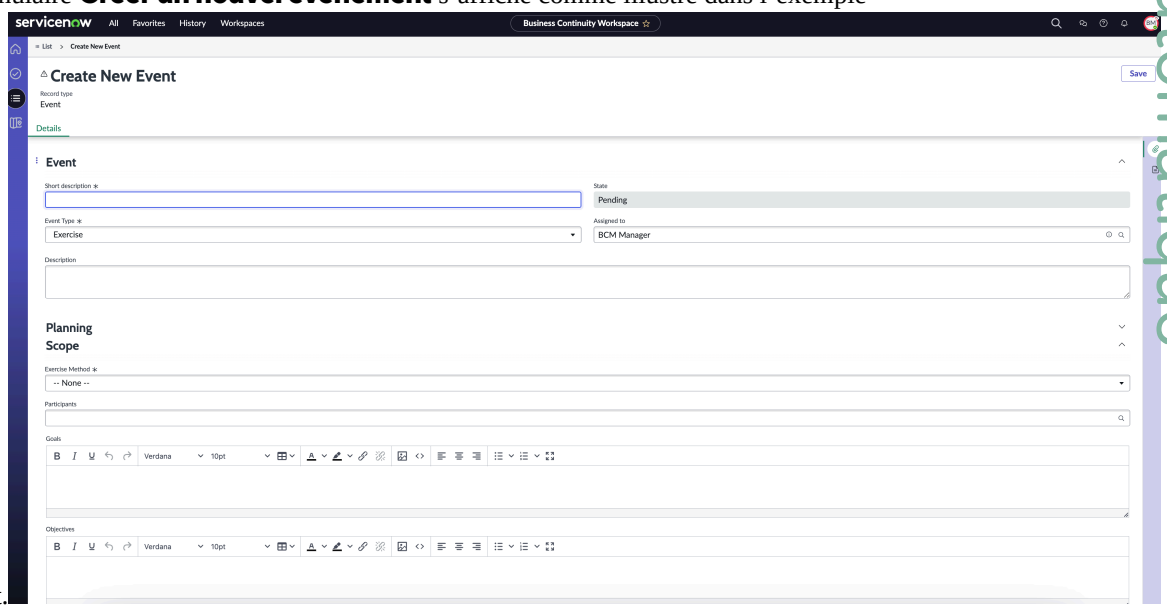
- Confirmez pour cocher les cases des champs obligatoires **Date/heure de début** et **Date/heure de fin** dans la vue de liste lorsque les tâches sont marquées comme fermées.

Les champs et colonnes suivants sont utilisés pour calculer le temps des actifs :

- Pour un actif, la date de début et l'heure de fin sont renseignées en fonction de ses tâches. Par exemple, si un actif fait partie de deux tâches, la date de début de la première tâche est enregistrée dans le champ **Date de début** et la date de fin de la dernière tâche est notée dans le champ **Heure de fin** .
- La colonne Effort total est calculée en additionnant la durée de toutes les tâches dans lesquelles l'actif est balisé.
- Si des tâches du plan ne sont pas à l'état **Fermé** , les colonnes Effort total et Temps total restant vides.
- Si de nouvelles tâches ad hoc sont lancées, les colonnes Effort total, Temps total nécessaire et État sont réinitialisées.
- Si l'état d'une tâche dans laquelle l'actif est balisé est marqué comme Fermé et échoué, l'état de l'actif n'est pas mis à jour comme Récupéré. Lorsque toutes les tâches d'un actif sont fermées, l'état de l'actif est mis à jour et défini sur Récupéré.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



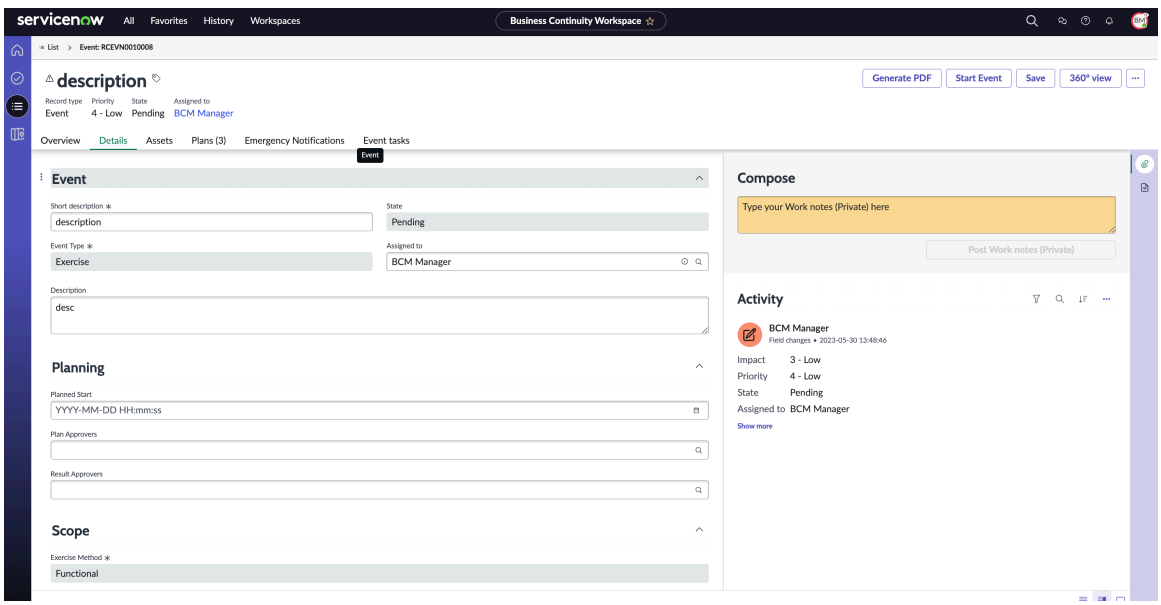
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un événement** , renseignez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer un événement d'exercice.
   L'événement d'exercice est créé avec l'état **En attente** et s'affiche dans la vue de liste. L'état et les détails de l'événement d'exercice sont affichés dans les onglets suivants :

Traduction automatique

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

- **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression globale de l'état de l'événement d'exercice.
- **Détails** : vous pouvez mettre à jour les champs du formulaire tels que **Description brève**, **Affecté à**, **Méthode d'exercice**.
- **Actifs** : vous pouvez sélectionner le type d'élément impacté ou les éléments primaires que vous souhaitez récupérer pour un type d'actif.
- **Plans** : vous pouvez ajouter un plan ad hoc pour l'actif sélectionné à l'événement.
- **Notifications d'urgence** : vous pouvez créer une notification d'urgence pour l'événement de l'exercice.
- **Tâches d'événement** : vous pouvez ajouter une tâche ad hoc à l'événement.

Le formulaire Événement est illustré dans l'exemple suivant.



4. Pour effectuer plus d'actions sur l'événement, sélectionnez **Plus d'actions**.

Étape	Description
Sélectionnez **Discuter**.	Ajoutez l'objet de la discussion et ajoutez des participants qui ont accès à l'enregistrement d'événement. Incluez un bref message pour les participants et sélectionnez **Démarrer la discussion**.
Sélectionnez **Générer MS Word**.	Générez un rapport de l'enregistrement BIA, BCP, exercice ou crise au Microsoft Word format. Une Microsoft Word copie de l'enregistrement de l'événement a été générée avec succès et vous pouvez la télécharger.
Sélectionnez **Générer le PDF**.	Générez un PDF de l'événement. Le PDF de l'enregistrement de l'événement a été généré avec succès et vous pouvez le télécharger. Dans la section Évaluations d'impact du PDF, les détails de l'évaluation intelligente sont couverts, y compris les questions et réponses pour RPO et RTO sous forme de tableau, ainsi que les dépendances, les contributeurs et les pièces jointes.

Traduction automatique

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

Étape	Description
Sélectionnez la vue à 360°.	Générer des relations à 360° pour l'événement. Une représentation graphique de l'événement et de ses relations s'affiche. Actualiser l'ordre planifié pour la tâche de reprise
Sélectionnez Supprimer.	Supprimez l'enregistrement de l'événement. Un message d'avertissement s'affiche indiquant que la suppression de l'enregistrement entraînera la suppression automatique des enregistrements connexes, ce qui peut également entraîner la suppression en cascade d'enregistrements supplémentaires.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement est enregistré dans l'état **En attente** .

Formulaire Créer un événement d'exercice

Utilisez le formulaire Créer un événement d'exercice pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un événement d'exercice.

Formulaire Créer un événement d'exercice

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un événement d'exercice

Champ	Description
Onglet Détails	
Description brève	Brève description de l'événement.
Type d'événement	Type de l'événement. Pour les événements d'exercice, le type d'événement est **Exercice**.
État	La valeur par défaut est l'état **En attente** .
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez un utilisateur.
Description	Description de l'événement d'exercice.
Planification	
Début planifié	Date de début prévue pour l'événement d'exercice au format donné *YYYY-MM-DD HH:mm:ss* .
Approbateurs du plan	Approbateurs du plan pour l'événement de l'exercice.
Approbateurs des résultats	Approbateurs de résultats pour l'événement d'exercice.
Champ d'application	
Méthode d'exercice	Méthode pour l'exercice. Options disponibles : • **Simulation** • **Table**

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un événement d'exercice (suite)

Champ	Description
	• **Procédure pas à pas** • **Fonctionnel** Techniquement, tous les exercices sont traités de la même manière. Cependant, seuls les exercices fonctionnels génèrent automatiquement des tâches, tandis que les exercices de simulation, de simulation et de procédure pas à pas ne présentent aucune différence technique dans leur implémentation. **Remarque :** Pour les événements d'exercice, la méthode d'exercice est **fonctionnelle** par défaut.
Participants	Participants à l'exercice.
Objectifs	Objectifs de l'exercice.
Objectifs	Objectifs de l'exercice.

Utilisation de plans imbriqués

Configurez une propriété système pour contrôler les niveaux de plan activés dans un événement. Le système crée automatiquement des plans imbriqués au sein d'un événement, ce qui réduit l'effort manuel d'ajout de plans et améliore les performances du système. Vous pouvez également ajouter des dépendances entre plusieurs plans activés en mettant à jour le champ **Dépendances** dans les tâches d'événement.

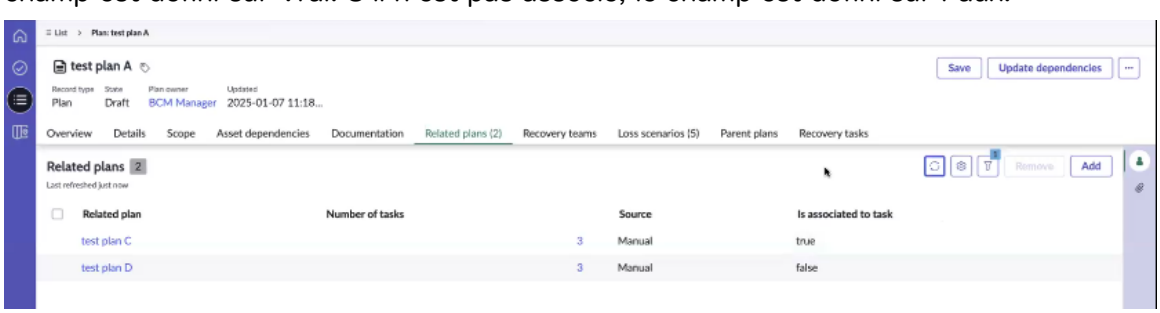
Changements dans les plans et les événements

À partir de la Yokohama mise en production, les nouveaux changements apportés aux plans et aux événements se concentrent sur la phase de planification et la création des plans connexes.

Association de plans connexes à des tâches de récupération

Vous pouvez désormais associer des plans connexes à des tâches de récupération, ce qui vous aide à identifier et à gérer les déclencheurs de plan pendant la récupération.

Un nouveau champ, **Est associé à la tâche**, a été ajouté à la table Plans connexes. Si un plan connexe est associé à une tâche de récupération, le champ est défini sur Vrai. S'il n'est pas associé, le champ est défini sur Faux.



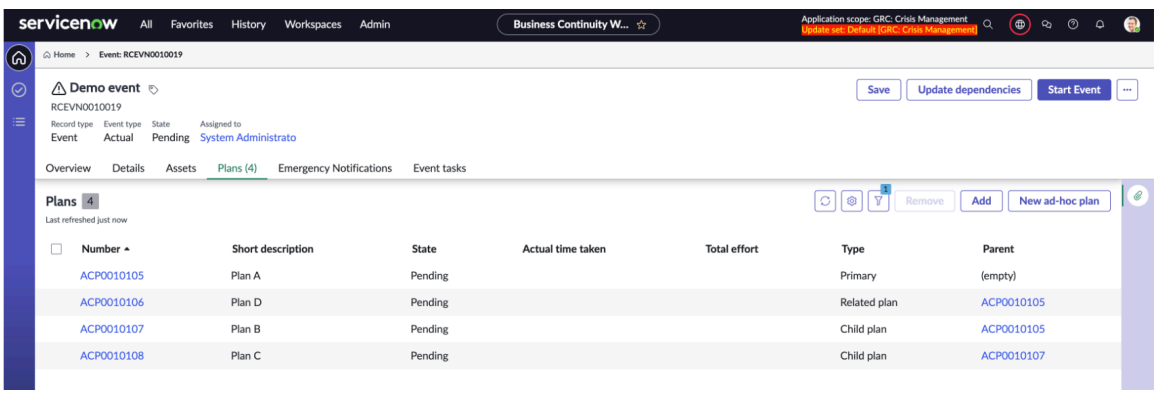
Traduction automatique

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

Remarque : Lorsqu'un plan connexe répertorié dans l'onglet **Plans connexes** est associé à une tâche de récupération, il est créé en tant que plan enfant dans l'événement. S'il n'est associé à aucune tâche, il est créé en tant que plan connexe, mais pas en tant que plan enfant.

Ajout d'un plan à l'événement

Lorsqu'un plan est ajouté à un événement, ses plans connexes et toute leur hiérarchie sont inclus. Les plans ajoutés manuellement à un événement sont appelés plans activés primaires. Les plans sans associations de tâches sont appelés plans connexes. Les plans associés aux tâches de récupération sont appelés plans enfants.



Utilisation d'une hiérarchie des plans

Auparavant, seuls le plan principal et ses plans directement liés étaient inclus dans un événement. Avec la Yokohama mise en production, vous pouvez définir la `sn_recovery.max_activated_plan_levels` propriété pour contrôler la profondeur des plans activés dans les événements, jusqu'à 10 niveaux.

Réinitialisation de la propriété pour les niveaux de plan activés

Vous pouvez personnaliser la `sn_recovery.max_activated_plan_levels` propriété comme indiqué dans les exemples suivants pour contrôler les niveaux de plans activés qui sont créés dans un événement.

- Définissez la propriété sur 1 pour créer uniquement les plans ajoutés manuellement.
- Définissez la propriété sur 2 pour créer uniquement le plan primaire et ses plans connexes de premier niveau.

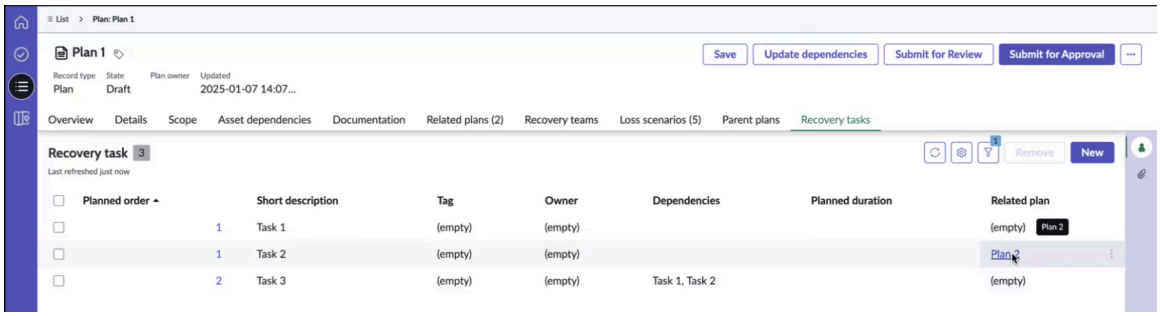
Exemple de cas d'utilisation pour un plan à plusieurs niveaux

Vous pouvez ajouter un plan hiérarchique à plusieurs niveaux à un événement. Considérez le cas d'utilisation suivant où la propriété système est configurée et où des tâches de récupération sont associées à quelques plans connexes. Un événement est créé et les plans connexes sont ajoutés à l'événement.

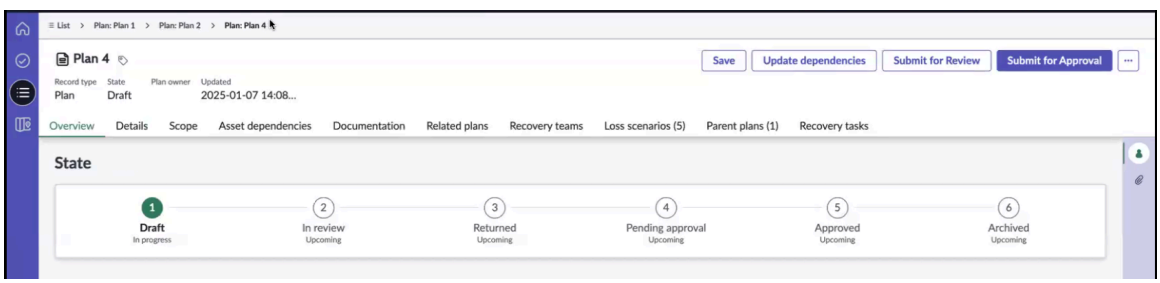
Le plan principal, le plan 1, a le plan 2 et le plan 3 comme plans connexes. Le plan 1 comprend trois tâches de récupération : Tâche 1, Tâche 2 et Tâche 3. La tâche 2 a le plan 2 comme plan connexe.

Traduction automatique

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

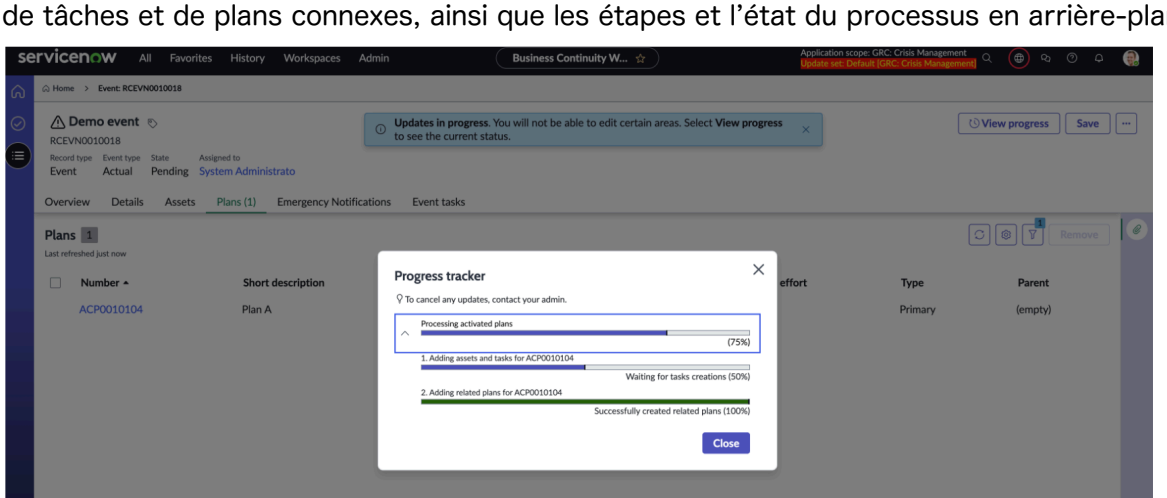


De même, le plan 2 comporte trois tâches de récupération : Tâche 1, Tâche 2, Tâche 3. Le plan 1 déclenche le plan 2 et le plan 2 déclenche le plan 4 comme indiqué dans l'exemple.



Auparavant, lorsqu'un plan principal comme le plan 1 était inclus dans un événement, seul le premier niveau des plans connexes, tels que le plan 2 et le plan 3, était ajouté. Les niveaux plus profonds, comme le plan 4, n'ont pas été inclus. Avec la fonctionnalité de plan imbriqué, des plans jusqu'à 10 niveaux de profondeur, y compris le plan 4, peuvent être ajoutés à la hiérarchie.

Lorsque vous créez un événement et ajoutez le plan 1, ses plans, actifs et tâches connexes sont automatiquement inclus. La sélection du bouton **Afficher la progression** ouvre la fenêtre Suivi de progression, affichant la progression et l'état de l'ajout de plans, d'actifs, de tâches et de plans connexes, ainsi que les étapes et l'état du processus en arrière-plan.

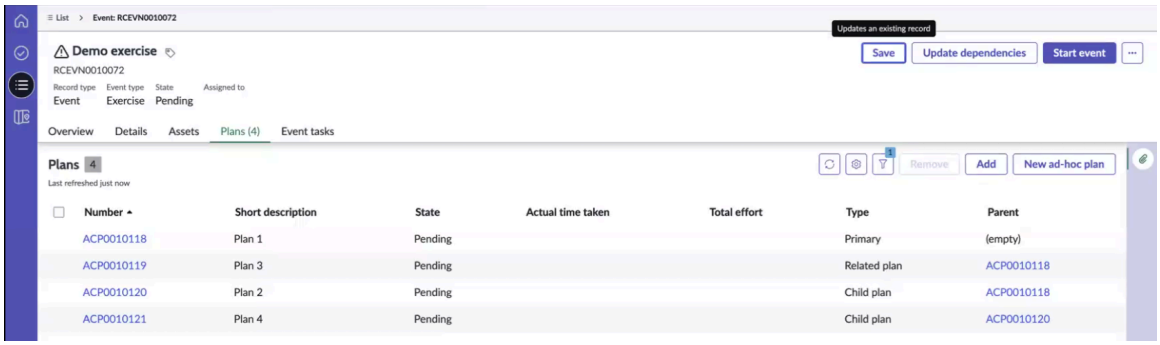


Une fois tous les processus terminés, un message vous invite à actualiser la page pour afficher les dernières mises à jour. Vous pouvez fermer le message, puis afficher les plans et les tâches d'événement créés.

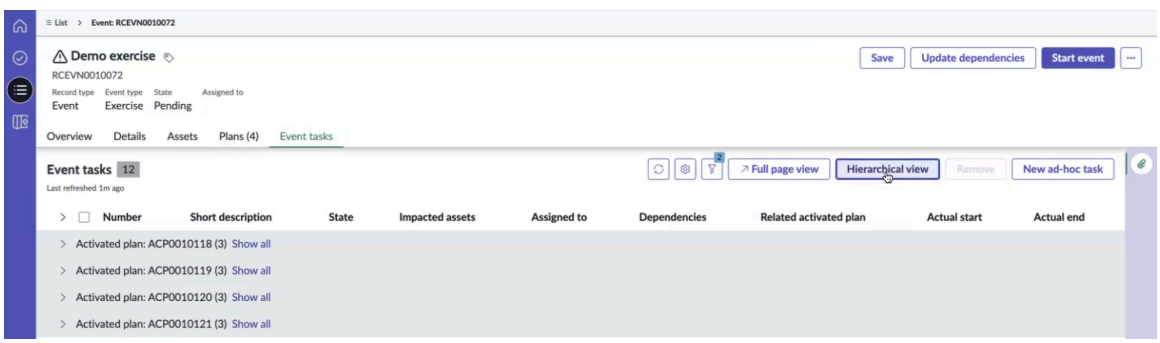
Comme le montre l'exemple, le plan 1 est le plan principal. Le plan 3 est marqué comme plan connexe du plan 1, car il n'est associé à aucune tâche de récupération. Le plan 2 et le plan 4 sont des plans enfants, car ils sont associés à des tâches de récupération.

Traduction automatique

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

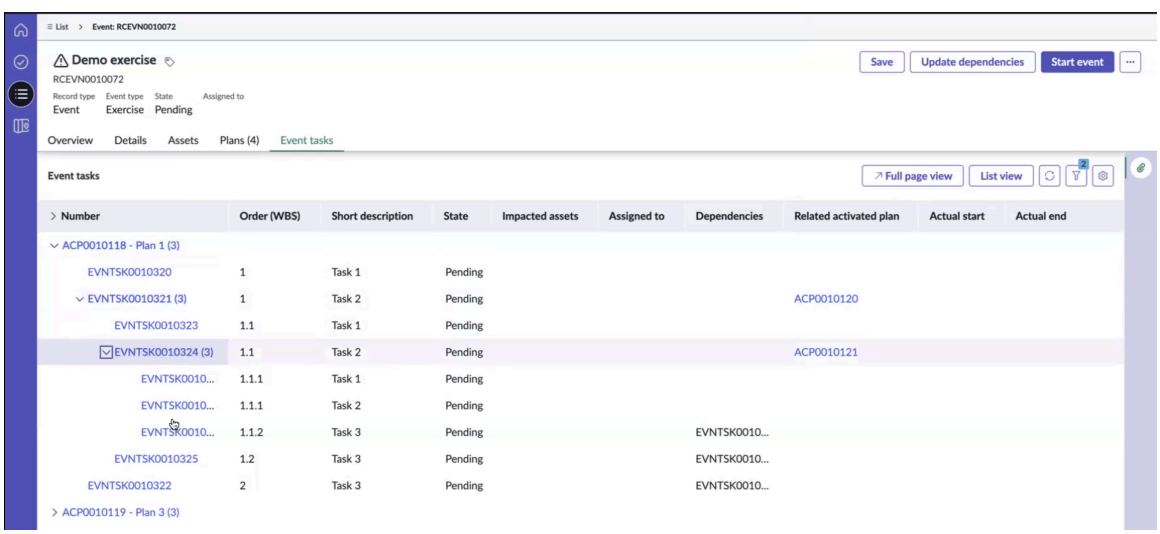


Tâches d'événement : les tâches d'événement sont affichées par défaut dans la vue de liste. Passez à la vue hiérarchique pour afficher la hiérarchie, avec les plans primaires et connexes au niveau supérieur.



L'exemple illustre la hiérarchie des tâches et des plans d'événements, avec le plan principal (ACP0010118) et le plan connexe (ACP0010119) au niveau supérieur.

- Le plan 1 (ACP0010118) comporte trois tâches d'événement. La deuxième tâche d'événement (EVNTSK0010321) déclenche le plan 2 (ACP0010120) et une autre tâche d'événement (EVNTSK0010324) déclenche le plan 4.
- Le plan 3 (ACP0010119) n'a pas de plan activé associé.
- Deux plans enfants (ACP0010120 et ACP0010121) sont affichés aux niveaux des enfants.



Traduction automatique

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

Navigation entre la vue de liste, la vue hiérarchique et la vue pleine page

Lorsque vous travaillez sur des tâches d'événement, vous pouvez naviguer entre la vue de liste, la vue hiérarchique et la vue pleine page.

Vue liste

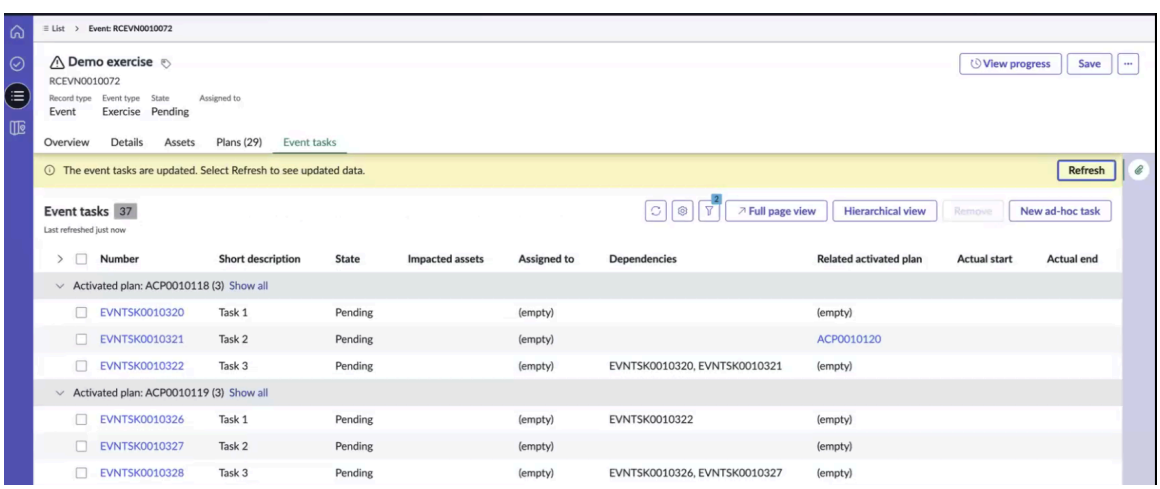
Organise les tâches d'événements sous forme de liste, ce qui facilite la lecture et accélère la compréhension de la hiérarchie. Il vous aide à parcourir et à trouver des informations spécifiques sans passer au crible un long texte.

Vue hiérarchique

Visualise les dépendances du plan et l'ordre des tâches d'événement. Par défaut, le système affiche uniquement les plans principaux et connexes dans la vue de liste. Passez à la vue hiérarchique pour afficher la hiérarchie complète du plan.

> **Remarque :** Vous pouvez modifier les informations sur les événements, les tâches et les plans dans la vue de liste, mais la vue hiérarchique est en lecture seule.

La structure de répartition du travail (WBS) organise les tâches en fonction de leurs dépendances. Pour un plan activé, l'ordre WBS est calculé en tenant compte à la fois de la tâche d'événement et des dépendances du plan.



Mode plein écran

Vous permet d'afficher plusieurs tâches à la fois, fournissant une vue d'ensemble complète de la hiérarchie du plan et des tâches. Vous pouvez basculer entre les vues de liste, hiérarchique ou pleine page.

Pour revenir à l'enregistrement d'origine, sélectionnez le bouton **Retour à l'enregistrement** .

Enregistrements par niveau

Navigation dans l'interface utilisateur

Par défaut, seuls 10 plans sont affichés au premier niveau. S'il y en a plusieurs, sélectionnez le bouton **Afficher plus** pour afficher des enregistrements supplémentaires. Par exemple, s'il y a 100 plans, seuls 10 sont affichés initialement, et la sélection **de Afficher plus** charge l'ensemble suivant.

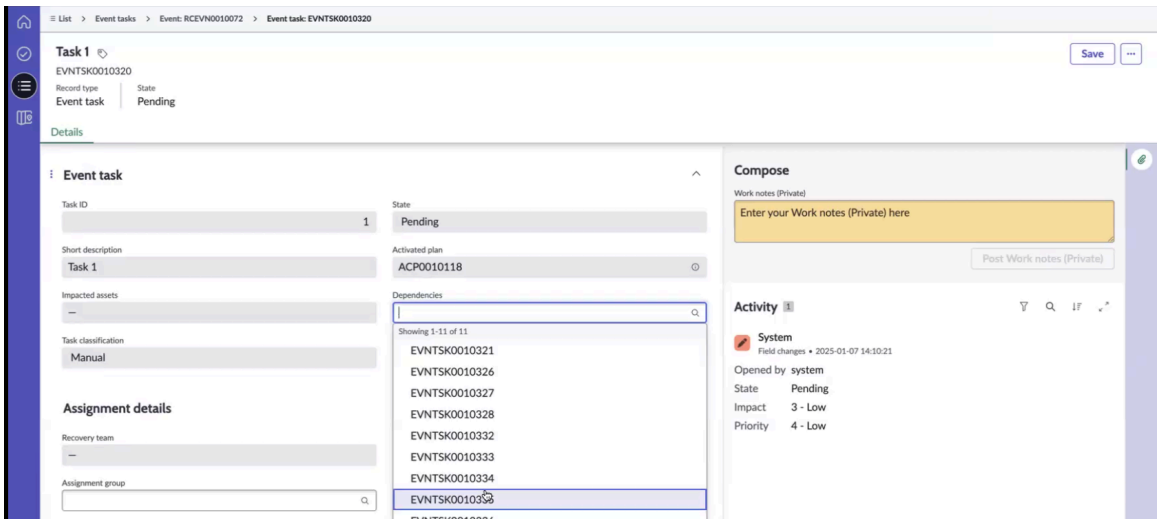
Configuration des dépendances entre plans

Vous pouvez configurer les dépendances entre plans en mettant à jour le champ **Dépendances** , comme indiqué dans l'exemple.

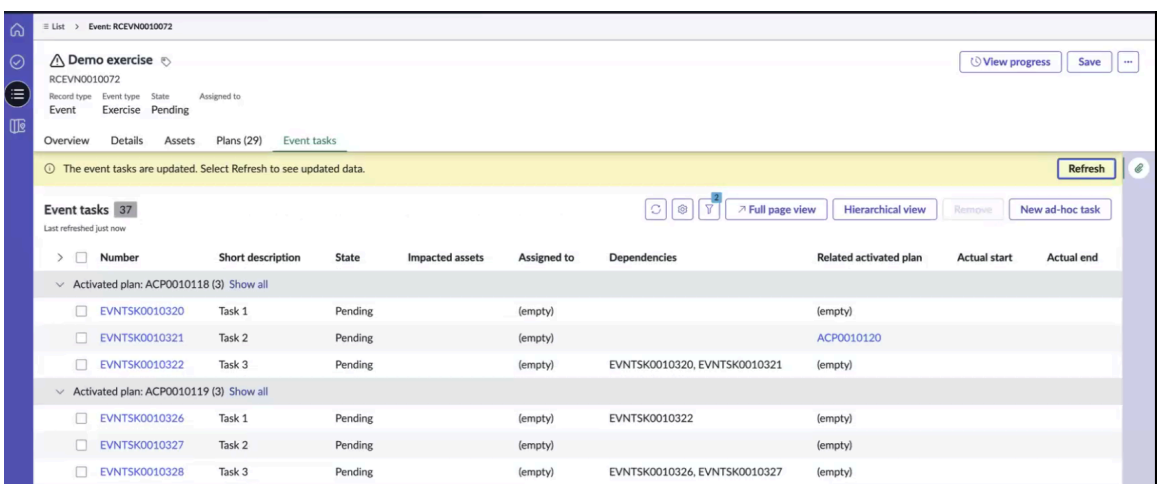
Traduction automatique

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

Remarque : Vous ne pouvez ajouter des dépendances qu'entre les plans activés de premier niveau.



L'exemple montre un plan activé (ACP0010119) qui dépend d'un autre plan activé (ACP0010118). De même, une tâche d'événement (EVNTSK0010326) ne peut démarrer qu'une fois sa tâche dépendante (EVNTSK0010322) terminée.



Remarque : Une tâche d'événement d'un plan primaire ou connexe peut être associée en tant que dépendance à une tâche d'événement du même plan primaire ou connexe ou d'un autre plan primaire ou connexe. Une tâche d'événement d'un plan enfant ne peut être associée qu'en tant que dépendance au sein du même plan enfant.

Chaque fois qu'une tâche d'événement est mise à jour, comme illustré dans l'exemple, un message indique que les tâches d'événement ont été mises à jour. La sélection de **l'option Actualiser** charge les données mises à jour.

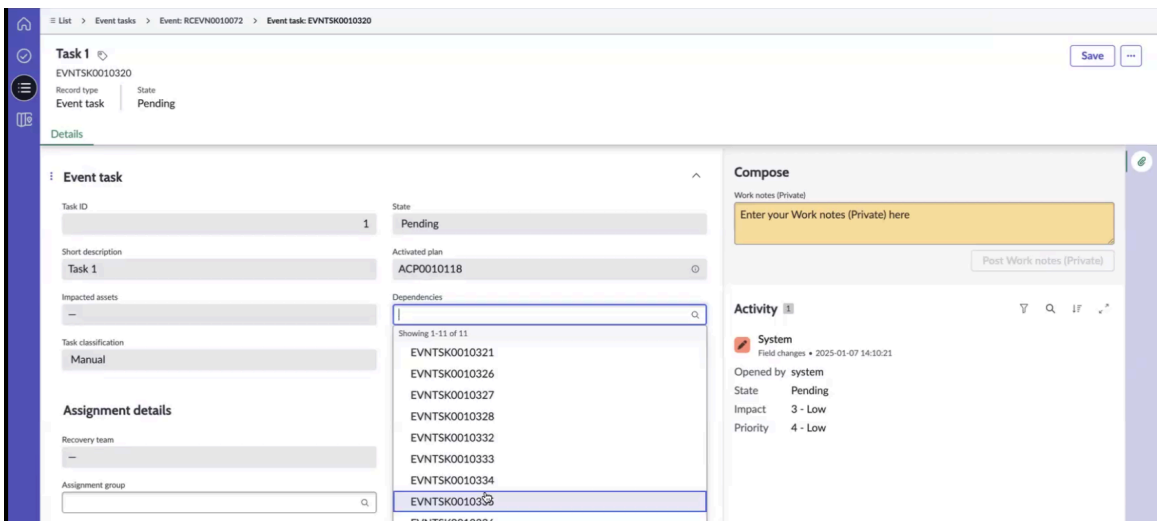
Vous pouvez ajouter des dépendances de tâches dans les plans principaux et connexes, mais pas dans les plans enfants. Pour une tâche d'événement dans un plan enfant, les dépendances ne peuvent être sélectionnées qu'à partir du même plan enfant. Par exemple, dans le plan 4, la tâche 3 (EVNTSK0010331) dépend des tâches (EVNTSK0010329 et EVNTSK0010330) au sein du même plan enfant.

Traduction automatique

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



Lors de l'ajout de dépendances de tâches dans les plans primaires et connexes, seules les tâches d'autres plans primaires ou connexes peuvent être sélectionnées dans le champ **Dépendances** .



Configuration de la propriété pour actualiser l'ordre de la tâche d'événement

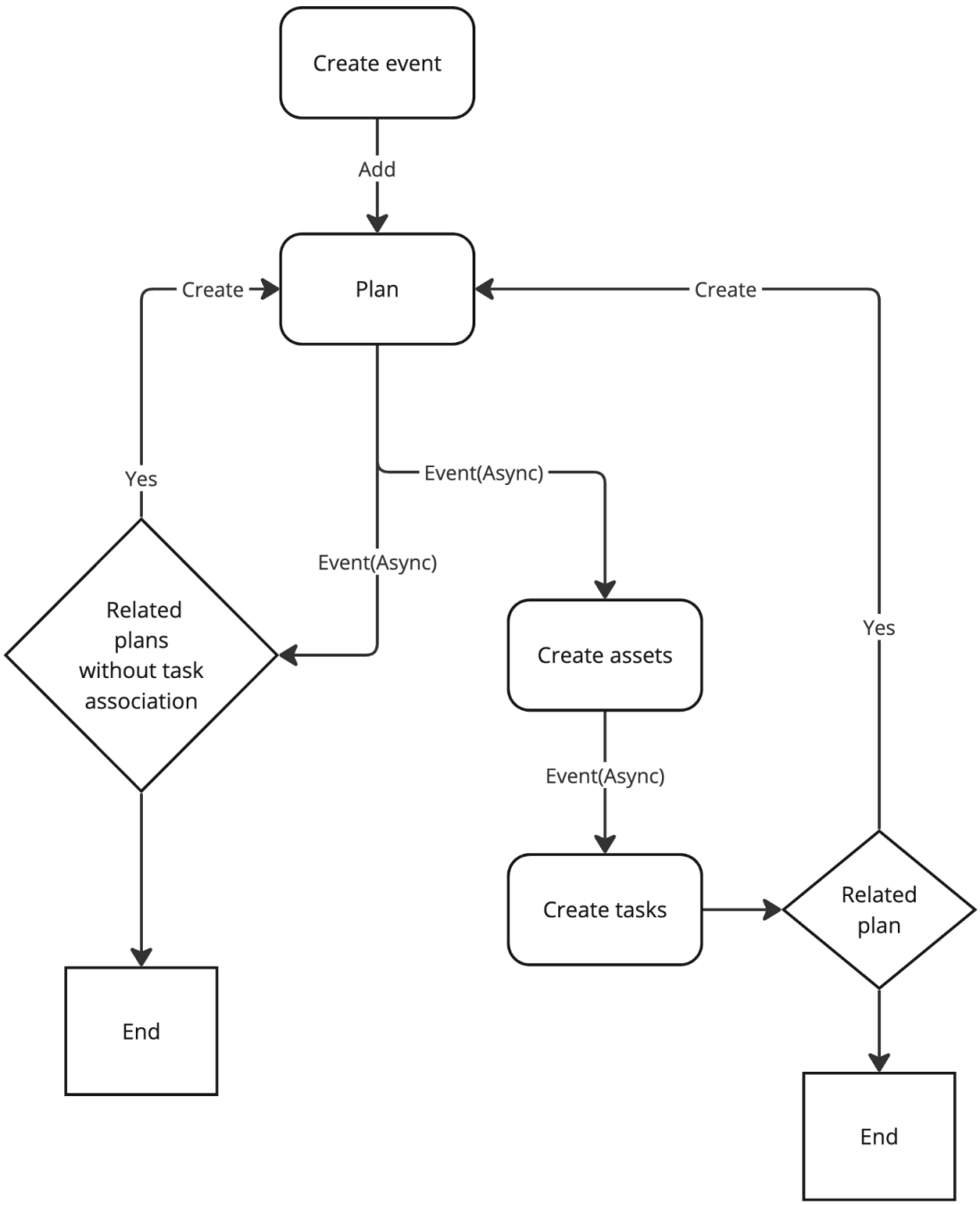
Chaque fois que des dépendances de tâches sont mises à jour, l'ordre de tâche d'événement est mis à jour. Si plus de 500 tâches d'événements sont affectées, l'ordre est calculé de manière asynchrone. La `sn_recovery.sync_task_order_calculation_limit` propriété fixe la limite du calcul asynchrone à 500 tâches par défaut. Lorsque le nombre de tâches dépasse cette limite et que les dépendances sont mises à jour, le calcul de l'ordre de tâche devient asynchrone et un bouton **Actualiser l'ordre des tâches** apparaît dans l'événement, la tâche d'événement et le plan activé. La sélection manuelle de ce bouton actualise l'ordre de la tâche d'événement.

Processus de création d'un plan imbriqué

Auparavant, les plans connexes n'étaient créés que pour les plans principaux activés. À partir de la mise en production, il Yokohama est possible de créer des plans activés connexes à partir d'une tâche d'événement pour tous les types de plans activés. Le diagramme suivant illustre un exemple de création d'un plan imbriqué.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Les étapes de création d'un plan imbriqué sont les suivantes.

1. Créez un événement.
2. Ajoutez un plan à l'événement. Un plan activé est créé avec le type de plan défini comme primaire.
3. Un événement est déclenché pour créer des plans connexes. Si le plan comporte des plans connexes sans aucune association de tâches et que le niveau du plan est inférieur à la valeur par défaut définie dans la propriété, un plan activé est créé avec le type défini comme plan connexe.
4. Un événement est créé pour générer un ou plusieurs actifs d'événement.

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

5. Une fois les actifs créés, un événement est déclenché pour créer des tâches d'événement.
6. Si la tâche d'événement a un plan connexe et que son niveau est inférieur au niveau défini dans la propriété, un plan activé est créé avec le type défini comme plan enfant.

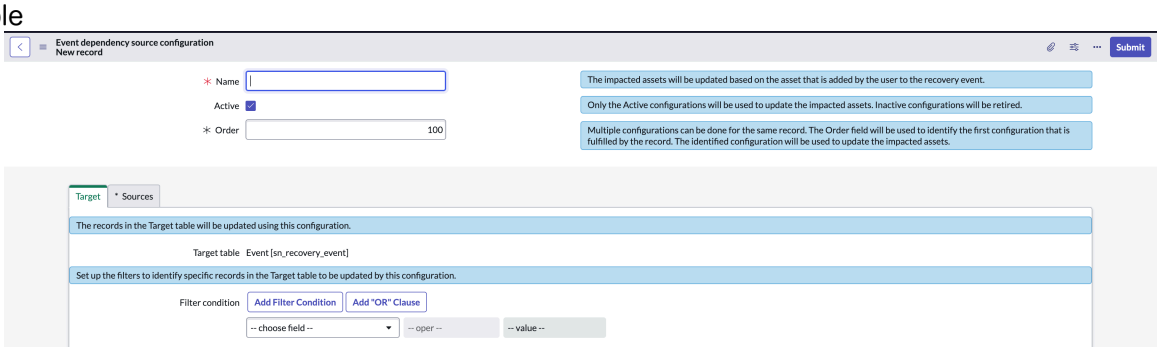
Ajout de dépendances des actifs impactés

Vous pouvez ajouter les dépendances des actifs impactés dans les événements et les exercices en fonction des données sources et des relations dans les CMDB, BIA et plans.

Configuration des sources dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement

Les BCM administrateurs peuvent configurer les sources pour obtenir les dépendances d'événements dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement. Vous pouvez accéder au module de configuration de mise à jour automatique en accédant à **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la source de dépendance d'événement**.

Le module de configuration de la source de dépendance d'événement est illustré dans l'exemple suivant.



Lorsque les BCM administrateurs peuvent mettre à jour les enregistrements cibles, les conditions de filtre pour les enregistrements et les sources pour extraire la dépendance d'événement.

Les dépendances sont ajoutées dans les événements uniquement lorsque l'utilisateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

- Dépendance en amont BIA
- Dépendances en aval de BIA
- CMDB
- Actifs primaires du plan
- Actifs associés au plan

Remarque : Dans un événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est Manuelle.

La configuration du module de configuration de la source de dépendance d'événement est une activité ponctuelle. Une fois que les sources sont configurées dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement, les mises à jour sont synchronisées dans les événements.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de la source de dépendance d'événement, reportez-vous à la section Configurer l'enregistrement de configuration source de dépendance d'événement.

Rôles associés aux mises à jour de dépendances d'événements

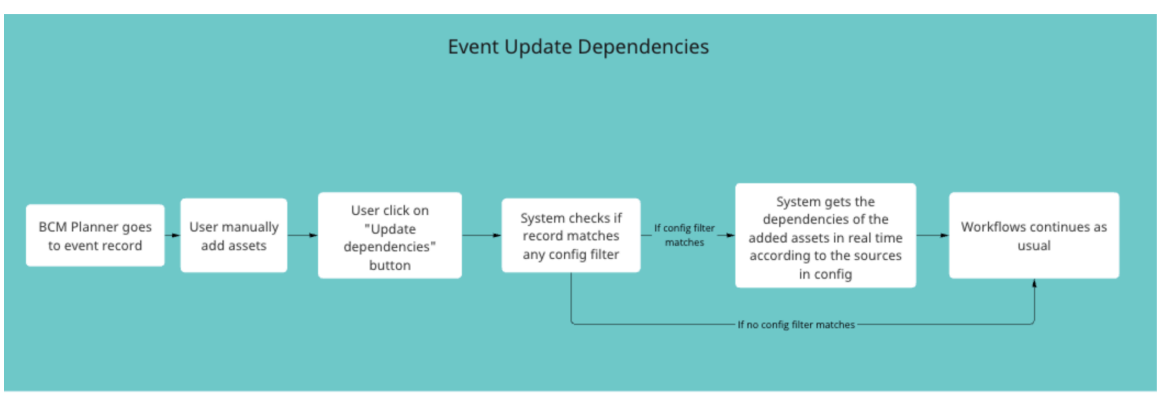
Les utilisateurs ayant les rôles suivants vérifient généralement les mises à jour de dépendances dans un événement :

- Les BCM gestionnaires, BCM planificateurs et BCM gestionnaires de programme peuvent mettre à jour les dépendances les plus récentes.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de la source de dépendance d'événement.

Workflow pour la mise à jour manuelle des dépendances dans les événements et les exercices

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , lorsque vous sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** dans l'enregistrement d'événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est manuelle.

L'application BCM exécute un workflow pour mettre à jour les actifs impactés dans les événements et les exercices, comme illustré dans l'exemple suivant.



1. Le BCM planificateur accède à l'enregistrement de l'événement.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** pour ajouter les actifs manuellement.
3. L'application vérifie si l'enregistrement d'événement correspond à un filtre de configuration.
4. Si l'enregistrement d'événement correspond à un filtre de configuration, le système obtient les dépendances des actifs ajoutés en temps réel en fonction des sources définies dans la configuration (module de configuration de la source de dépendance d'événement).
5. Si l'enregistrement d'événement ne correspond à aucun filtre de configuration, le workflow des événements se poursuit pour les étapes suivantes. Le workflow des événements se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.

Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances d'événements, reportez-vous à la section Mettre à jour les dépendances d'événement.

Traduction automatique

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

Cadre de travail des relations entre données

À partir de la Zurich version, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour ajouter les dépendances des actifs impactés dans les événements et les exercices. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

Mettre à jour les dépendances d'événement

Mettez à jour manuellement les dépendances d'événements en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . Vous pouvez mettre à jour les dépendances dans un événement actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Ouvrez un événement dont l'état **est En attente** .
3. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour.
4. Pour enregistrer les changements apportés à l'événement, sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétaires du plan et le responsable BCM peuvent mettre à jour les dépendances d'événement en enregistrant les changements apportés à l'événement.

Suivre les actifs impactés et ajouter des plans connexes

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe à l'exercice. Vous pouvez ensuite surveiller les actifs et les plans de l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'épreuve d'exercice dans la liste.
3. Dans l'onglet **Actifs** , sélectionnez **Ajouter**.

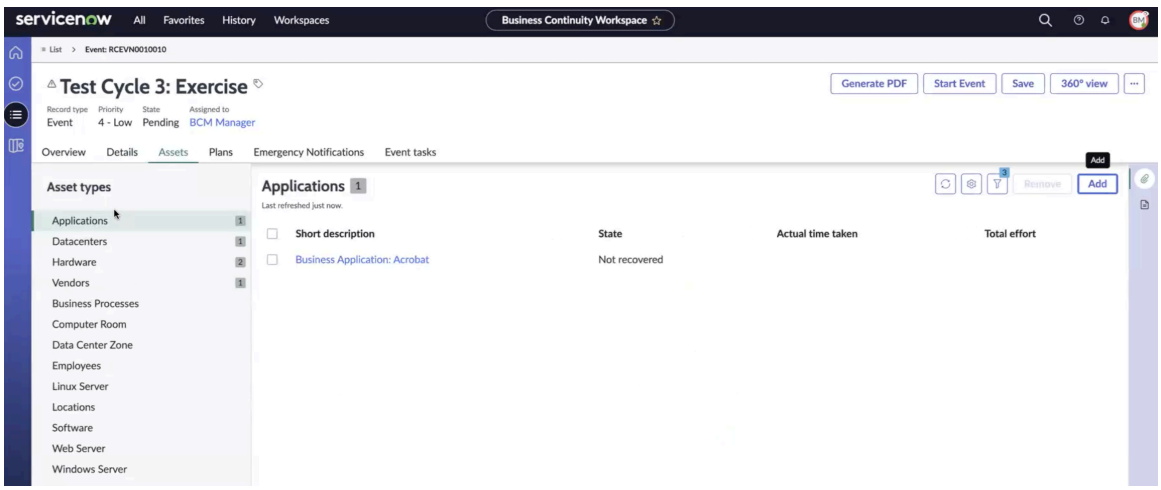
   Vous pouvez ajouter un actif que vous souhaitez récupérer pendant l'exercice. Les éléments primaires de l'actif sont répertoriés en tant que **Types d'actifs**. Les éléments primaires appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le modèle de plan. Lorsque vous ajoutez un actif à l'événement, ses dépendances associées sont extraites dans l'événement. Les dépendances sont affichées dans le panneau **Types d'actifs** .

   Remarque : À partir de la Xanadu mise en production, le gestionnaire de crise peut initier une tâche d'événement même si le plan inclut des tâches de récupération pour lesquelles aucune ressource n'est balisée. L'ancienne exigence selon laquelle chaque plan activé devait avoir au moins un actif balisé a été supprimée.

Traduction automatique

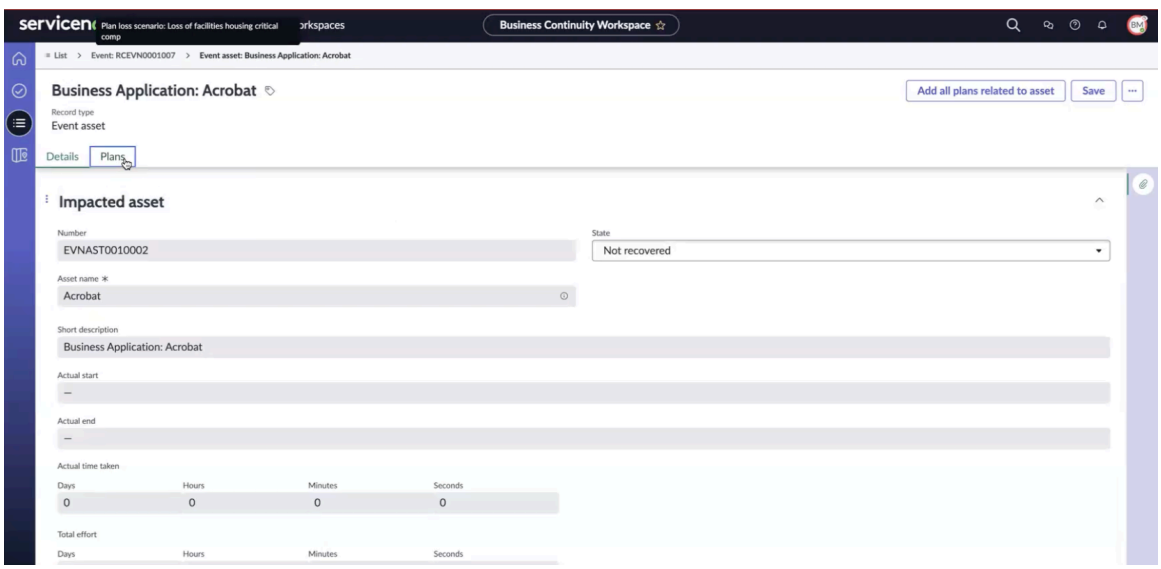
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une application, toutes les dépendances que vous aviez identifiées dans l'analyse d'impact sur l'entreprise de cette application sont également ajoutées à l'exercice. L'exemple suivant illustre les dépendances pour l'application d'entreprise : Acrobat dans le panneau **Types d'actifs** de l'exercice.



4. Dans la liste Applications, sélectionnez l'application, puis accédez à l'onglet **Plans** .

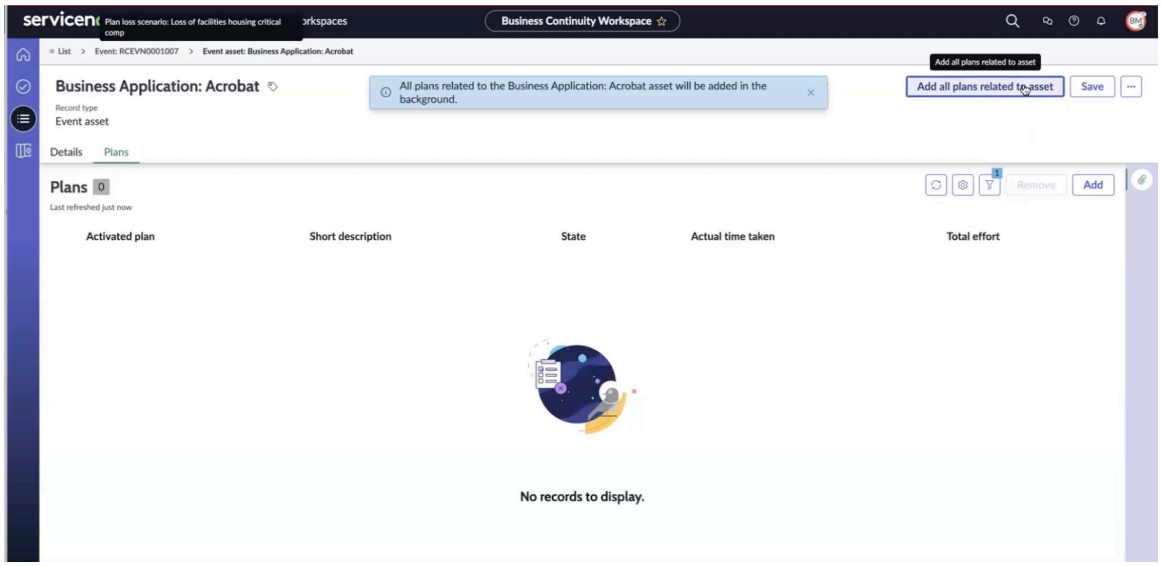
   Vous pouvez accéder à l'onglet **Plans** comme indiqué dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Ajouter tous les plans associés à l'actif**.
   Un message d'information s'affiche indiquant que tous les plans associés à l'application sélectionnée sont ajoutés en arrière-plan, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'heure de fin réelle pour les actifs impactés est mise à jour dans l'onglet **Détails** lorsque toutes les tâches d'événement associées aux actifs sont terminées. Une fois ces tâches terminées, l'heure de fin réelle est enregistrée et le temps réel pris est calculé. L'effort total est calculé à partir du temps total accompli pour toutes les tâches dans lesquelles cet actif est associé. Une fois l'opération terminée, l'état de l'actif impacté est mis à jour et prend la valeur **Récupéré**. Si des tâches présentent l'état **Fermé en échec** , l'état de l'actif impacté n'est pas mis à jour et il est marqué comme **Non récupéré**.

   Dans le champ **Actifs de balise** du formulaire de tâche de reprise du plan, vous pouvez sélectionner les actifs :

   - Si vous sélectionnez tous les actifs, tous les actifs présents dans le plan sont ajoutés aux actifs impactés de la tâche d'événement.
   - Si vous sélectionnez des actifs spécifiques, seuls les actifs spécifiques présents dans le plan sont ajoutés aux actifs impactés de la tâche d'événement.
   - Si vous ne sélectionnez aucun actif, aucun actif présent dans le plan n'est ajouté aux actifs impactés de la tâche d'événement.

   L'exercice est enregistré à l'état **En attente** .

Ajouter une tâche d'événement à l'exercice

Ajouter une tâche d'événement à l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite surveiller et accomplir les tâches associées à l'exercice.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 6.1.x de l'application Business Continuity Management, les améliorations suivantes sont prises en charge pour la gestion des tâches.

- Effectuez des modifications en bloc et modifiez l'état des tâches, ce qui rend le processus plus efficace.
- Réduisez le temps consacré à la gestion des tâches individuellement.
- Améliorez l'efficacité pour les utilisateurs qui effectuent les exercices ou les événements hors ligne dans des outils tels que Microsoft Excel. Cette amélioration permet de

Traduction automatique

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

rationaliser la transition de la gestion des tâches hors ligne à la gestion des tâches en ligne.

- Modifiez le champ **État** de la tâche d'événement si vous avez le rôle de gestionnaire, BCM le BCM rôle de planificateur ou si vous êtes l'utilisateur affecté à l'événement.
- L'action d'interface utilisateur **Redéclencher en tant que manuel** n'est utilisée que pour les tâches automatisées.

Lorsque le plan est activé dans le cadre d'un exercice ou d'un événement réel, le flux automatisé est déclenché.

L'amélioration de la modification en bloc offre une flexibilité pour la gestion des tâches d'événement. Le BCM gestionnaire, BCM le planificateur ou l'utilisateur affecté à l'événement peut gérer efficacement les tâches en effectuant les tâches suivantes :

- Modifiez plusieurs champs tels que le champ **Affectation** .
- Modifiez plusieurs tâches de récupération dans les champs État de la **tâche**, **Début réel**, **Fin réelle**, **Affecté à**, **Groupe affecté** et **Délégataire supplémentaire** dans la liste des tâches de récupération en une seule fois.
- Ouvrez une tâche fermée pour modification qui a été fermée par erreur. Pour ce scénario, l'état **Tâche échouée fermée** est ajouté aux tâches. Le déplacement d'une tâche vers l'état **Fermé échoué** arrête tout un exercice, sauf si le gestionnaire de programme (sn_bcm.program_manager) débloque la tâche et la fait passer à l'état **Fermé terminé** .

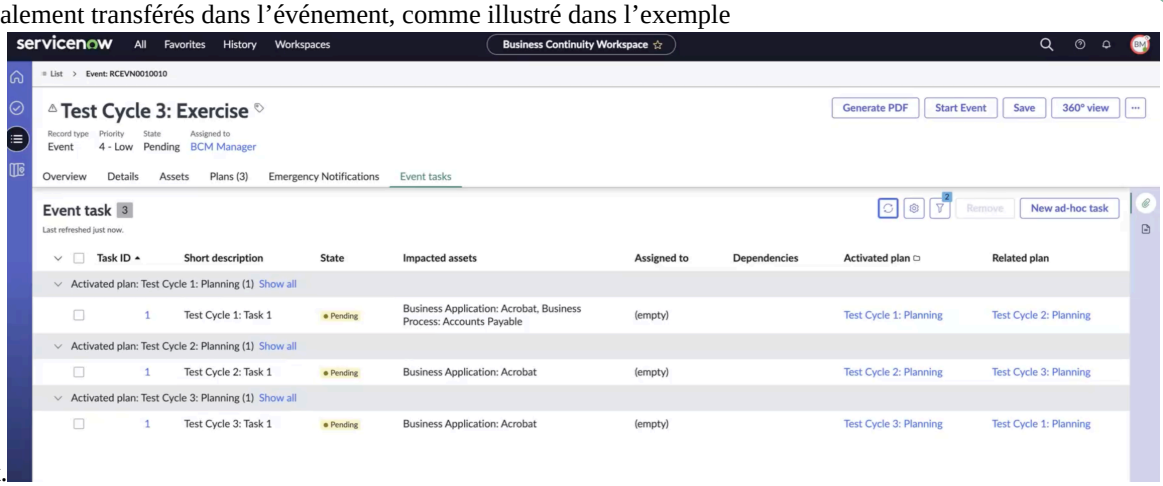
Pour plus d'informations sur la modification en bloc des tâches, consultez Workflows structurés pour les exercices et Workflows structurés pour les événements de crise.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'épreuve d'exercice dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'événement** .

> **Remarque :** L'onglet **Tâches d'événement** s'affiche pour les événements d'exercice lorsque la méthode d'exercice est **fonctionnelle**.

Lorsque vous ajoutez ou mettez à jour le plan à l'événement d'exercice, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes qui sont associés au plan sont également transférés dans l'événement, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre les tâches circulaires où la tâche 3 a une dépendance à la tâche 1.

- Cycle de test 1 : la tâche 1 active le cycle de test 2 : planification.
- Cycle de test 2 : la tâche 1 active le cycle de test 3 : planification.
- Cycle de test 3 : la tâche 1 active le cycle de test 1 : planification.

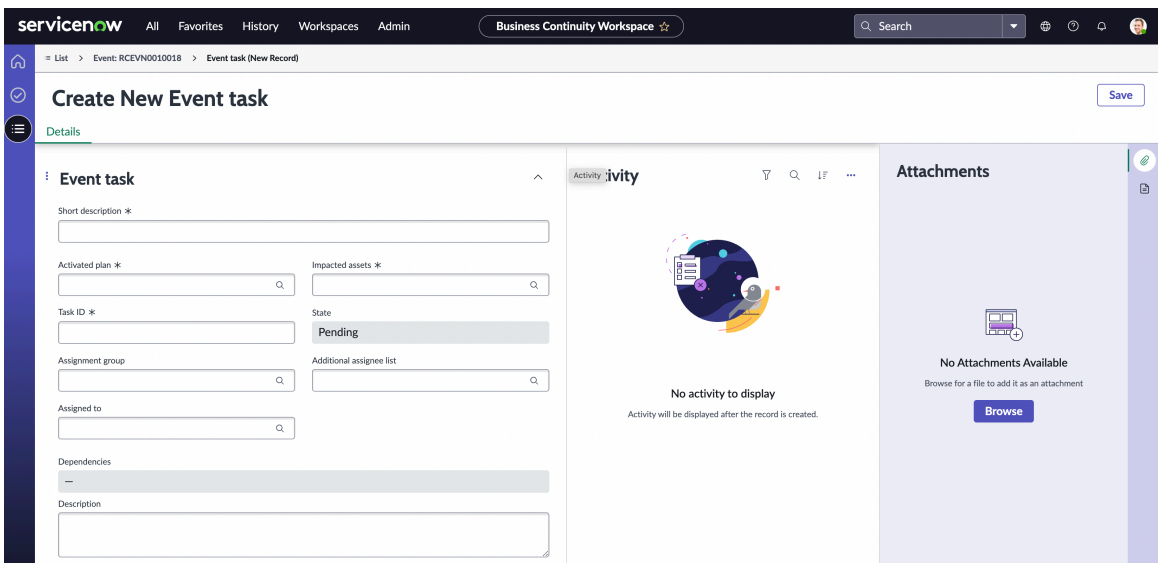
4. Pour ajouter une tâche ad hoc à l’événement, sélectionnez **Nouvelle tâche ad hoc**.

> **Remarque :** Lorsque vous ajoutez une tâche ad hoc à l’événement d’exercice qui est à l’état **Travail en cours** et si le plan activé est à l’état **Travail en cours** , les tâches passent à l’état **Ouvert** . Si le plan activé est à l’état **En attente** , la tâche passe à l’état **En attente** .

Pour plus d’informations sur les champs du formulaire Tâche de nouvel événement, reportez-vous à la section Formulaire Créer une tâche d’événement.

> **Remarque :** Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés qui sont à l’état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Le formulaire **de tâche Créer un nouvel événement** s’affiche comme illustré dans l’exemple suivant.



5. Pour commencer l’exercice, sélectionnez **Démarrer l’événement**.

À partir de la Xanadu mise en production, vous pouvez surveiller les plans activés liés à un exercice, qui s’affichent maintenant à l’état **Ouvert** , au lieu de **l’état Travail en cours** . L’état **Ouvert** affiche un état précis du plan activé. La durée réelle du plan activé est calculée à partir de sa date de début jusqu’à sa date de fin. Lorsque les tâches liées à un plan activé sont mises à jour vers l’état **Travail en cours** , l’état du plan activé est mis à jour vers **Travail en cours**.

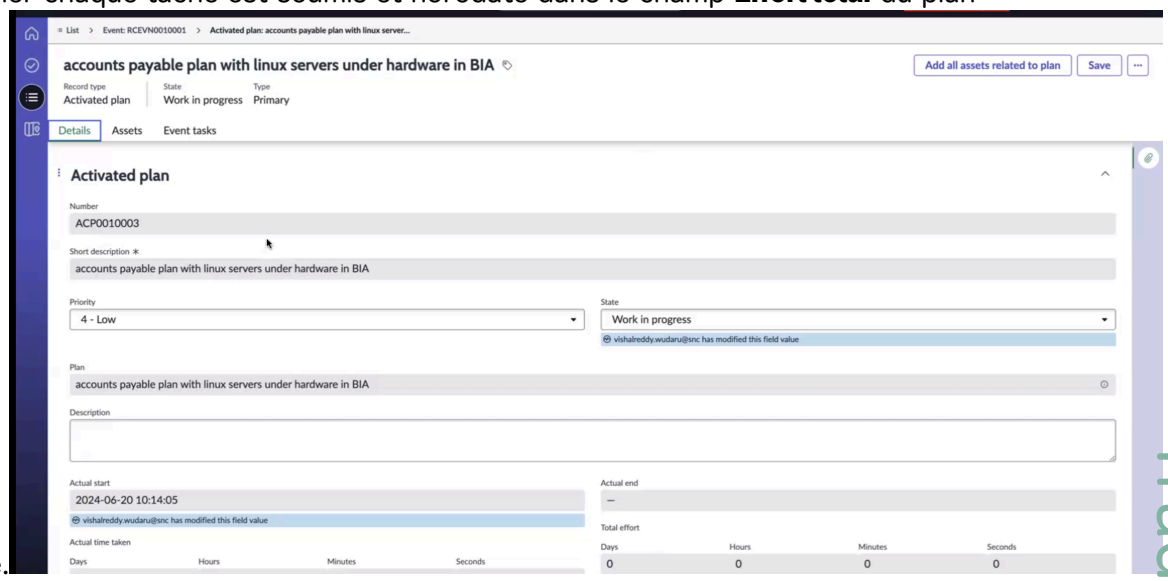
Lorsque vous démarrez une tâche d’événement dans un plan activé et mettez à jour son état sur **Travail en cours**, l’état du plan activé est également mis à jour sur **Travail en cours**. La condition pour que le plan activé passe à **Travail en cours** est que le travail commence sur au moins une des tâches d’événement. D’ici là, tous les plans activés sont toujours à l’état **Ouvert** .

Chaque fois que l’état d’un plan activé passe d’Ouvert à **Travail en cours**, la date de début réelle est enregistrée dans le champ **Début réel** . Lorsque toutes les

Traduction automatique

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

tâches d'événements sont terminées, la fin réelle est calculée et enregistrée dans le champ **Fin réelle** . En fonction du début réel et de la fin réelle, le temps réel pris est enregistré dans le champ **Temps réel nécessaire** . Le temps nécessaire pour terminer chaque tâche est soumis et horodaté dans le champ **Effort total** du plan activé.

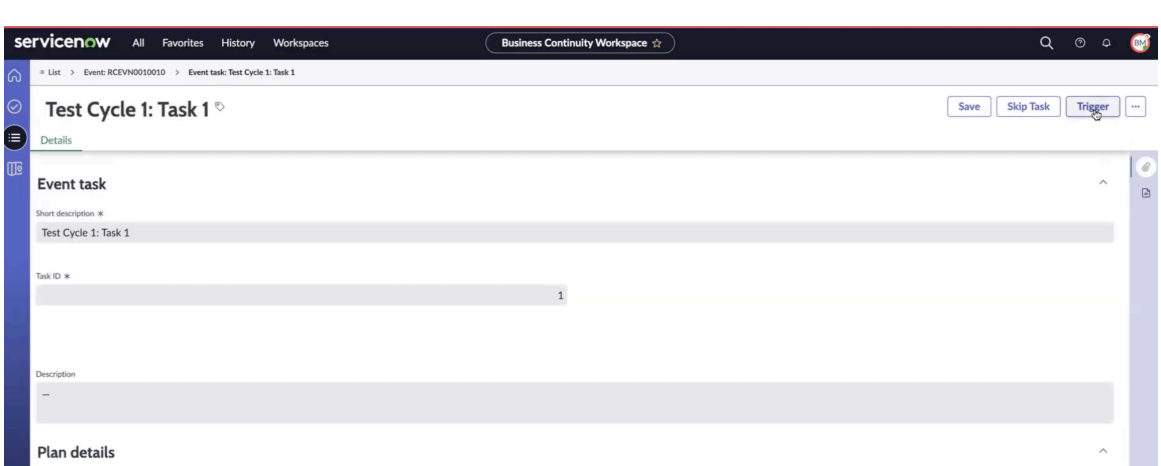


Vous pouvez modifier plusieurs tâches de récupération à la fois.

Un message s'affiche indiquant que la tâche d'événement a une dépendance circulaire. Vous devez déclencher les tâches manuellement pour cet événement.

6. Sélectionnez la première tâche, puis sélectionnez **Déclencher**.

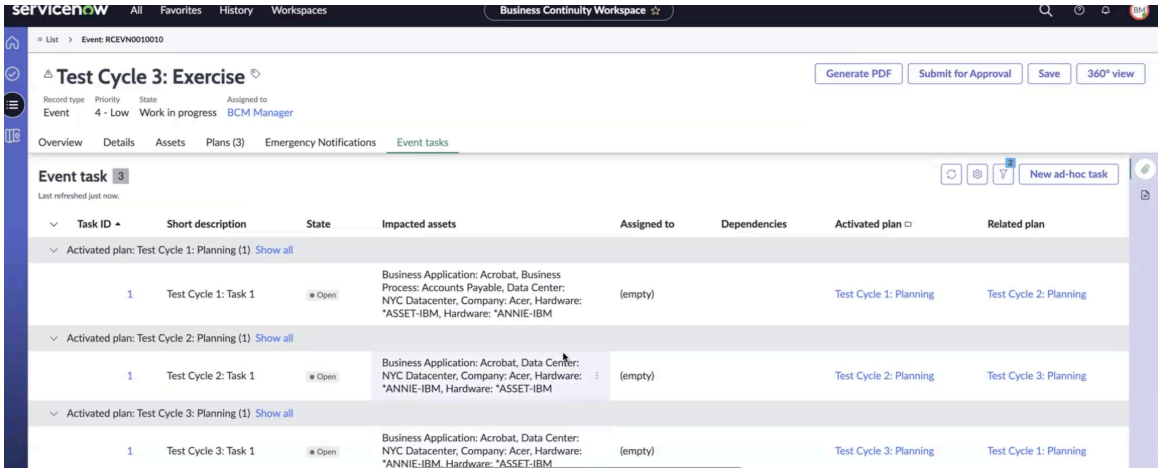
Le processus de déclenchement manuel de la tâche est illustré dans l'exemple suivant.



Cela met à jour l'état de la tâche sur **Ouvert** , comme indiqué dans l'exemple suivant, et ouvre toutes les tâches dépendantes une par une.

Traduction automatique

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



7. Terminez tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement d'exercice et sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
8. Pour générer un PDF, sélectionnez **Générer un PDF**.
   Si vous avez un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

   Remarque : Par défaut, le PDF est généré et joint après la clôture de l'événement.

9. Accédez à la section **Résultats** de l'onglet **Détails** et mettez à jour les dates **de début réel** et de **fin réelle** de la tâche d'événement.
10. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.
11. Saisissez toutes les informations relatives à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez l'icône d'actualisation ( ) pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

Formulaire Créer une tâche d'événement

Utilisez le formulaire Créer une tâche d'événement pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur une tâche d'événement.

Formulaire Créer une tâche d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

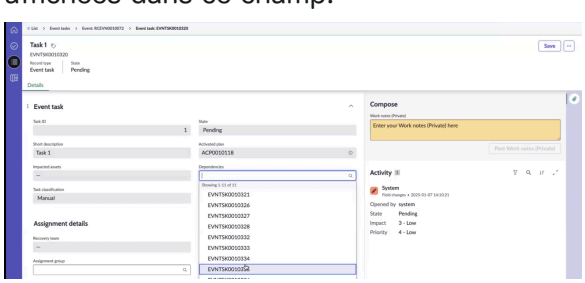
Formulaire Créer une tâche d'événement

Champ	Description
Onglet Détails	
ID de tâche	ID de la tâche d'événement. Par défaut, il s'agit du nombre suivant de tâches d'événements existantes pour le plan.
Description brève	Brève note sur la tâche d'événement.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une tâche d'événement (suite)

Champ	Description
Actifs concernés	Actifs concernés par la tâche d'événement.
Classification des tâches	Classification de la tâche d'événement. Les options sont : Manuel et Automatique.
État	La valeur par défaut est **l'état En attente** .
Plan activé	Plan activé pour la tâche d'événement.
Dépendances	Dépendances pour les tâches. Pour les tâches copiées à partir du niveau du plan, les dépendances sont copiées à partir de la tâche de récupération du plan. Les dépendances ne peuvent pas être ajoutées pour les tâches ad hoc. **Remarque :** À partir de la Zurich mise en production, vous pouvez ajouter manuellement une dépendance pour la tâche d'événement ou sélectionner une tâche d'événement dans la liste du champ **Dépendances** . Seules les tâches d'événement applicables sont affichées dans ce champ. 
Début effectif	Date et heure de début de la tâche d'événement.
Fin effective	Date et heure de fin de la tâche d'événement.
Détails des affectations	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche d'événement est affectée.
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez un utilisateur.
la liste des délégataires supplémentaires	Utilisateurs supplémentaires affectés à la tâche d'événement.
Équipe de reprise	Équipe de récupération associée à la tâche d'événement.
Groupe de tâches similaires	
Groupe de tâches similaires	Groupe de tâches similaires auquel la tâche d'événement peut être affectée. Seules les tâches d'événement éligibles sont affichées dans le groupe.
Tâche d'origine	Tâche d'origine affectée par le système. Lorsqu'un événement se démarre, le système identifie la première tâche d'événement exécutée comme la tâche d'origine. D'autres tâches similaires sont modifiées en tant que tâches en double dans le groupe. Lorsqu'une tâche est

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une tâche d'événement (suite)

Champ	Description
	ajoutée au groupe de tâches similaires, le système la marque dans l'état **En suspens** . Les tâches avec des dépendances peuvent être gérées de telle sorte qu'une seule tâche avec des dépendances est ajoutée au groupe. Une fois les dépendances résolues, les tâches en double sont fermées lorsque la tâche d'origine est terminée. Vous ne pouvez à aucun moment modifier le champ de **la tâche d'origine** . Il est affecté automatiquement uniquement une fois que la tâche d'événement a commencé à s'exécuter.
Détails du plan	
Plan	Détails du plan associé à la tâche d'événement.
Tâche de reprise	Tâche de récupération associée à la tâche d'événement.
Activité	
Notes de travail	Informations sur la tâche d'événement qui est partagée en interne.

Création d'éléments d'action dans les événements

À partir de la BCM version 9.0.x, les gestionnaires de crise peuvent créer des tâches d'action pour les membres ou les équipes de reprise à tout moment pendant un événement ou un exercice de crise, tant que l'événement reste ouvert. Les gestionnaires de crise peuvent créer ces tâches à la volée sans les mapper aux actifs d'événements ou aux plans de récupération. Ces tâches d'action ne sont pas non plus incluses dans la chronologie de récupération d'événement.

Éléments d'action en temps réel

Les éléments d'action peuvent être utilisés pour affecter des tâches en temps réel. Par exemple, un gestionnaire de crise peut affecter un élément d'action pour vérifier qu'il n'y a pas de blessures dans un bureau spécifique après un exercice ou il peut demander à quelqu'un d'examiner le plan de continuité d'activité avant de passer aux étapes suivantes.

Vous pouvez également utiliser des éléments d'action pour effectuer des évaluations lors d'un événement de crise. Par exemple, en cas d'incendie, vous pouvez affecter un élément d'action pour évaluer la situation, déterminer la gravité et identifier les employés et les bâtiments affectés. Vous pouvez effectuer une évaluation et affecter un élément d'action.

Champs et états associés à des éléments d'action

L'onglet Éléments d'action contient les détails suivants liés aux tâches ad hoc :

- Date de début effective
- Date de fin effective
- Temps total nécessaire
- Événement (référence)
- Description brève
- Description
- Date d'échéance
- Numéros de tâches
- Type

Traduction automatique

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

- Tâche
- Évaluation

Les workflows suivants (états) sont associés à des éléments d'action.

États associés aux éléments d'action

État	Description
Ouvert	Premier état de l'élément d'action.
En cours de résolution	État de l'élément d'action lorsque son travail commence. Lorsqu'un élément d'action passe à l'état **Travail en cours** , le système capture automatiquement son heure de début.
Ignoré	État affecté de l'élément d'action lorsqu'il n'est pas pertinent. Lorsqu'un élément d'action est ignoré et considéré comme non pertinent, ses champs d'heure sont supprimés, ce qui renvoie un temps total de 0.
Fermé (terminé, incomplet)	État final de la tâche d'élément d'action. Lorsqu'un élément d'action est terminé, le système capture automatiquement son heure de fin.

Les gestionnaires ou planificateurs BCM peuvent mettre à jour les éléments d'action et rouvrir les tâches ad hoc qui leur sont associées.

Vous pouvez affecter les tâches d'élément d'action aux groupes ou aux membres de l'équipe à l'aide des champs suivants :

- **Groupe d'affectation**
- **Affecté à**
- **Liste des délégataires supplémentaires**

Comparaison entre les tâches d'événement et les éléments d'action

Les éléments d'action sont distincts des tâches d'événement dans les crises et les événements. Le tableau suivant présente les différences entre les tâches d'événement et les éléments d'action.

Comparaison entre les tâches d'événement et les tâches d'élément d'action

Champs/critères	Tâche d'événement	Éléments d'action
Détails	• Description brève • Description • Numéros de tâches • Dépendances • Plan activé	• Description brève • Description • Numéros de tâches • Type

Traduction automatique

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

Comparaison entre les tâches d'événement et les tâches d'élément d'action (suite)

Champs/critères	Tâche d'événement	Éléments d'action
	• Actifs concernés • ID de tâche	
Affectation	• Groupe d'affectation • Affecté à • Équipe de reprise • la liste des délégataires supplémentaires	• Groupe d'affectation • Affecté à • la liste des délégataires supplémentaires
Accès	• Le propriétaire du plan et le gestionnaire de programme peuvent créer/mettre à jour/supprimer des éléments d'action. • Les membres de récupération d'événement peuvent lire/mettre à jour les éléments d'action qui leur sont affectés.	• Le propriétaire du plan et le gestionnaire de programme peuvent créer/mettre à jour/supprimer des éléments d'action. • Les membres de récupération d'événement peuvent lire/mettre à jour les éléments d'action qui leur sont affectés.
Workflow	En attente -> Ouvert -> Travail en cours -> Ignoré -> Fermé (terminé, incomplet, échec)	Ouvert : > Travail en cours > Ignoré > Fermé (terminé, incomplet)
Dépendances	Oui	Non
Automatisation	Oui	Non
Ordres	Oui, calculé automatiquement en fonction des dépendances.	Non. La commande n'est pas calculée pour les tâches d'élément d'action.
Calcul de l'heure	Le temps des tâches d'événements est déployé sur les plans activés et les actifs concernés	Non. La durée n'est pas cumulée pour les tâches d'élément d'action.

Traduction automatique

Rôles associés aux éléments d'action

Les rôles suivants sont associés à des éléments d'action.

Rôles associés aux tâches d'élément d'action

Rôle	Description
Propriétaire du plan	Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des éléments d'action lorsque le propriétaire du plan est le propriétaire de l'événement.

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

Rôles associés aux tâches d'élément d'action (suite)

Rôle	Description
Gestionnaires des programmes	Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des éléments d'action pour tous les événements.
Visionneurs	Peut lire tous les éléments d'action.
Propriétaire de l'événement/du plan de reprise	Peut lire et mettre à jour tous les éléments d'action auxquels il est affecté.

Créer des éléments d'action de type tâche et évaluation dans les événements

Utilisez l'intégration des événements pour créer Évaluation intelligente les actions nécessaires liées à un événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

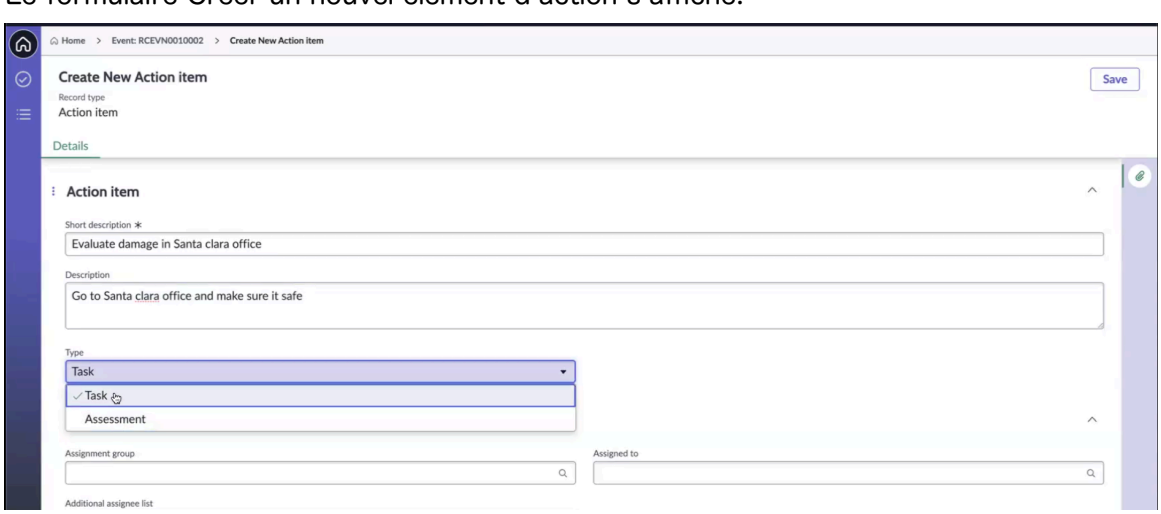
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous d'avoir créé Évaluation intelligente des modèles pour intégrer les Moteur d'évaluation intelligentévénements de crise au .

Procédure

1. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
2. Signalez l'événement de crise à partir de la page d'accueil ou de la page d'événements en créant un événement.
   a. Ajoutez la description de l'événement.
   b. Affectez-le à un utilisateur en mettant à jour le champ **Affecté à** .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un événement est créé dans l'application. Vous pouvez créer des éléments d'action liés à l'événement en mettant à jour l'onglet **Éléments d'action** , avant même le début de l'événement.
3. Dans l'onglet **Éléments d'action** de l'événement, sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire Créer un nouvel élément d'action s'affiche.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour obtenir des informations sur les champs, consultez Formulaire Créer un nouvel élément d'action pour les événements de crise.

a. Ajoutez la description et une brève description de l'élément d'action.

b. Sélectionnez le type de tâche d'action en sélectionnant **Tâche** ou **Évaluation**.

c. Ajoutez un groupe d'affectation ou un membre de l'équipe et une liste de délégataires supplémentaires.

d. Affectez une date d'échéance dans la section Chronologie.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'enregistrement de l'élément d'action est créé à l'état **Ouvert** et l'élément d'action s'affiche dans l'onglet **Éléments d'action** de l'événement.

5. Pour ignorer l'élément d'action s'il n'est pas nécessaire, sélectionnez **Ignorer la tâche**.

6. Pour travailler sur l'élément d'action en tant que tâche, sélectionnez **Tâche**dans le champ **Type** .

a. Pour travailler sur la tâche d'élément d'action, sélectionnez **Travail en cours**.
L'état de l'élément d'action est mis à jour et prend la valeur **Travail en cours**. La date et l'heure de début réelles de la tâche d'élément d'action sont enregistrées et affichées dans la colonne Début réel de l'onglet **Éléments d'action** .

b. Pour terminer la tâche d'élément d'action, sélectionnez **Fermé terminé** dans l'enregistrement de l'élément d'action.
L'état de l'élément d'action est mis à jour et prend la valeur **Fermé terminé**. La date et l'heure de fin réelles prises pour la tâche d'élément d'action sont capturées automatiquement et affichées dans les colonnes Date de fin réelle et Temps réel pris de l'onglet **Éléments d'action** .

7. Pour marquer la tâche d'action comme une évaluation, sélectionnez son type **Évaluation** dans le champ **Type** du formulaire Créer un nouvel élément d'action.

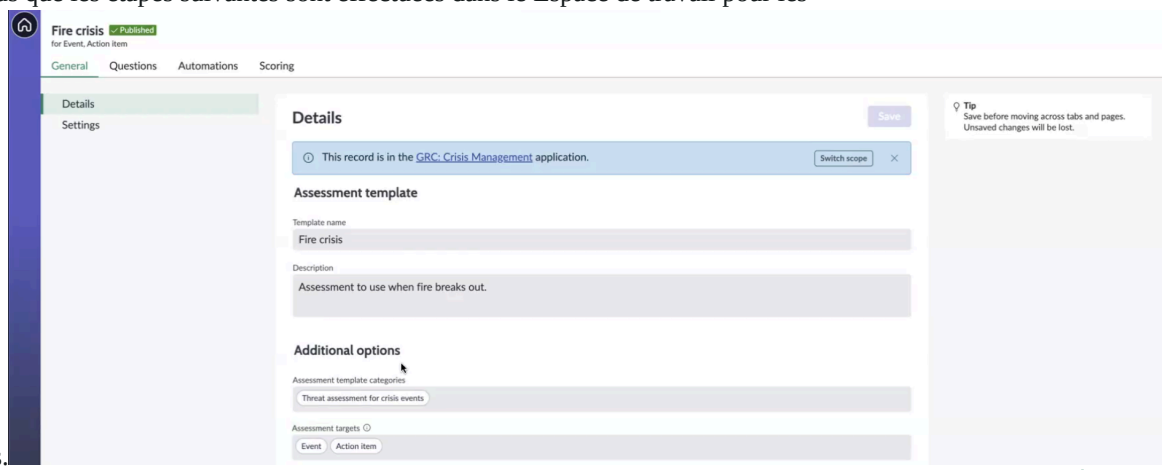
a. Sélectionnez le modèle d'évaluation dans le champ Modèle **d'évaluation** .

Lorsque vous sélectionnez la tâche d'action en tant qu'évaluation, le champ Modèle **d'évaluation** s'affiche dans le formulaire. L'application utilise Évaluation intelligente pour effectuer l'évaluation. Assurez-vous que les administrateurs BCM ont déjà créé les modèles nécessaires au préalable à l'aide du Espace de travail pour les évaluationsMoteur d'évaluation intelligent.

Traduction automatique

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

Remarque : Pour afficher les modèles souhaités Évaluation intelligente dans la liste déroulante du formulaire d'élément d'action dans le Espace de travail de Continuité d'activité, assurez-vous que les étapes suivantes sont effectuées dans le Espace de travail pour les évaluations.



- Sélectionnez le modèle nécessaire, tel que le modèle de crise d'incendie illustré dans l'exemple, dans la section Détails.
- Choisissez la catégorie **Évaluation de la menace pour les événements de crise** dans le champ **Catégories du modèle d'évaluation** . Si vous choisissez une autre catégorie, le modèle souhaité ne s'affichera pas dans le Espace de travail de Continuité d'activité.
- Choisissez **Événement** et **Élément d'action** comme cibles dans le champ **Cibles d'évaluation** .
- Pour lire l'évaluation, spécifiez le rôle de lecteur, tel que le rôle de visionneur principal (sn_bcm.core_viewer) comme rôle minimum, dans le champ **Rôle de lecteur d'évaluation** de la section Paramètres. Habituellement, le rôle de visionneur principal (sn_bcm.core_viewer) est spécifié, car il est partagé entre tous les rôles.
- Publiez le modèle d'évaluation.

Le modèle n'est disponible à la sélection que lorsque ces conditions sont remplies dans la liste déroulante du formulaire d'élément d'action.

Pour plus d'informations sur la configuration des Évaluation intelligente modèles, reportez-vous à la section Créer un modèle d'évaluation.

b. Ajoutez un groupe d'affectation ou un membre de l'équipe et la liste des délégataires supplémentaires, sélectionnez la chronologie et enregistrez l'enregistrement.

c. Pour continuer à travailler sur l'évaluation de l'élément d'action, sélectionnez **Travail en cours**.

d. Pour afficher la réponse à l'évaluation en tant qu'autre utilisateur, sélectionnez **Afficher la réponse**.

e. Pour répondre à l'évaluation en tant que délégataire, sélectionnez **Effectuer une évaluation**.

f. Répondez à toutes les questions et sélectionnez **Soumettre**.

g. Confirmez que vous avez examiné les réponses et sélectionnez **Soumettre** à nouveau dans le modal. Votre réponse est soumise et une confirmation s'affiche à l'écran.

Traduction automatique

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

h. Pour terminer l'évaluation de l'élément d'action, sélectionnez **Fermé terminé**.
L'état de l'évaluation de l'élément d'action est mis à jour et prend la valeur **Fermé terminé**.

8. Pour redéclencher la tâche d'action, sélectionnez **Redéclencher**.

9. Pour enregistrer la tâche d'action, sélectionnez **Enregistrer**.
Cette étape termine le workflow de l'enregistrement de l'élément d'action.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action pour les événements

Utilisez le formulaire Créer un nouvel élément d'action dans pour ajouter des éléments d'action Espace de travail configurable de BCM sur un événement de crise.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action

Champ	Description
Onglet Détails	
Numéro	Numéro affecté automatiquement pour l'enregistrement de l'élément d'action, par exemple, EVNITM0010020.
Description brève	Brève description de l'élément d'action.
Description	Description détaillée de l'élément d'action.
État	État affecté automatiquement de l'enregistrement de l'élément d'action.
Type	Type de l'élément d'action à choisir. Options disponibles : • **Tâche** • **Évaluation**
Modèle d'évaluation	Modèle basé sur le .Moteur d'évaluation intelligent
Détails des affectations	
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation auquel l'élément d'action est affecté.
la liste des délégataires supplémentaires	Liste des délégataires supplémentaires pour l'élément d'action.
Affecté à	Utilisateur auquel l'élément d'action est affecté.
Chronologie	
Début effectif	Date et heure de début réelles de l'élément d'action.
Temps passé effectif	Temps réel pris pour l'élément d'action en jours, heures, minutes et secondes.
Fin effective	Date et heure de fin réelles de l'élément d'action.
Date d'échéance	Date d'échéance de l'élément d'action.

Regroupement de tâches d'événements similaires dans des événements

Dans BCM, lorsque le même plan est activé plusieurs fois, cela peut entraîner plusieurs tâches redondantes. BCM À partir de la version 9.0.x, l'onglet **Groupes de tâches similaires** dans les événements vous aide à éliminer les tâches redondantes en regroupant les tâches

Traduction automatique

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

en double de plusieurs plans pour des scénarios similaires. Cette fonctionnalité rationalise la gestion des tâches d'événements et réduit la duplication des efforts.

Progression des tâches d'origine et des tâches en double

La fonctionnalité de groupe de tâches similaires permet aux utilisateurs d'événements de regrouper des tâches similaires à partir de plusieurs plans visant à résoudre des situations spécifiques. Le système désigne automatiquement une tâche d'origine au sein d'un groupe et les tâches en double passent à l'état **En suspens** . Une fois la tâche d'origine terminée, les utilisateurs d'événements la marquent comme fermée. Les tâches en double sont alors marquées comme doublons Fermées.

La progression des tâches d'origine et des tâches en double est la suivante :

État de la tâche initiale

Lorsqu'une tâche fait partie d'un groupe, elle passe initialement à l'état **En suspens** au lieu de l'état **Ouvert** . La première tâche à passer à l'état **En suspens** est automatiquement désignée comme tâche d'origine.

Transition vers l'état Ouvert

La tâche d'origine d'un groupe passe alors à l'état **Ouvert** lorsque toutes les autres tâches passent à l'état **En suspens** .

Gestion des tâches en double

Les tâches en double restent en suspens jusqu'à ce que la tâche d'origine soit fermée et ne soient pas affectées aux utilisateurs. Lorsque la tâche d'origine est terminée, les tâches en double du groupe sont automatiquement marquées comme **Doublon fermé.**

Modification des tâches en double

Les tâches en double ne peuvent pas être modifiées directement ; Pour prendre des mesures à leur égard, vous devez d'abord les supprimer de leur groupe associé.

Reporting et calcul du temps

Pour les tâches en double, les champs État et Heure de la tâche d'origine sont utilisés pour le déploiement sur les plans et actifs activés. Le temps nécessaire aux tâches en double n'est pas inclus dans le champ **Effort total** sur les plans et actifs activés.

Redéclencher les tâches d'origine

Si la tâche d'origine est redéclenchée, la tâche en double reste à l'état **Doublon** de fermeture, non affectée par le changement d'état de la tâche d'origine.

Règles de regroupement des tâches

Les tâches ayant des références de tâche de reprise similaires sont automatiquement regroupées par le système. Les tâches qui ont des dépendances internes ne peuvent pas être regroupées, mais elles peuvent être ajoutées à différents groupes. Les tâches qui déclenchent des plans connexes ne peuvent pas être ajoutées au groupe de tâches similaires.

Flexibilité et contrôle

Vous pouvez dissocier les tâches d'un groupe de tâches similaire ou supprimer des tâches des tâches de l'événement.

En éliminant l'exécution des tâches redondantes et en améliorant la gestion des tâches, cette fonctionnalité améliore considérablement l'efficacité opérationnelle lors d'exercices ou d'événements complexes.

Traduction automatique

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

Créer un groupe de tâches similaires dans un événement

Identifiez les tâches d'événements similaires ou en double associées à un événement et ajoutez-les à un groupe de tâches similaires en les regroupant dans l'onglet **Groupes de tâches similaires** . Il vous aide à rationaliser la gestion des tâches d'événements et à réduire la duplication des efforts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

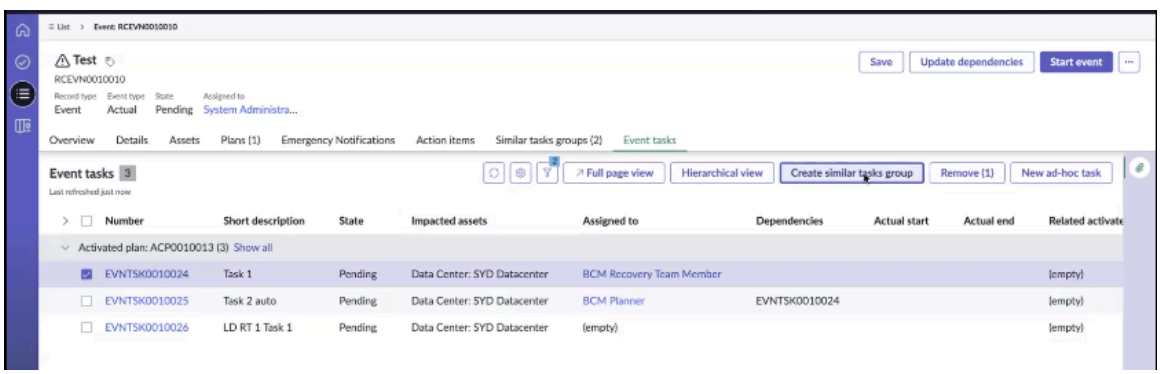
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un groupe de tâches similaire et y ajouter des tâches uniquement à l'état **Brouillon** de l'événement.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement dans la liste.
2. Pour créer un groupe de tâches d'événement similaire, utilisez l'une des options suivantes.

   - Choisissez des tâches d'événements similaires dans l'onglet **Tâches d'événements** et sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Créer un groupe de tâches similaires** .



   a. Dans le groupe Créer des tâches similaires, ajoutez un nom pour le groupe et sélectionnez **Créer**.

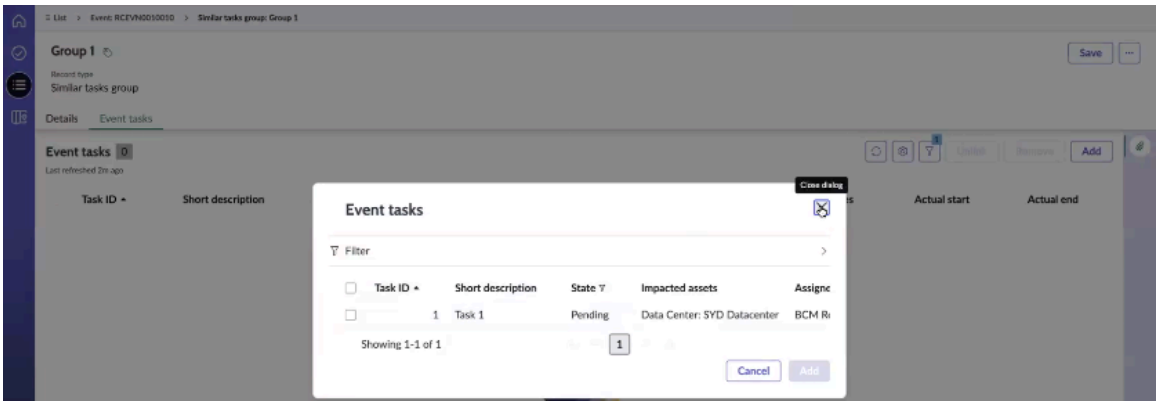
   b. Vérifiez que le groupe est créé et qu'il s'affiche dans la liste des groupes de tâches similaires.

   - Ajoutez des tâches d'événement à partir de l'onglet **Groupes de tâches similaires** en procédant comme suit :

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Groupes de tâches similaires** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

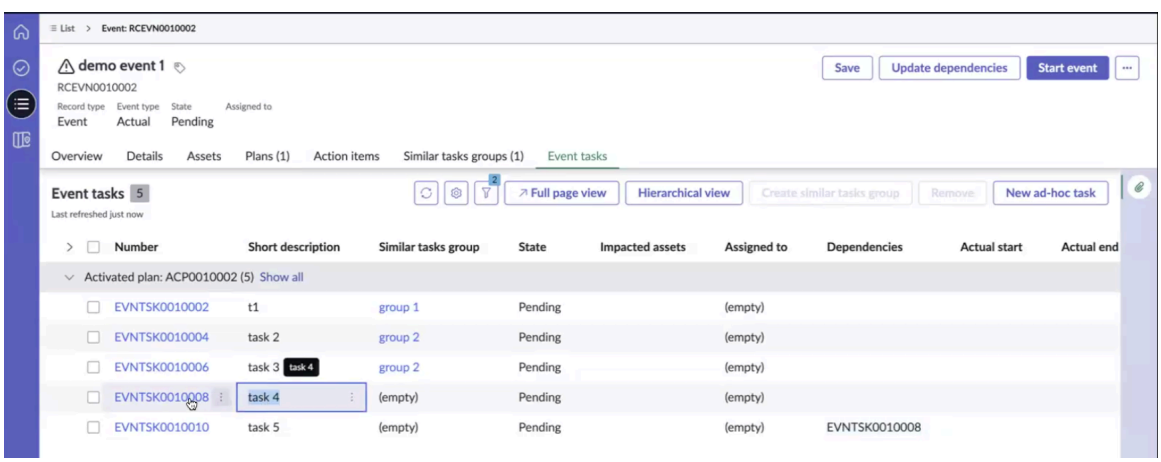


b. Dans l'onglet **Tâches d'événement** du groupe, sélectionnez **Ajouter**, choisissez les tâches applicables dans la liste des tâches, puis sélectionnez **Ajouter**.

Les tâches d'événement applicables sont ajoutées au groupe de tâches similaires.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** dans l'onglet **Tâches d'événements** , le modal affiche uniquement les tâches d'événements applicables, ce qui permet d'éviter les dépendances cycliques.

Pour ajouter des tâches d'événements ayant des dépendances au groupe de tâches similaires, le système effectue une vérification cyclique de la validation des dépendances. Une tâche d'événement et sa tâche d'événement dépendante ne peuvent pas être ajoutées au même groupe de tâches similaire. Par exemple, si vous ajoutez la tâche 4 à un groupe de tâches d'événement et que la tâche 5 dépend de la tâche 4, la tâche 5 ne peut pas être ajoutée au même groupe que la tâche 4, comme indiqué dans l'exemple.



Lorsqu'un événement se démarre, le système identifie la première tâche d'événement exécutée comme la tâche d'origine. Les autres tâches similaires sont marquées comme tâches en double dans le groupe.

Remarque : Le champ **Tâche d'origine** du groupe de tâches similaires est automatiquement affecté lorsque la tâche d'événement commence à s'exécuter et ne peut à aucun moment être modifié manuellement.

Lorsqu'un événement démarre, une tâche avec des dépendances reste à l'état **En attente** jusqu'à ce que ses dépendances soient résolues. Une fois que les dépendances, telles que EVNTSK0010008 dans l'exemple, sont fermées, la tâche passe à l'état **En suspens** .

Traduction automatique

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

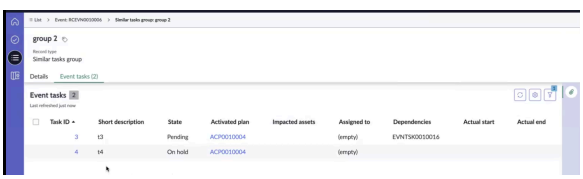
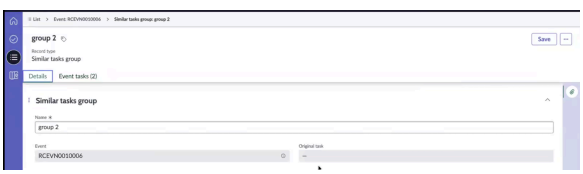
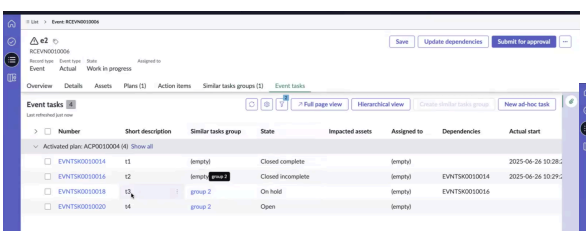
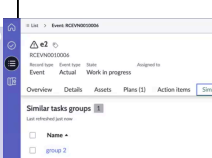
3. Pour supprimer une tâche d'événement du groupe, sélectionnez **Dissocier** dans l'enregistrement du groupe de tâches similaires.
   La tâche d'événement est supprimée du groupe de tâches similaires.
4. Pour supprimer la tâche d'événement, sélectionnez **Supprimer**.
   La tâche d'événement est supprimée de l'événement.

Changements d'état pour les tâches d'événements dans les groupes

Les tâches d'événements d'origine et en double du groupe de tâches similaires passent par différents états jusqu'à ce que la tâche d'origine soit fermée.

Les transitions d'état des tâches d'événement d'origine et en double sont expliquées dans le tableau suivant.

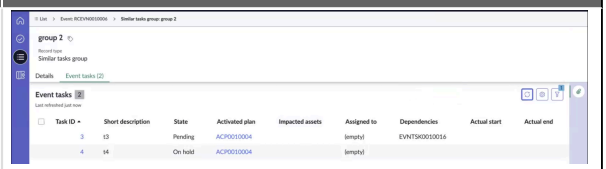
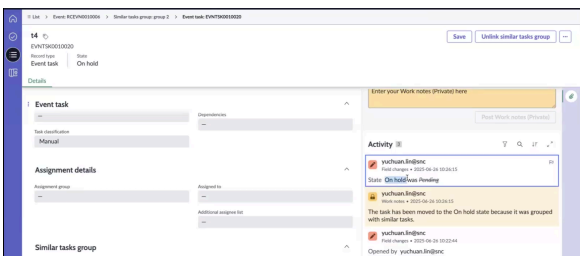
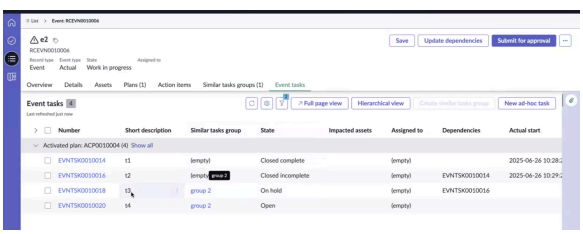
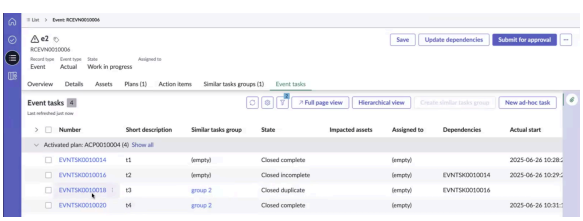
Transitions d'états de la tâche d'événement

Description	État de la tâche
Un événement contient des tâches similaires regroupées.	L'événement de la liste où des tâches d'événements similaires sont regroupées est affiché dans l'exemple. 
Indiquez le champ **Tâche d'origine** avant de commencer l'événement.	Avant de démarrer l'événement, le champ **Tâche d'origine** du groupe de tâches similaires est vide et en lecture seule. 
Après le démarrage d'un événement, la tâche d'origine est affectée automatiquement.	La première tâche de l'événement, telle que t4 (EVNTSK0010020) du groupe 2 dans l'exemple, devient la tâche d'origine du groupe de tâches similaires. L'exemple suivant montre que la tâche 4 (t4) n'a pas de dépendance.  
États des tâches d'origine et des doublons	La tâche d'origine est mise à jour vers l'état **En suspens** et la tâche en double est dans l'état **En attente** .

Traduction automatique

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

Transitions d’états de la tâche d’événement (suite)

Description	État de la tâche
	 Pour le contexte, la note de travail de la tâche d’origine est mise à jour de telle sorte que la tâche a été déplacée vers En **suspens** , car elle a été regroupée par groupes de tâches similaires. 
Les dépendances du groupe de tâches similaires sont fermées.	La tâche 4 dépend de la tâche 3, la tâche 3 dépend de la tâche 2 et la tâche 2 dépend de la tâche 1. Par conséquent, il est fermé en premier. 
Après la fermeture de t1, t2 passe à l’état **Ouvert** .	La tâche, t2, est ouverte.
Après la fermeture de t2, t3 passe à l’état **En suspens** .	La tâche, t3, est en suspens.
Étant donné que toutes les tâches du groupe sont en suspens, la tâche d’origine (t4) passe à l’état **Ouvert** .	La tâche, t4, est ouverte.
Dernière étape. Après avoir fermé la tâche d’origine, la tâche en double passe automatiquement à l’état **Doublon** fermé.	La tâche en double (t3) passe automatiquement à l’état **Fermé en double** . 

Traduction automatique

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

Vous pouvez dissocier une tâche d'événement du groupe de tâches similaires en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Dissocier le groupe de tâches similaires** dans la tâche d'événement.

Vous pouvez redéclencher une tâche d'origine en tant que tâche manuelle et terminer son workflow comme une tâche d'événement normale en sélectionnant l'action **d'interface utilisateur Redéclencher en tant que tâche manuelle** dans la tâche d'événement. La tâche d'origine passe à l'état **Ouvert** , mais sa tâche en double reste à l'état **Doublon Fermé** .

Importer des tâches automatisées et démarrer un événement

Importez une tâche automatisée à partir du plan de continuité d'activité dans l'exercice. L'utilisation de tâches automatisées pendant un exercice améliore l'efficacité et réduit le temps de réponse pour les utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un événement** , renseignez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer une tâche d'événement.
4. Accédez à la liste de planification de la Espace de travail vue et sélectionnez le plan associé à l'événement.

   Lorsque vous sélectionnez le plan, les tâches associées sont extraites dans l'événement. Les tâches sont affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** . Lorsque les tâches affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** ont une dépendance entre elles, elles sont généralement exécutées dans un ordre séquentiel.
5. Sélectionnez **Démarrer l'événement**.

   Lors du lancement d'un événement, les tâches d'événement qui n'ont aucune dépendance entre elles sont exécutées. Lorsqu'une tâche est terminée, les tâches suivantes qui en dépendent sont exécutées. Par exemple, lorsqu'une tâche passe à l'état **Fermée incomplète** ou **Fermée échouée** , vous avez la possibilité de sélectionner la tâche et d'examiner les détails de son activité. Si un message d'erreur s'affiche à l'écran, vous pouvez l'examiner pour identifier le problème et prendre les mesures correctives appropriées. Par exemple, si le message d'erreur indique que la variable de code doit être une valeur positive, vous pouvez mettre à jour la variable de code en conséquence.

   Si la tâche passe à l'état **Fermé et échoué** , ses tâches dépendantes ne sont pas déclenchées. Si une tâche est à l'état **Fermée incomplète** ou **Fermée échouée** , une notification par e-mail est envoyée au délégataire suppléant, l'informant que le flux automatisé a rencontré une erreur et qu'une intervention manuelle est nécessaire de la part du délégataire suppléant.
6. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche indiquant que les dépendances sont en cours de mise à jour.
7. Ajoutez le début réel, la fin réelle et le résultat dans la section Résultats du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Assurez-vous que tous les plans et tâches sont fermés avant de soumettre l'événement pour approbation.
8. Sélectionnez **Redéclencher l'automatisation**.

Traduction automatique

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

Le flux automatisé est déclenché pour une nouvelle exécution.

9. Sélectionnez **Redéclencher en tant que tâche manuelle** si le flux automatisé échoue à nouveau.
   La tâche passe à l'état **Ouvert** .

   a. Mettez à jour la tâche d'événement et sélectionnez **Travail en cours**.

   b. Sélectionnez **Fermé terminé**.
   Vous avez la possibilité de mettre à jour manuellement la tâche d'événement. Une fois que vous marquez la tâche comme **Fermée terminée**, la tâche d'événement suivante est automatiquement déclenchée. Si la tâche suivante est une tâche manuelle, son utilisateur affecté peut procéder à l'achèvement du workflow pour la tâche d'événement.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.
    La tâche d'événement est ensuite enregistrée dans l'instance.

Demander une approbation et approuver l'événement

Approuver l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'épreuve d'exercice dans la liste.
3. Connectez-vous en tant qu'approbateur de l'événement et sélectionnez l'événement dans la vue de liste.
4. Sélectionnez **Fermé incomplet**.
   Si les tâches d'événement associées à l'événement ne sont pas terminées, vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé incomplet**.
5. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.

   Remarque : Si un enregistrement d'approbation est créé pour l'exercice, les actions **Approuver** ou **Rejeter** ne s'affichent pas sur le formulaire. Pour qu'un utilisateur puisse afficher les actions **d'approbation** ou de **rejet** , les conditions suivantes doivent être remplies :

   - L'utilisateur doit disposer du rôle sn_recovery.event_manager.
   - L'exercice doit être dans l'état **En attente d'approbation** .
   - Aucun enregistrement d'approbation ne doit être créé pour l'exercice.

6. Sélectionnez **Fermé terminé**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé terminé**.

Afficher les tâches de récupération à partir du libre-service

Affichez les tâches de récupération qui vous sont affectées ou qui sont affectées à l'équipe de tâche de récupération pour récupérer des actifs à la suite d'un événement ou d'un exercice de crise. Votre BCM gestionnaire de programme vous affecte les tâches et vous pouvez les afficher à partir du menu de l'application en libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.recovery_team_member

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes tâches de reprise**.
2. Affichez la liste des tâches d'événement qui vous sont affectées, du groupe affecté dont vous faites partie ou d'une équipe de récupération à laquelle vous appartenez et l'état de l'événement n'est pas dans l'état **En attente** .
   Vous pouvez afficher le nom et la description de la tâche de récupération.
3. Sélectionnez le lien vers **l'ID** de tâche d'une tâche d'événement que vous souhaitez mettre à jour.
   Vous pouvez mettre à jour les détails **de début réel** et **de fin réelle** .
4. Triez la colonne **Type d'événement** pour répertorier les tâches liées à la crise en haut.
5. Affichez la colonne Type de **tâche d'événement** pour savoir s'il s'agit d'un événement planifié ou ad hoc.
6. Pour ajouter des notes à l'activité de la tâche d'événement, sélectionnez la section **Activité** dans l'onglet **Détails** et ajoutez les informations dans le champ **Notes de travail** .
7. Pour mettre à jour la tâche à l'état **En cours** , sélectionnez **Travail en cours**.
8. Pour fermer la tâche, sélectionnez **Fermer incomplet** ou **Fermer terminé**.
9. Pour mettre à jour l'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les relations à 360° pour les exercices et les crises

Visualiser les relations à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise et les entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment lors de la création d'un exercice et d'un événement de crise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du rôle d'administrateur BCM , vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

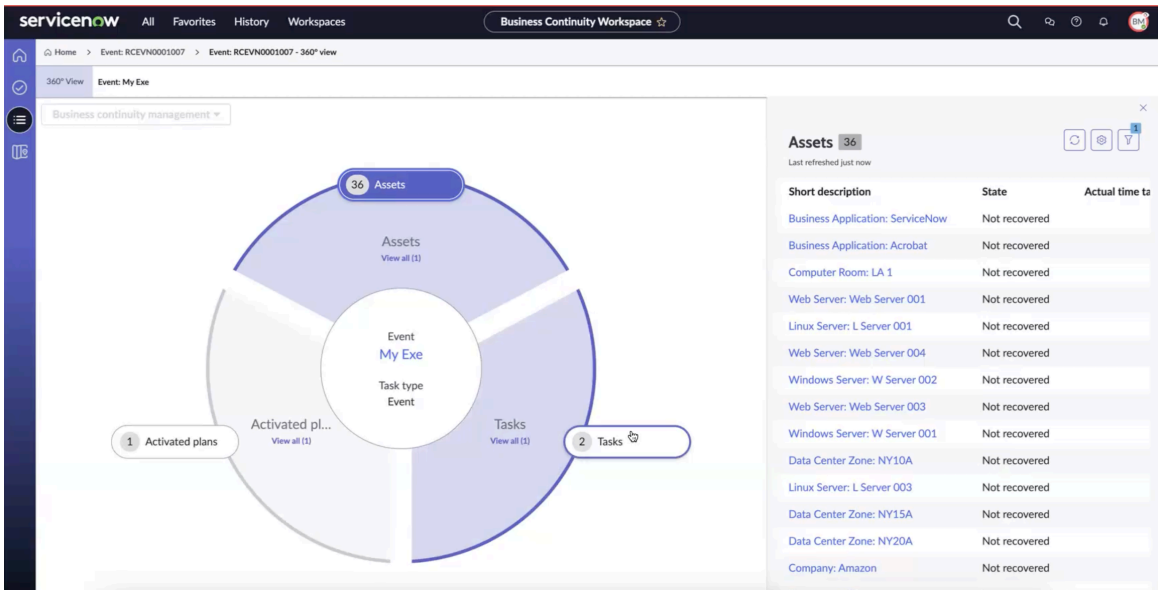
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercice** et sélectionnez un enregistrement dans la liste.
   L'enregistrement de l'événement d'exercice s'affiche. La même procédure s'applique pour un événement de crise.
3. Sélectionnez la **vue à 360°** dans l'enregistrement de l'événement.

La vue à 360° de l'événement sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



La vue à 360° de l'événement sélectionné montre les détails suivants :

- **Plans activés** : plans activés qui sont associés aux actifs.
- **Actifs** : actifs impactés en raison de l'événement.
- **Tâches** : tâches associées à l'événement.

Lorsque vous sélectionnez la capsule **Actifs** dans la vue à 360°, les détails des actifs de l'événement s'affichent dans le panneau **Actifs** à droite, comme illustré dans l'exemple.

4. Pour accéder à nouveau à l'événement, sélectionnez l'événement ou la vue de liste dans le fil d'Ariane.

Générer des rapports d'événements au format PDF ou Microsoft Word

Générez le PDF ou Microsoft Word la copie d'un exercice ou d'un événement de crise dans le Espace de travail configurable de BCM et enregistrez-le pour une référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le fichier PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

À partir de la Xanadu version, le contenu des PDF des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans et des événements est amélioré grâce à l'implémentation d'une nouvelle mise en page :

- Organisez les différentes tâches d'événements sous forme de tableau.
- Incluez les détails du propriétaire de l'actif et la description tirée de Business Impact Analysis.
- Affichez une table qui décrit les dépendances des actifs du plan.
- Marquez la date de la création du PDF sur la page d'accueil.

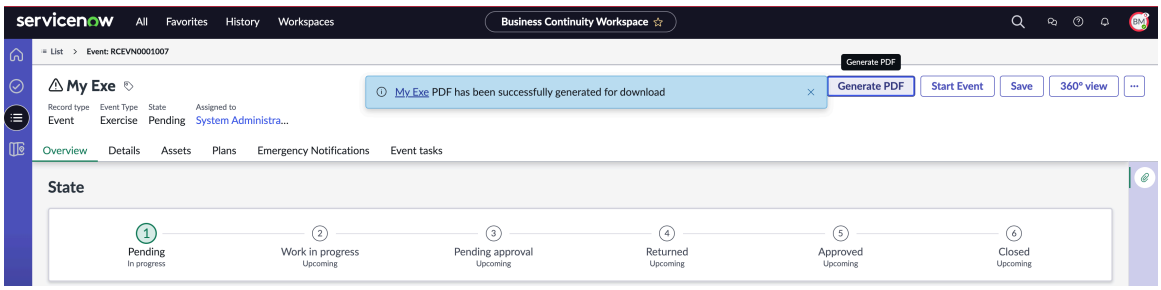
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Exercices** et sélectionnez n'importe quel enregistrement d'événement à l'état **Revue** ou Suivant.
   Vous pouvez utiliser le même processus de génération du PDF pour un événement de crise.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

   L'exemple suivant montre le message qui s'affiche à l'écran : <Nom de l'événement d'exercice> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

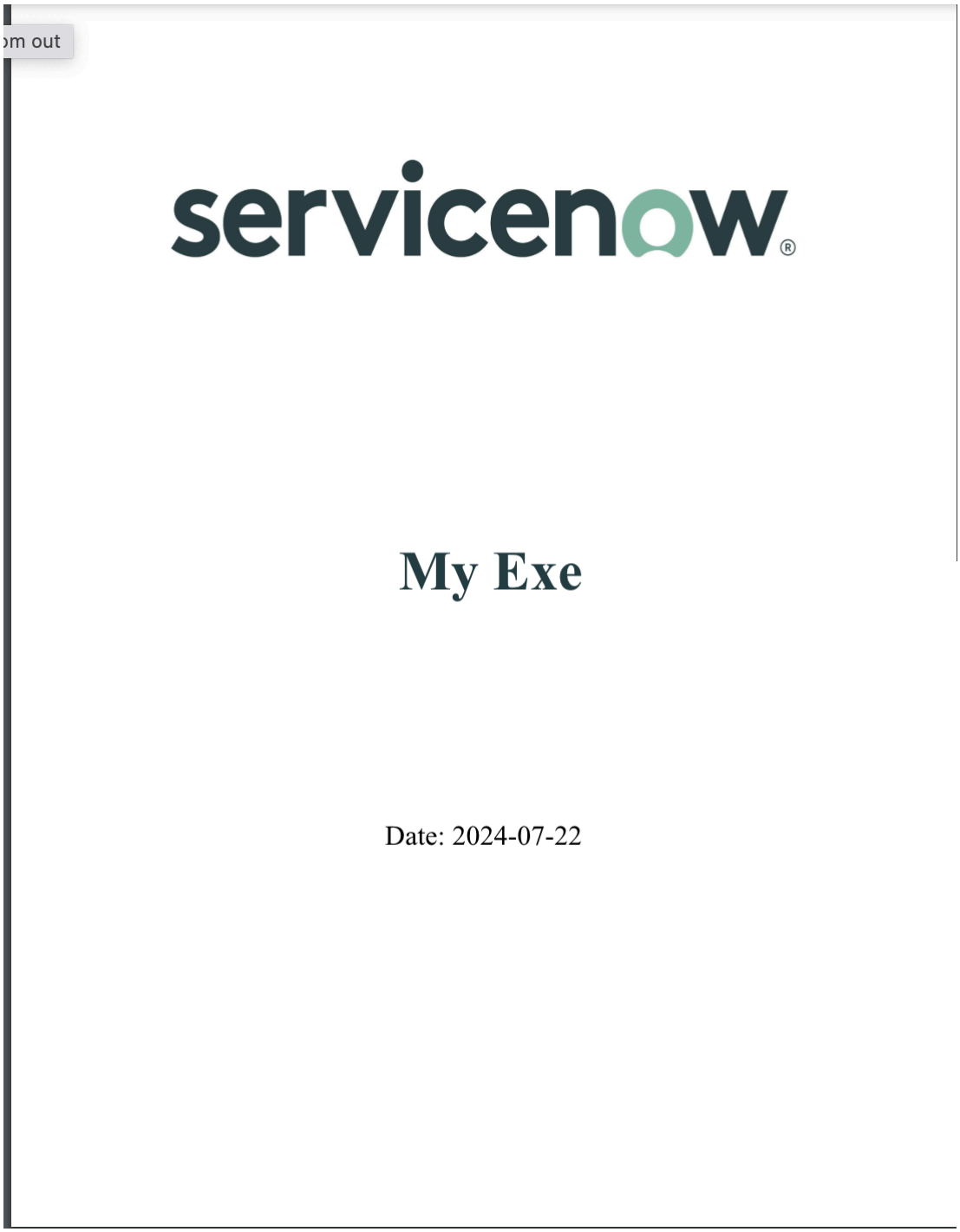


4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message.

   L'exemple suivant montre que le PDF de l'exercice a été téléchargé localement.

Traduction automatique

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



5. Enregistrez le PDF sur votre système.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour une référence ultérieure.
6. Pour créer le rapport d'événement dans Microsoft Word, sélectionnez **Générer MS Word**
   Générez un rapport de l'enregistrement de l'événement ou de la crise au Microsoft Word format. La Microsoft Word copie de l'enregistrement BIA est générée avec succès et vous pouvez la télécharger.
7. Pour imprimer le rapport, ouvrez le PDF enregistré ou Microsoft Word copiez-le et sélectionnez **Imprimer**.

Workflows structurés pour les événements de crise

Exécuter les workflows structurés pour gérer un événement de crise dans Espace de travail de Continuité d'activité (également connu sous le nom de Espace de travail configurable de BCM).

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

En règle générale, le gestionnaire de programme BCM effectue les tâches suivantes pour répondre à un événement de crise :

- Créez un événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Démarrer un événement de crise.
- Ajoutez un actif et planifiez l'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Suivre les actifs impactés et ajouter des plans connexes.
- Ajoutez une tâche d'événement à l'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une tâche à l'événement de crise.
- Soumettez la tâche d'événement pour l'événement d'exercice. Pour plus d'informations, consultez Demander une approbation et approuver la crise.

Informations supplémentaires sur les événements de crise

- Pour en savoir plus sur l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour en savoir plus sur les menaces, les flux et les alertes de l'interface de la carte des crises, reportez-vous à la section Carte de crise interface.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives dans l'interface de la carte des crises, reportez-vous à la section Configurer pour Carte de crise.
- Pour plus d'informations sur les événements de crise, reportez-vous à la section Événements de crise.

Modification en bloc des tâches à partir de la liste connexe Tâches d'événement

À partir de la version 6.1.x de l'application, les Gestion de la continuité d'activité utilisateurs qui ont un accès en modification à l'enregistrement d'événement peuvent désormais effectuer des modifications en bloc sur les tâches directement à partir de la liste connexe Tâches d'événement. Cette fonctionnalité est utile pour les utilisateurs qui gèrent simultanément plusieurs tâches d'événements.

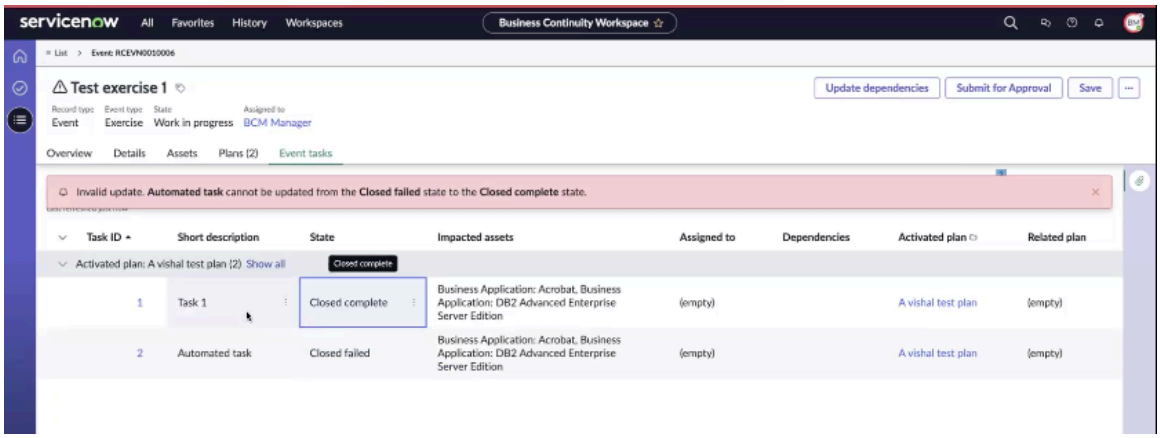
Dans la liste des tâches de récupération, les utilisateurs disposant des autorisations de modification nécessaires peuvent modifier simultanément les champs suivants :

- **État**
- **Affecté à**
- **Début effectif**
- **Fins de tâches**
- **Groupe affecté**

Une fois qu'un événement est lancé, ces utilisateurs peuvent également modifier l'état d'une tâche d'événement à partir de la vue de liste ou de la vue de formulaire. Le processus de mise à jour de l'état d'une tâche d'événement à partir de la vue de liste est illustré dans l'exemple suivant. Si une transition d'état n'est pas autorisée, un message d'erreur s'affiche pour indiquer que la mise à jour n'est pas valide.

Traduction automatique

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



Le tableau suivant détaille les transitions d'état autorisées pour une tâche d'événement.

Transitions d'états autorisées pour une tâche d'événement

Transition depuis l'état	État en attente	État ouvert	État Travail en cours	État Fermé terminé	État Fermé incomplet	État Fermé ignoré	État Fermé en échec
En attente	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Non
Ouvert	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui	Non
Travail en cours	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Fermé terminé	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Fermé incomplet	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Fermé ignoré	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
Échec de la fermeture	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non

Remarque : Tous les changements apportés aux transitions d'états et les mises à jour des dates de début ou de fin sont répertoriés dans le journal d'activité des tâches.

Tenez compte des détails clés suivants concernant les transitions d'états d'une tâche d'événement.

1. La tâche d'événement ne peut être ouverte qu'à partir de l'état **Fermé et terminé** .
2. Une fois que la tâche d'événement passe à l'état **Ouvert** , les utilisateurs de la tâche d'événement peuvent la modifier davantage.
3. La tâche peut ensuite être passée de l'état **Ouvert** à l'état **Fermé ignoré** .
4. Seuls les utilisateurs ayant accès à l'événement peuvent réouvrir la tâche d'événement. Bien que les membres de la tâche de récupération puissent modifier l'état de la tâche d'événement, ils ne peuvent pas la rouvrir.

Le tableau suivant récapitule les actions d'interface utilisateur disponibles pour une tâche d'événement et leurs états correspondants :

Traduction automatique

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

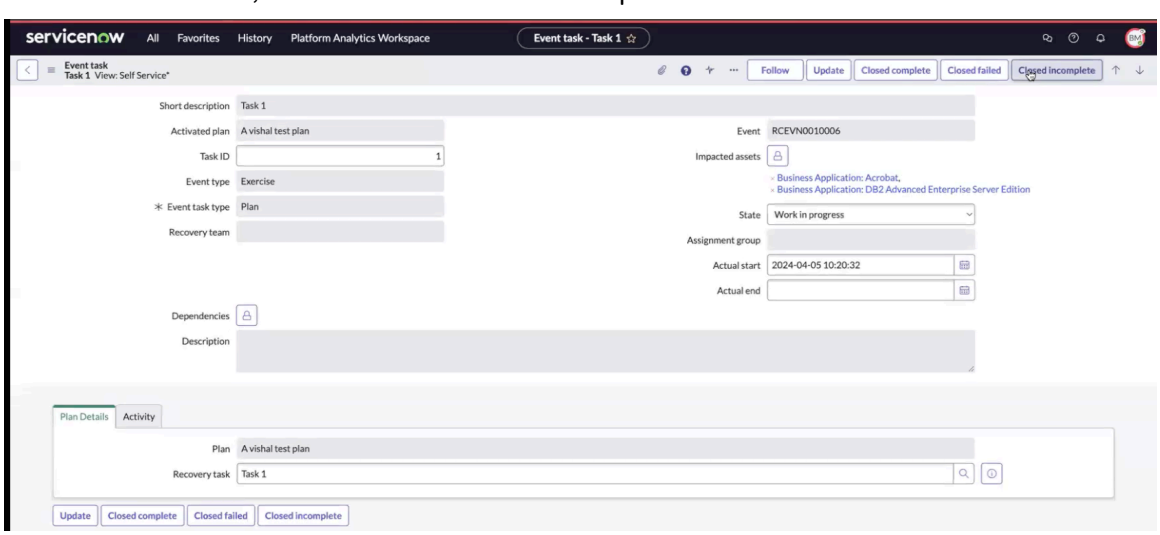
Les actions d'interface utilisateur et les états associés des tâches d'événement

Action d'interface utilisateur	État de la tâche d'événement	Notes
Déclencheur	**En attente**	Cette condition ne s'applique que lorsqu'un événement a été lancé.
Ignorer la tâche	**En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**	-
En cours de résolution	**Ouvert**	-
Fermées et terminées	**En cours de résolution**	-
Fermées, mais incomplètes	**En cours de résolution**	-
Échec de la fermeture	**En cours de résolution**	-
Redéclencher en tant que tâche manuelle	**Fermé**	-
Redéclencher l'automatisation	**Travail en cours**, **Fermé**	Cette condition ne s'applique qu'à une tâche automatisée.

Si une tâche est fermée par erreur, les utilisateurs de la tâche d'événement peuvent la rouvrir pour apporter les modifications requises, ce qui garantit que le processus de récupération reste précis et complet.

Mise à jour de la tâche d'événement en tant que membre de la tâche de récupération

En règle générale, les membres de la tâche de récupération mettent à jour l'état des tâches d'événement. Bien qu'il n'ait pas accès à la page d'événement ou à l'espace de travail, il peut accéder à **Mes tâches de récupération** dans l'instance pour accéder à la tâche de récupération. En modifiant l'action d'interface utilisateur, ils peuvent changer l'état de la tâche d'événement, comme illustré dans l'exemple.



Par exemple, lorsque les membres de la tâche de reprise marquent la tâche comme Fermée terminée, tous les champs du formulaire sont verrouillés. Cela implique que même si les membres de la tâche de récupération ne peuvent pas modifier les champs, ils peuvent toujours ajouter des notes d'activité. Seuls les utilisateurs ayant accès à la tâche d'événement peuvent modifier les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur l'importation de la tâche automatisée dans un événement, reportez-vous à la section Importer des tâches automatisées et démarrer un événement.

Démarrer un événement de crise

Démarrer un événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

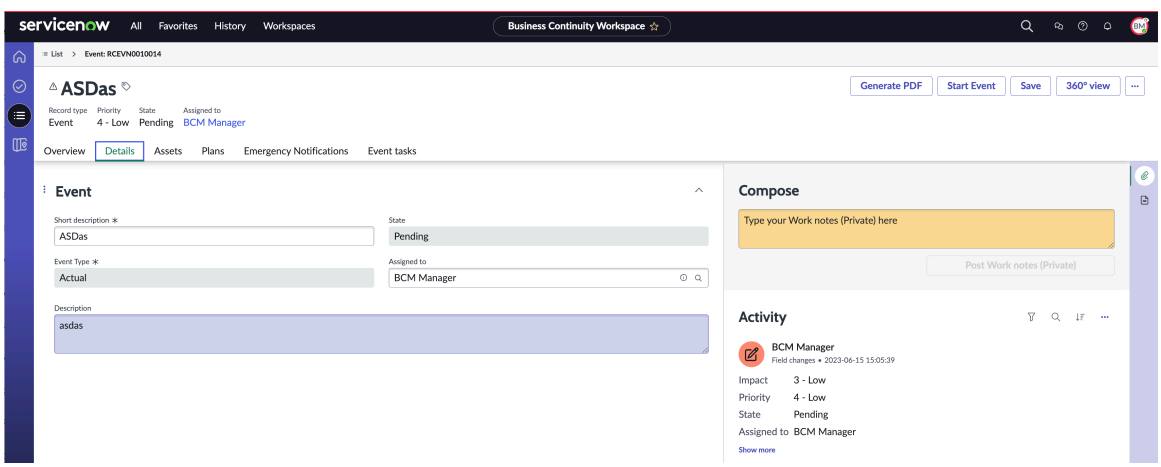
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un événement** , renseignez les champs requis.

   Remarque : Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer un événement de crise.

   Un événement de crise est créé à l'état **En attente** , comme illustré dans l'exemple suivant.



L'état et les détails de l'événement de crise sont affichés dans les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression globale de l'état de l'événement de crise.
- **Détails** : vous pouvez afficher des détails sur l'événement de crise, tels que sa brève description, son état, le type d'événement, son délégataire, etc.
- **Actifs** : vous pouvez sélectionner le type d'élément impacté ou les éléments primaires que vous souhaitez récupérer pour un type d'actif.
- **Plans** : vous pouvez ajouter un plan ad hoc pour l'actif sélectionné à l'événement de crise.
- **Notifications d'urgence** : vous pouvez créer une notification pour l'événement de crise avec l'intégration Everbridge .
- **Tâches d'événement** : vous pouvez ajouter une tâche ad hoc à l'événement de crise.

4. Pour effectuer plus d'actions sur l'événement de crise, sélectionnez **Plus d'actions**.

Traduction automatique

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

Étape	Description
Sélectionnez **Discuter.**	Ajoutez l'objet de la discussion et ajoutez des participants qui ont accès à l'enregistrement d'événement. Incluez un bref message pour les participants et sélectionnez **Démarrer la discussion**.
Sélectionnez **Générer MS Word.**	Générez un rapport de l'enregistrement BIA, BCP, exercice ou crise au Microsoft Word format. Une Microsoft Word copie de l'enregistrement de l'événement a été générée avec succès et vous pouvez la télécharger.
Sélectionnez **Générer le PDF.**	Générez un PDF de l'événement. Le PDF de l'enregistrement de l'événement a été généré avec succès et vous pouvez le télécharger. Dans la section Évaluations d'impact du PDF, les détails de l'évaluation intelligente sont couverts, y compris les questions et réponses pour RPO et RTO sous forme de tableau, ainsi que les dépendances, les contributeurs et les pièces jointes.
Sélectionnez **la vue à 360º.**	Générer des relations à 360º pour l'événement. Une représentation graphique de l'événement et de ses relations s'affiche. Actualiser l'ordre planifié pour la tâche de reprise
Sélectionnez **Supprimer.**	Supprimez l'enregistrement de l'événement. Un message d'avertissement s'affiche indiquant que la suppression de l'enregistrement entraînera la suppression automatique des enregistrements connexes, ce qui peut également entraîner la suppression en cascade d'enregistrements supplémentaires.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement de crise est enregistré dans l'état **En attente** et s'affiche dans la vue de liste Événements de crise de l'enregistrement.

Formulaire Créer un événement de crise

Utilisez le formulaire Créer un événement de crise pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un événement de crise.

Formulaire Créer un événement de crise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un événement de crise

Champ	Description
Onglet Détails	
Description brève	Brève description de l'événement de crise.
État	État de l'événement. La valeur par défaut est l'état **En attente** .
Type d'événement	Type de l'événement. Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer un événement de crise (suite)

Champ	Description
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez un utilisateur.
Description	Description de l'événement.

Utilisation de plans imbriqués

Configurez une propriété système pour contrôler les niveaux de plan activés dans un événement. Le système crée automatiquement des plans imbriqués au sein d'un événement, ce qui réduit l'effort manuel d'ajout de plans et améliore les performances du système. Vous pouvez également ajouter des dépendances entre plusieurs plans activés en mettant à jour le champ **Dépendances** dans les tâches d'événement.

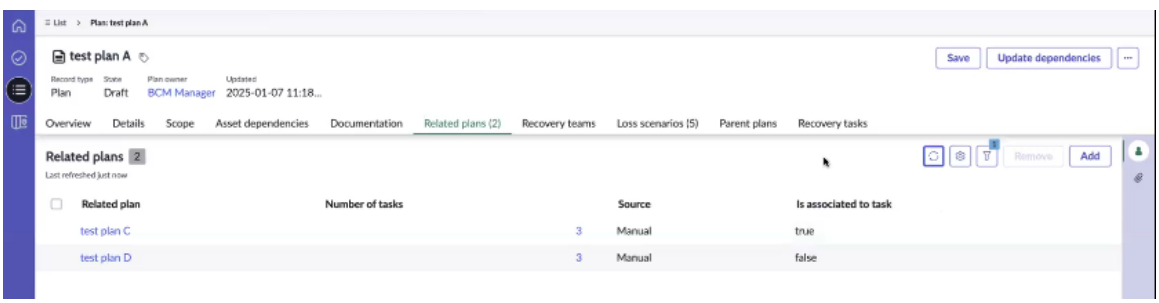
Changements dans les plans et les événements

À partir de la Yokohama mise en production, les nouveaux changements apportés aux plans et aux événements se concentrent sur la phase de planification et la création des plans connexes.

Association de plans connexes à des tâches de récupération

Vous pouvez désormais associer des plans connexes à des tâches de récupération, ce qui vous aide à identifier et à gérer les déclencheurs de plan pendant la récupération.

Un nouveau champ, **Est associé à la tâche**, a été ajouté à la table Plans connexes. Si un plan connexe est associé à une tâche de récupération, le champ est défini sur Vrai. S'il n'est pas associé, le champ est défini sur Faux.



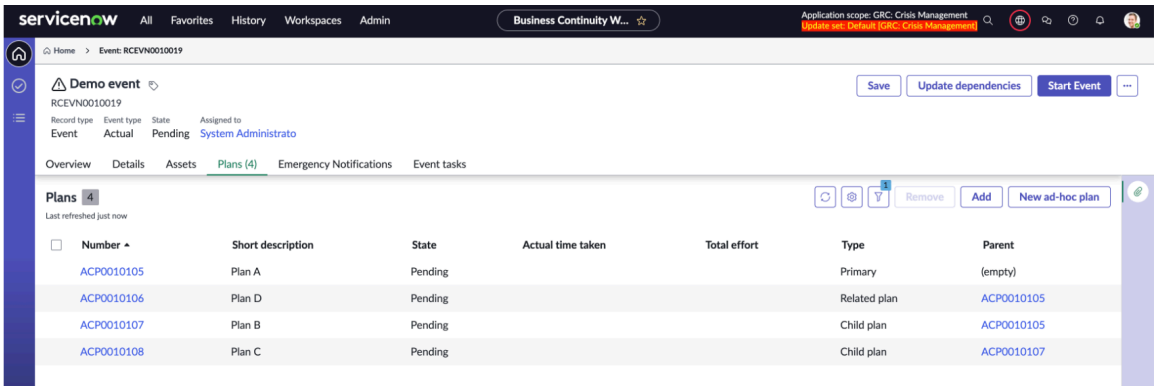
Remarque : Lorsqu'un plan connexe répertorié dans l'onglet **Plans connexes** est associé à une tâche de récupération, il est créé en tant que plan enfant dans l'événement. S'il n'est associé à aucune tâche, il est créé en tant que plan connexe, mais pas en tant que plan enfant.

Ajout d'un plan à l'événement

Lorsqu'un plan est ajouté à un événement, ses plans connexes et toute leur hiérarchie sont inclus. Les plans ajoutés manuellement à un événement sont appelés plans activés primaires. Les plans sans associations de tâches sont appelés plans connexes. Les plans associés aux tâches de récupération sont appelés plans enfants.

Traduction automatique

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



Utilisation d'une hiérarchie des plans

Auparavant, seuls le plan principal et ses plans directement liés étaient inclus dans un événement. Avec la Yokohama mise en production, vous pouvez définir la `sn_recovery.max_activated_plan_levels` propriété pour contrôler la profondeur des plans activés dans les événements, jusqu'à 10 niveaux.

Réinitialisation de la propriété pour les niveaux de plan activés

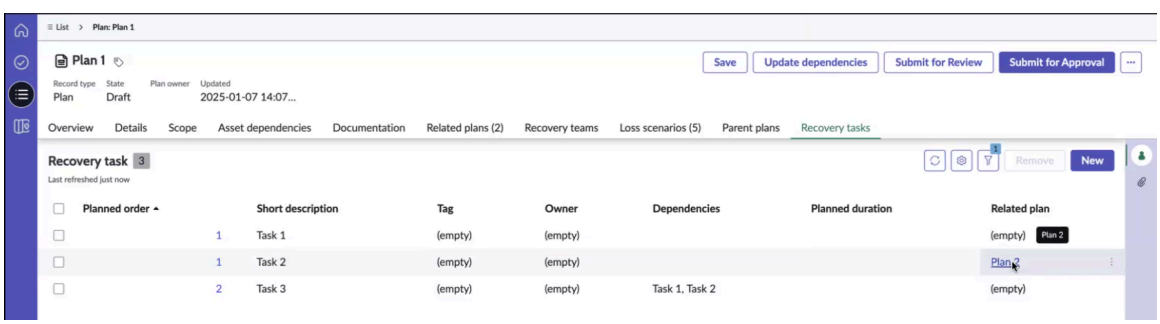
Vous pouvez personnaliser la `sn_recovery.max_activated_plan_levels` propriété comme indiqué dans les exemples suivants pour contrôler les niveaux de plans activés qui sont créés dans un événement.

- Définissez la propriété sur 1 pour créer uniquement les plans ajoutés manuellement.
- Définissez la propriété sur 2 pour créer uniquement le plan primaire et ses plans connexes de premier niveau.

Exemple de cas d'utilisation pour un plan à plusieurs niveaux

Vous pouvez ajouter un plan hiérarchique à plusieurs niveaux à un événement. Considérez le cas d'utilisation suivant où la propriété système est configurée et où des tâches de récupération sont associées à quelques plans connexes. Un événement est créé et les plans connexes sont ajoutés à l'événement.

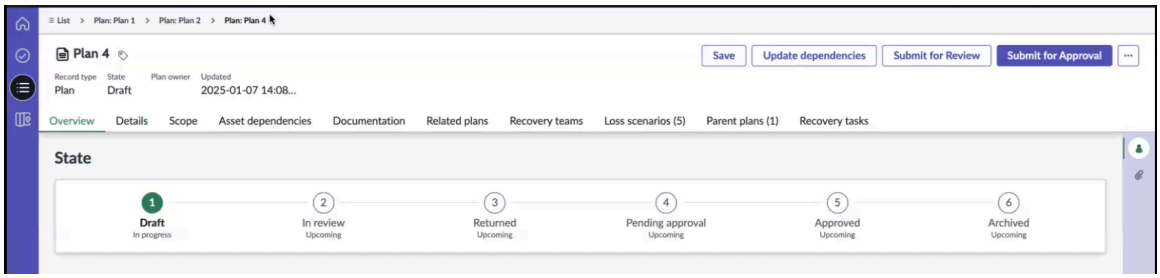
Le plan principal, le plan 1, a le plan 2 et le plan 3 comme plans connexes. Le plan 1 comprend trois tâches de récupération : Tâche 1, Tâche 2 et Tâche 3. La tâche 2 a le plan 2 comme plan connexe.



De même, le plan 2 comporte trois tâches de récupération : Tâche 1, Tâche 2, Tâche 3. Le plan 1 déclenche le plan 2 et le plan 2 déclenche le plan 4 comme indiqué dans l'exemple.

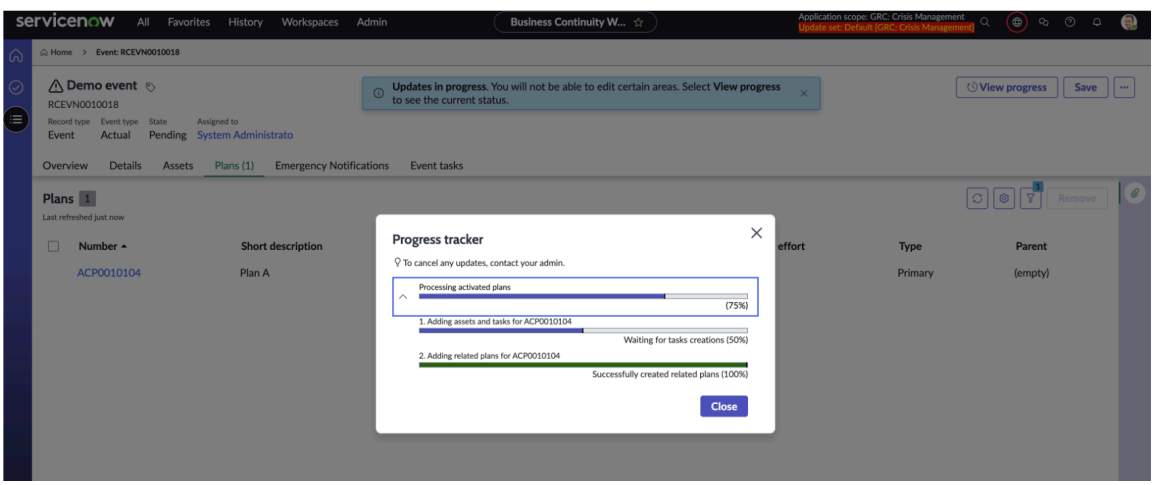
Traduction automatique

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



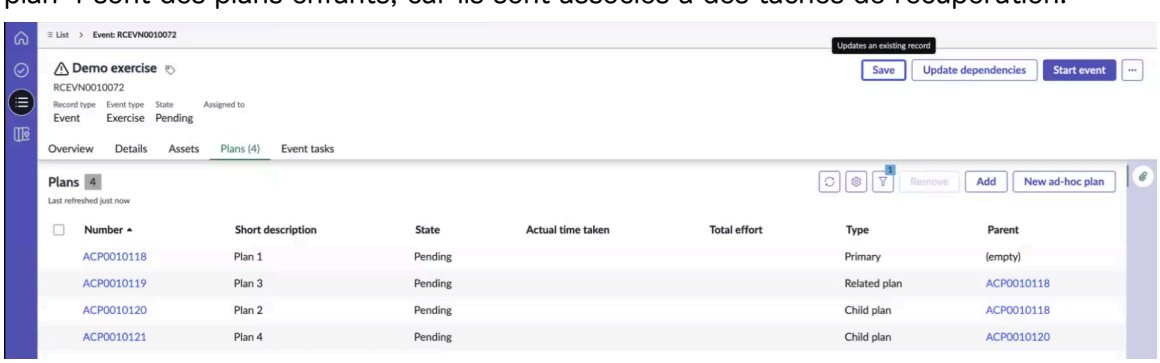
Auparavant, lorsqu'un plan principal comme le plan 1 était inclus dans un événement, seul le premier niveau des plans connexes, tels que le plan 2 et le plan 3, était ajouté. Les niveaux plus profonds, comme le plan 4, n'ont pas été inclus. Avec la fonctionnalité de plan imbriqué, des plans jusqu'à 10 niveaux de profondeur, y compris le plan 4, peuvent être ajoutés à la hiérarchie.

Lorsque vous créez un événement et ajoutez le plan 1, ses plans, actifs et tâches connexes sont automatiquement inclus. La sélection du bouton **Afficher la progression** ouvre la fenêtre Suivi de progression, affichant la progression et l'état de l'ajout de plans, d'actifs, de tâches et de plans connexes, ainsi que les étapes et l'état du processus en arrière-plan.



Une fois tous les processus terminés, un message vous invite à actualiser la page pour afficher les dernières mises à jour. Vous pouvez fermer le message, puis afficher les plans et les tâches d'événement créés.

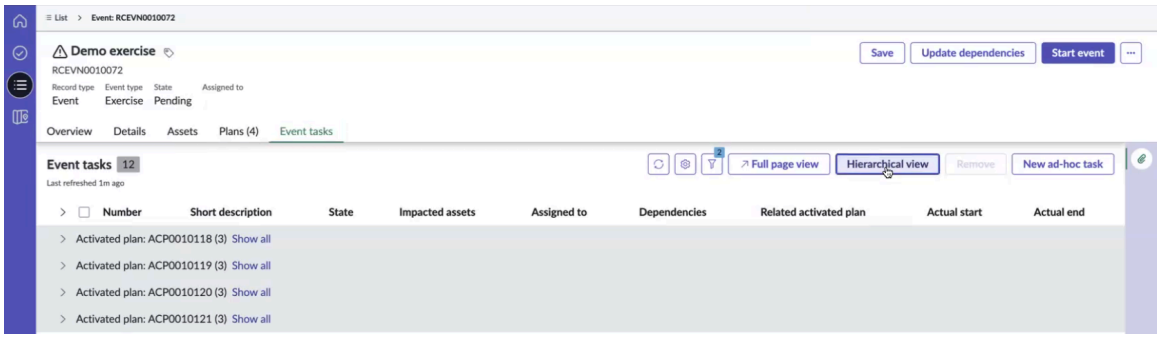
Comme le montre l'exemple, le plan 1 est le plan principal. Le plan 3 est marqué comme plan connexe du plan 1, car il n'est associé à aucune tâche de récupération. Le plan 2 et le plan 4 sont des plans enfants, car ils sont associés à des tâches de récupération.



Tâches d'événement : les tâches d'événement sont affichées par défaut dans la vue de liste. Passez à la vue hiérarchique pour afficher la hiérarchie, avec les plans primaires et connexes au niveau supérieur.

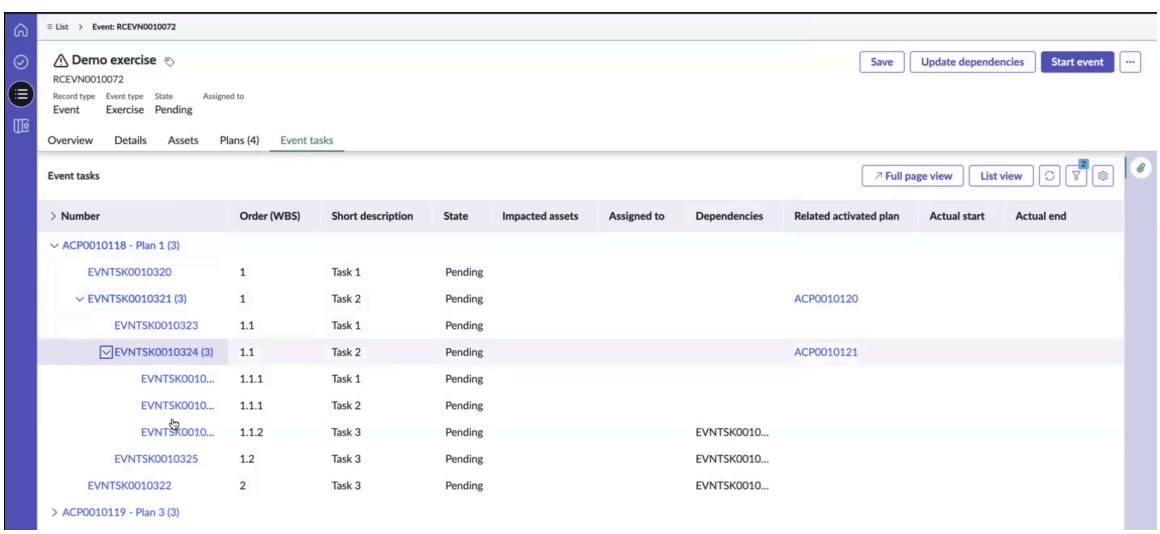
Traduction automatique

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



L'exemple illustre la hiérarchie des tâches et des plans d'événements, avec le plan principal (ACP0010118) et le plan connexe (ACP0010119) au niveau supérieur.

- Le plan 1 (ACP0010118) comporte trois tâches d'événement. La deuxième tâche d'événement (EVNTSK0010321) déclenche le plan 2 (ACP0010120) et une autre tâche d'événement (EVNTSK0010324) déclenche le plan 4.
- Le plan 3 (ACP0010119) n'a pas de plan activé associé.
- Deux plans enfants (ACP0010120 et ACP0010121) sont affichés aux niveaux des enfants.



Navigation entre la vue de liste, la vue hiérarchique et la vue pleine page

Lorsque vous travaillez sur des tâches d'événement, vous pouvez naviguer entre la vue de liste, la vue hiérarchique et la vue pleine page.

Vue liste

Organise les tâches d'événements sous forme de liste, ce qui facilite la lecture et accélère la compréhension de la hiérarchie. Il vous aide à parcourir et à trouver des informations spécifiques sans passer au crible un long texte.

Vue hiérarchique

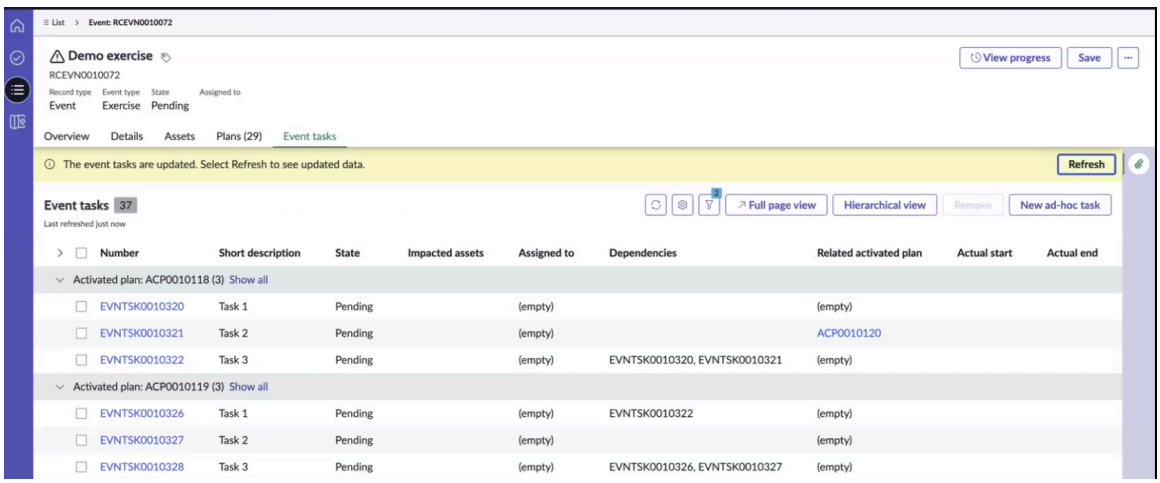
Visualise les dépendances du plan et l'ordre des tâches d'événement. Par défaut, le système affiche uniquement les plans principaux et connexes dans la vue de liste. Passez à la vue hiérarchique pour afficher la hiérarchie complète du plan.

Remarque : Vous pouvez modifier les informations sur les événements, les tâches et les plans dans la vue de liste, mais la vue hiérarchique est en lecture seule.

Traduction automatique

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

La structure de répartition du travail (WBS) organise les tâches en fonction de leurs dépendances. Pour un plan activé, l'ordre WBS est calculé en tenant compte à la fois de la tâche d'événement et des dépendances du plan.



Mode plein écran

Vous permet d'afficher plusieurs tâches à la fois, fournissant une vue d'ensemble complète de la hiérarchie du plan et des tâches. Vous pouvez basculer entre les vues de liste, hiérarchique ou pleine page.

Pour revenir à l'enregistrement d'origine, sélectionnez le bouton **Retour à l'enregistrement** .

Enregistrements par niveau

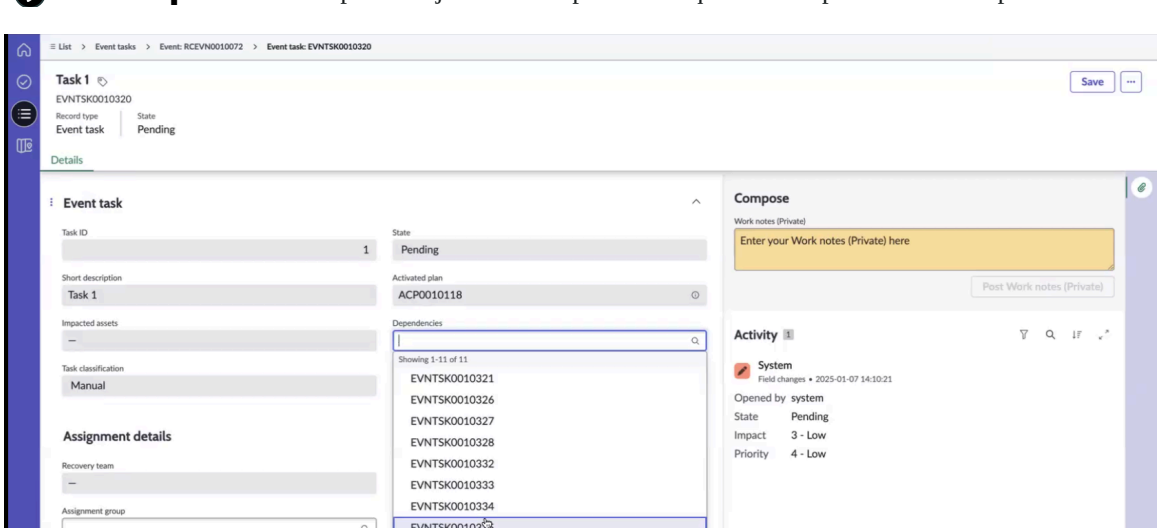
Navigation dans l'interface utilisateur

Par défaut, seuls 10 plans sont affichés au premier niveau. S'il y en a plusieurs, sélectionnez le bouton **Afficher plus** pour afficher des enregistrements supplémentaires. Par exemple, s'il y a 100 plans, seuls 10 sont affichés initialement, et la sélection **de Afficher plus** charge l'ensemble suivant.

Configuration des dépendances entre plans

Vous pouvez configurer les dépendances entre plans en mettant à jour le champ **Dépendances** , comme indiqué dans l'exemple.

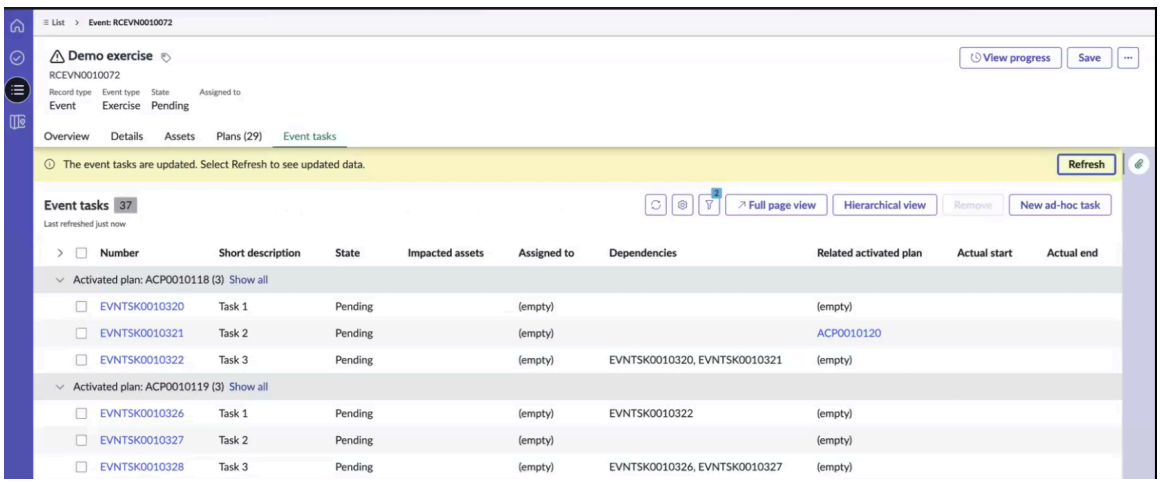
Remarque : Vous ne pouvez ajouter des dépendances qu'entre les plans activés de premier niveau.



Traduction automatique

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

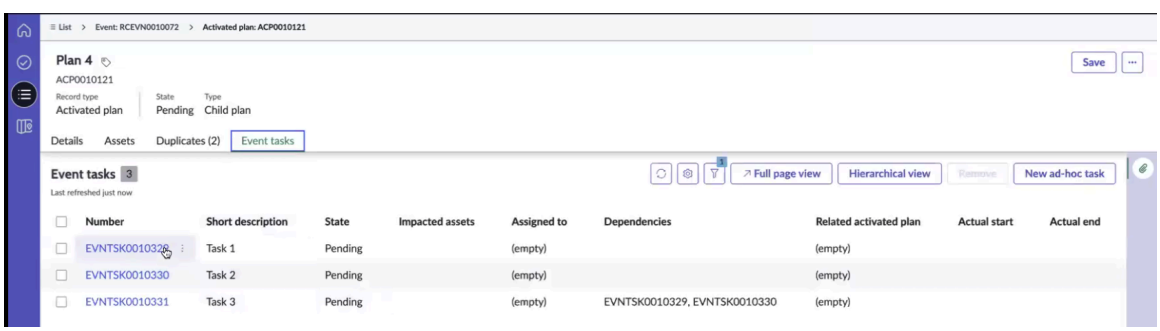
L’exemple montre un plan activé (ACP0010119) qui dépend d’un autre plan activé (ACP0010118). De même, une tâche d’événement (EVNTSK0010326) ne peut démarrer qu’une fois sa tâche dépendante (EVNTSK0010322) terminée.



Remarque : Une tâche d’événement d’un plan primaire ou connexe peut être associée en tant que dépendance à une tâche d’événement du même plan primaire ou connexe ou d’un autre plan primaire ou connexe. Une tâche d’événement d’un plan enfant ne peut être associée qu’en tant que dépendance au sein du même plan enfant.

Chaque fois qu’une tâche d’événement est mise à jour, comme illustré dans l’exemple, un message indique que les tâches d’événement ont été mises à jour. La sélection de **l’option Actualiser** charge les données mises à jour.

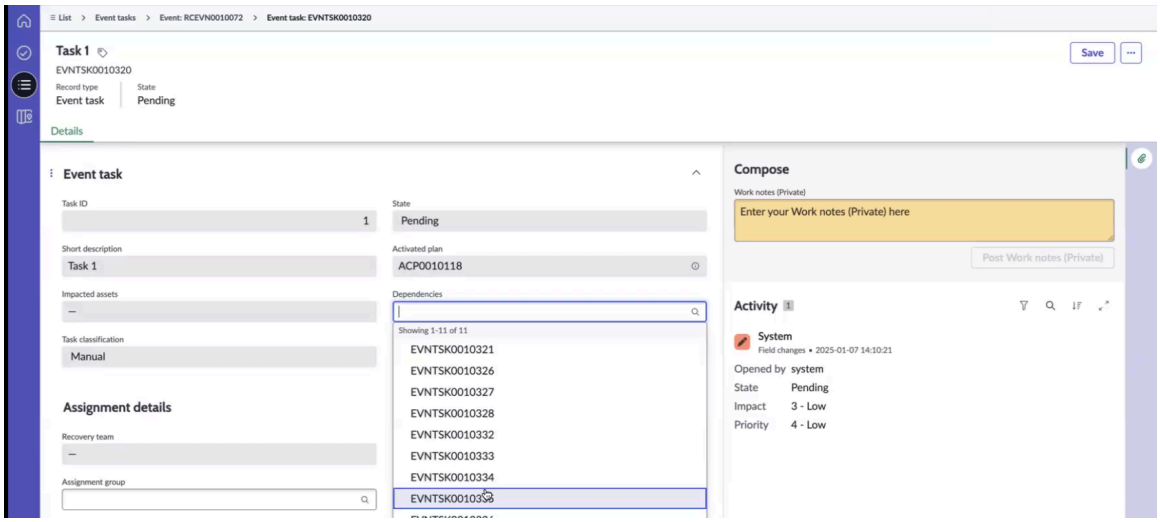
Vous pouvez ajouter des dépendances de tâches dans les plans principaux et connexes, mais pas dans les plans enfants. Pour une tâche d’événement dans un plan enfant, les dépendances ne peuvent être sélectionnées qu’à partir du même plan enfant. Par exemple, dans le plan 4, la tâche 3 (EVNTSK0010331) dépend des tâches (EVNTSK0010329 et EVNTSK0010330) au sein du même plan enfant.



Lors de l’ajout de dépendances de tâches dans les plans primaires et connexes, seules les tâches d’autres plans primaires ou connexes peuvent être sélectionnées dans le champ **Dépendances** .

Traduction automatique

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



Configuration de la propriété pour actualiser l'ordre de la tâche d'événement

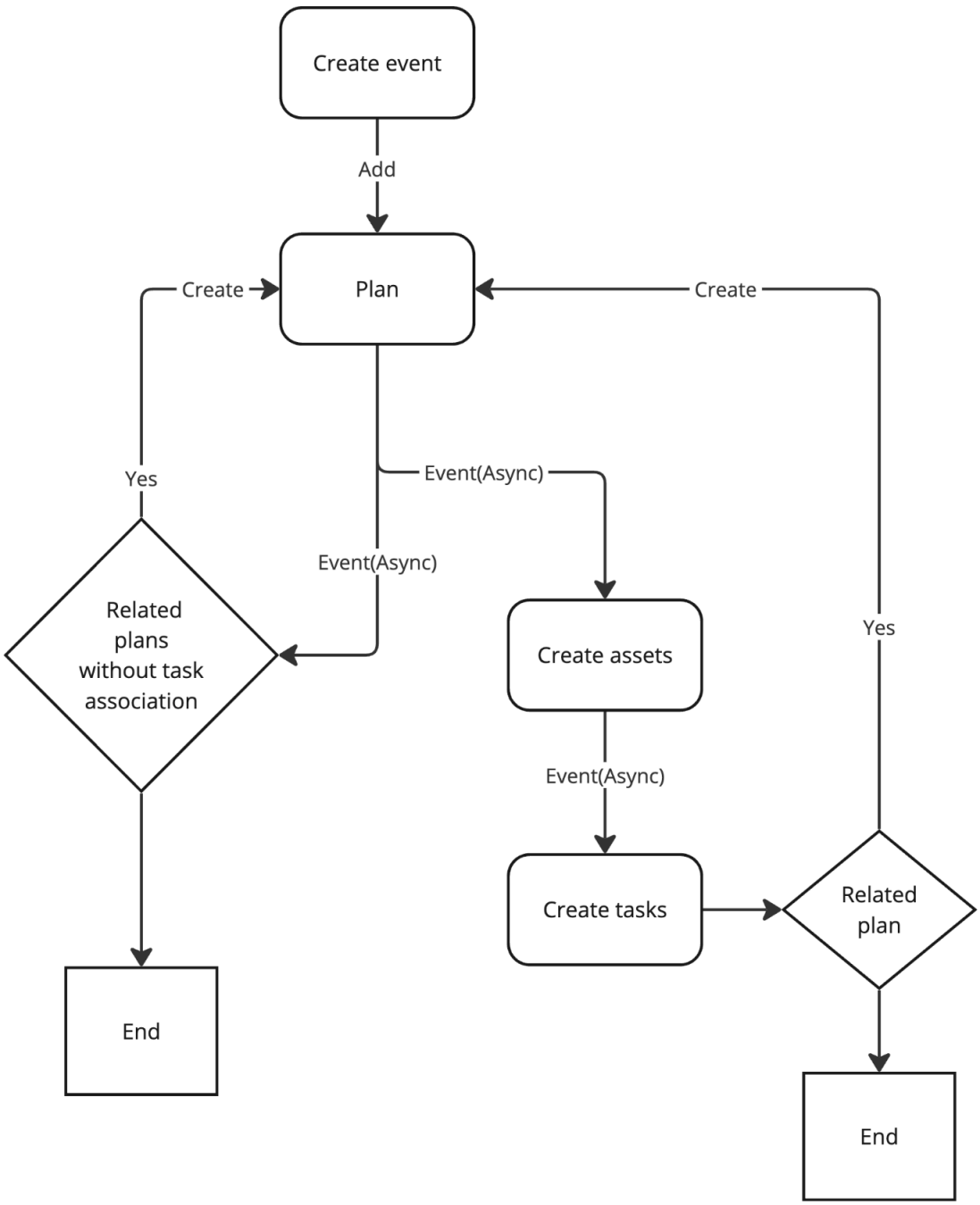
Chaque fois que des dépendances de tâches sont mises à jour, l'ordre de tâche d'événement est mis à jour. Si plus de 500 tâches d'événements sont affectées, l'ordre est calculé de manière asynchrone. La `sn_recovery.sync_task_order_calculation_limit` propriété fixe la limite du calcul asynchrone à 500 tâches par défaut. Lorsque le nombre de tâches dépasse cette limite et que les dépendances sont mises à jour, le calcul de l'ordre de tâche devient asynchrone et un bouton **Actualiser l'ordre des tâches** apparaît dans l'événement, la tâche d'événement et le plan activé. La sélection manuelle de ce bouton actualise l'ordre de la tâche d'événement.

Processus de création d'un plan imbriqué

Auparavant, les plans connexes n'étaient créés que pour les plans principaux activés. À partir de la mise en production, il Yokohama est possible de créer des plans activés connexes à partir d'une tâche d'événement pour tous les types de plans activés. Le diagramme suivant illustre un exemple de création d'un plan imbriqué.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Les étapes de création d'un plan imbriqué sont les suivantes.

1. Créez un événement.
2. Ajoutez un plan à l'événement. Un plan activé est créé avec le type de plan défini comme primaire.
3. Un événement est déclenché pour créer des plans connexes. Si le plan comporte des plans connexes sans aucune association de tâches et que le niveau du plan est inférieur à la valeur par défaut définie dans la propriété, un plan activé est créé avec le type défini comme plan connexe.
4. Un événement est créé pour générer un ou plusieurs actifs d'événement.

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

5. Une fois les actifs créés, un événement est déclenché pour créer des tâches d'événement.
6. Si la tâche d'événement a un plan connexe et que son niveau est inférieur au niveau défini dans la propriété, un plan activé est créé avec le type défini comme plan enfant.

Suivre les actifs impactés et ajouter des plans connexes

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe pendant un événement de crise. Vous pouvez surveiller les actifs et les plans pour l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite récupérer vos actifs à l'étape de la planification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Actifs** , puis **Ajouter**.

   Vous pouvez ajouter un actif que vous souhaitez récupérer pendant la crise. Les éléments primaires de l'actif sont répertoriés en tant que **Types d'actifs**. Les éléments primaires appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le modèle de plan. Lorsque vous ajoutez un actif à l'événement, ses dépendances associées sont extraites dans l'événement. Les dépendances sont affichées dans le panneau **Types d'actifs** .

   Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une application, toutes les dépendances que vous aviez identifiées dans l'analyse d'impact sur l'entreprise de cette application sont également ajoutées à l'exercice.

4. Dans la liste Applications, sélectionnez l'application, puis accédez à l'onglet **Plans** .
   Lorsque vous ajoutez un plan à l'événement de crise, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes associés au plan sont également intégrés à l'événement.
5. Sélectionnez **Ajouter tous les plans associés à l'actif**.
   Si vous avez des plans liés à l'application sélectionnée dans l'instance, ils sont ajoutés à l'événement d'exercice.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement de crise est enregistré dans l'état **En attente** .

Ajouter une tâche à l'événement de crise

Ajouter une tâche à l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite surveiller et effectuer les actions requises pour répondre à l'événement de crise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs disposant d'un accès en modification à l'enregistrement d'événement peuvent modifier simultanément les champs suivants dans la liste des tâches de récupération :

Traduction automatique

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

- **État**
- **Affecté à**
- **Début effectif**
- **Fins de tâches**
- **Groupe affecté**

Pour plus d'informations, consultez Workflows structurés pour les événements de crise.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'événement** .

   Remarque : Pour les événements de crise, le type d'événement est **Réel**.

   Lorsque vous ajoutez ou mettez à jour le plan à l'événement de crise, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes qui sont associés au plan sont également intégrés à l'événement.
4. Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, sélectionnez **Nouvelle tâche ad hoc**.

   Remarque : Une tâche ad hoc est ajoutée à l'événement de crise afin que vous puissiez prendre des mesures correctives pour l'événement de crise. Lorsque vous ajoutez une tâche ad hoc à l'événement de crise qui est à l'état **Travail en cours** et si le plan activé est à l'état **Travail en cours** , les tâches sont à l'état **Ouvert** . Si le plan activé est à l'état **En attente** , la tâche est à l'état **En attente** .

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Tâche de nouvel événement, reportez-vous à la section Formulaire Créer une tâche d'événement.

   Remarque : Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés qui sont à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .
5. Pour démarrer l'événement de crise, sélectionnez **Démarrer l'événement**.
   Une fois l'événement démarré, son état passe à Travail **en cours**.

   Remarque : Si la tâche d'événement a une dépendance circulaire, vous devez déclencher les tâches manuellement pour cet événement.
6. Sélectionnez la première tâche, puis sélectionnez **Déclencher**.
7. Terminez tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement de crise et sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
8. Pour générer un PDF, sélectionnez **Générer un PDF**.
   Si vous avez un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

   Remarque : Par défaut, le PDF est généré et joint après la clôture de l'événement.
9. Accédez à la section **Résultats** de l'onglet **Détails** et mettez à jour les dates **de début réel** et de **fin réelle** de la tâche d'événement.

Traduction automatique

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

10. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.
11. Saisissez toutes les informations relatives à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez l'icône d'actualisation ( ) pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

Importer des tâches automatisées et démarrer un événement

Importez la tâche automatisée à partir du plan de continuité d'activité lors d'un événement réel. L'utilisation de tâches automatisées lors d'un événement réel améliore l'efficacité et réduit le temps de réponse pour les utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un événement** , renseignez les champs requis.

   Remarque : Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer un événement de crise.
4. Accédez à la liste de planification de la Espace de travail vue et sélectionnez le plan associé à l'événement.

   Lorsque vous sélectionnez le plan, les tâches associées sont extraites dans l'événement. Les tâches sont affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** . Lorsque les tâches affichées dans l'onglet **Tâches d'événement** ont une dépendance entre elles, elles sont généralement exécutées dans un ordre séquentiel.
5. Sélectionnez **Démarrer l'événement**.

   Lors du lancement d'un événement, les tâches d'événement qui n'ont aucune dépendance entre elles sont exécutées. Lorsqu'une tâche est terminée, les tâches suivantes qui en dépendent sont exécutées. Par exemple, lorsqu'une tâche passe à l'état **Fermée incomplète** ou **Fermée échouée** , vous avez la possibilité de sélectionner la tâche et d'examiner les détails de son activité. Si un message d'erreur s'affiche à l'écran, vous pouvez l'examiner pour identifier le problème et prendre les mesures correctives appropriées. Par exemple, si le message d'erreur indique que la variable de code doit être une valeur positive, vous pouvez mettre à jour la variable de code en conséquence.

   Si la tâche passe à l'état **Fermé et échoué** , ses tâches dépendantes ne sont pas déclenchées. Si une tâche est à l'état **Fermée incomplète** ou **Fermée échouée** , une notification par e-mail est envoyée au délégataire suppléant, l'informant que le flux automatisé a rencontré une erreur et qu'une intervention manuelle est nécessaire de la part du délégataire suppléant.
6. Sélectionnez **Redéclencher l'automatisation**.
   Le flux automatisé est déclenché pour une nouvelle exécution.
7. Si le flux automatisé échoue à nouveau, sélectionnez **Redéclencher en tant que tâche manuelle**.

Traduction automatique

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

La tâche passe à l'état **Ouvert** .

a. Mettez à jour la tâche d'événement et sélectionnez **Travail en cours**.

b. Sélectionnez **Fermé terminé**.
Vous avez la possibilité de mettre à jour manuellement la tâche d'événement. Une fois que vous marquez la tâche comme **Fermée terminée**, la tâche d'événement suivante est automatiquement déclenchée. Si la tâche suivante est une tâche manuelle, son utilisateur affecté peut procéder à l'achèvement du workflow pour la tâche d'événement.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
La tâche d'événement est ensuite enregistrée dans l'instance.

Créer des éléments d'action dans les événements de crise

À partir de la BCM version 9.0.x, les gestionnaires de crise peuvent créer des tâches d'action pour les membres ou les équipes de reprise à tout moment pendant un événement ou un exercice de crise, tant que l'événement reste ouvert. Les gestionnaires de crise peuvent créer ces tâches à la volée sans les mapper aux actifs d'événements ou aux plans de récupération. Ces tâches d'action ne sont pas non plus incluses dans la chronologie de récupération d'événement.

Éléments d'action en temps réel

Les éléments d'action peuvent être utilisés pour affecter des tâches en temps réel. Par exemple, un gestionnaire de crise peut affecter un élément d'action pour vérifier qu'il n'y a pas de blessures dans un bureau spécifique après un exercice ou il peut demander à quelqu'un d'examiner le plan de continuité d'activité avant de passer aux étapes suivantes.

Vous pouvez également utiliser des éléments d'action pour effectuer des évaluations lors d'un événement de crise. Par exemple, en cas d'incendie, vous pouvez affecter un élément d'action pour évaluer la situation, déterminer la gravité et identifier les employés et les bâtiments affectés. Vous pouvez effectuer une évaluation et affecter un élément d'action.

Champs et états associés à des éléments d'action

L'onglet Éléments d'action contient les détails suivants liés aux tâches ad hoc :

- Date de début effective
- Date de fin effective
- Temps total nécessaire
- Événement (référence)
- Description brève
- Description
- Date d'échéance
- Numéros de tâches
- Type
- Tâche
- Évaluation

Le workflow (états) suivant est associé à des éléments d'action.

Traduction automatique

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

États associés aux éléments d'action

État	Description
Ouvert	Premier état de l'élément d'action.
En cours de résolution	État de l'élément d'action lorsque son travail commence. Lorsqu'un élément d'action passe à l'état **Travail en cours** , le système capture automatiquement son heure de début.
Ignoré	État affecté de l'élément d'action lorsqu'il n'est pas pertinent. Lorsqu'un élément d'action est ignoré et considéré comme non pertinent, ses champs d'heure sont supprimés, ce qui renvoie un temps total de 0.
Fermé (terminé, incomplet)	État final de la tâche d'élément d'action. Lorsqu'un élément d'action est terminé, le système capture automatiquement son heure de fin.

Les gestionnaires ou planificateurs BCM peuvent mettre à jour les éléments d'action et peuvent rouvrir les tâches ad hoc qui leur sont associées.

Vous pouvez affecter les tâches d'élément d'action aux groupes ou aux membres de l'équipe à l'aide des champs suivants :

- **Groupe d'affectation**
- **Affecté à**
- **la liste des délégataires supplémentaires**

Comparaison entre les tâches d'événement et les éléments d'action

Les éléments d'action sont distincts des tâches d'événement dans les crises et les événements. Le tableau suivant présente les différences entre les tâches d'événement et les éléments d'action.

Comparaison entre les tâches d'événement et les tâches d'élément d'action

Champs/critères	Tâche d'événement	Éléments d'action
Détails	• Description brève • Description • Numéros de tâches • Dépendances • Plan activé • Actifs concernés • ID de tâche	• Description brève • Description • Numéros de tâches • Type

Traduction automatique

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

Comparaison entre les tâches d'événement et les tâches d'élément d'action (suite)

Champs/critères	Tâche d'événement	Éléments d'action
Affectation	• Groupe d'affectation • Affecté à • Équipe de reprise • la liste des délégataires supplémentaires	• Groupe d'affectation • Affecté à • la liste des délégataires supplémentaires
Accès	• Le propriétaire du plan et le gestionnaire de programme peuvent créer/mettre à jour/supprimer des éléments d'action. • Les membres de récupération d'événement peuvent lire/mettre à jour les éléments d'action qui leur sont affectés.	• Le propriétaire du plan et le gestionnaire de programme peuvent créer/mettre à jour/supprimer des éléments d'action. • Les membres de récupération d'événement peuvent lire/mettre à jour les éléments d'action qui leur sont affectés.
Workflow	En attente -> Ouvert -> Travail en cours -> Ignoré -> Fermé (terminé, incomplet, échec)	Ouvert : > Travail en cours > Ignoré > Fermé (terminé, incomplet)
Dépendances	Oui	Non
Automatisation	Oui	Non
Ordres	Oui, la commande est calculée automatiquement en fonction des dépendances.	Non, la commande n'est pas calculée pour les tâches d'élément d'action.
Calcul de l'heure	Oui, le temps des tâches d'événements est déployé sur les plans activés et les actifs impactés.	Non, le temps des tâches d'événement n'est pas déployé pour les tâches d'élément d'action.

Traduction automatique

Rôles associés aux éléments d'action

Les rôles suivants sont associés à des éléments d'action.

Rôles associés aux tâches d'élément d'action

Rôle	Description
Propriétaire du plan	Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des éléments d'action lorsque le propriétaire du plan est le propriétaire de l'événement.
Gestionnaires des programmes	Peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des éléments d'action pour tous les événements.
Visionneurs	Peut lire tous les éléments d'action.

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

Rôles associés aux tâches d'élément d'action (suite)

Rôle	Description
Propriétaire de l'événement/du plan de reprise	Peut lire et mettre à jour tous les éléments d'action auxquels il est affecté.

Créer des éléments d'action de type tâche et évaluation

Utilisez l'intégration des événements de crise et Évaluation intelligente créez les actions nécessaires liées à l'événement de crise. Les éléments d'action peuvent être de type tâche et évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

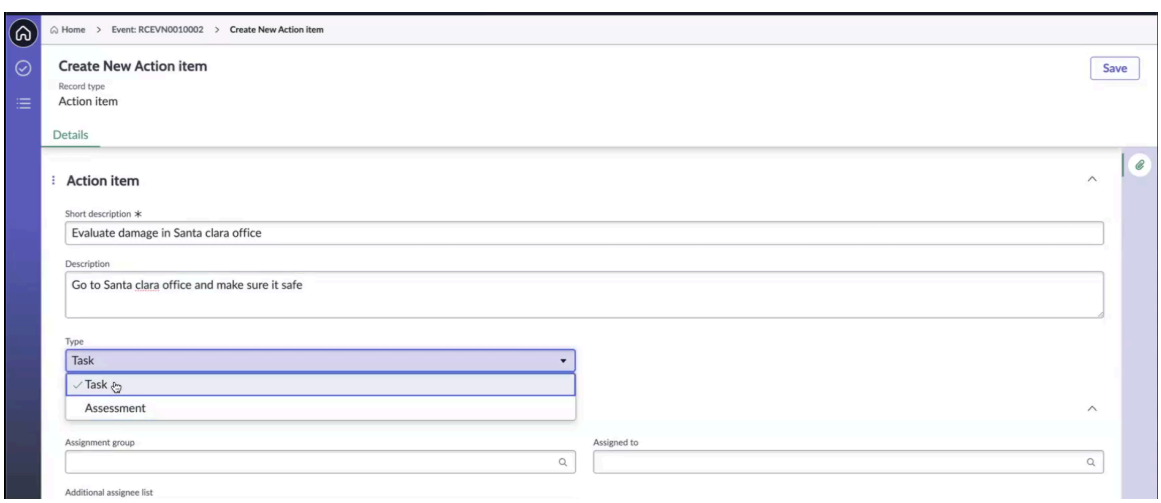
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous d'avoir créé Évaluation intelligente des modèles pour intégrer les Moteur d'évaluation intelligentévénements de crise au .

Procédure

1. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
2. Signalez l'événement de crise à partir de la page d'accueil ou de la page d'événements en créant un événement.
   a. Ajoutez la description de l'événement.
   b. Affectez-le à un utilisateur en mettant à jour le champ **Affecté à** .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un événement est créé dans l'application. Vous pouvez créer des éléments d'action liés à l'événement en mettant à jour l'onglet **Éléments d'action** , avant même le début de l'événement.
3. Dans l'onglet **Éléments d'action** de l'événement, sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire Créer un nouvel élément d'action s'affiche.



4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouvel élément d'action pour les événements de crise.

Traduction automatique

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

a. Ajoutez la description et une brève description de l'élément d'action.

b. Sélectionnez le type de tâche d'action en sélectionnant **Tâche** ou **Évaluation**.

c. Ajoutez un groupe d'affectation ou un membre de l'équipe et une liste de délégataires supplémentaires.

d. Affectez une date d'échéance dans la section Chronologie.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'enregistrement de l'élément d'action est créé à l'état **Ouvert** et l'élément d'action s'affiche dans l'onglet **Éléments d'action** de l'événement.

5. Pour ignorer l'élément d'action s'il n'est pas nécessaire, sélectionnez **Ignorer la tâche**.

6. Pour travailler sur l'élément d'action en tant que tâche, sélectionnez **Tâche** dans le champ **Type** .

a. Pour travailler sur la tâche d'élément d'action, sélectionnez **Travail en cours**.
L'état de l'élément d'action est mis à jour et prend la valeur **Travail en cours**. La date et l'heure de début réelles de la tâche d'élément d'action sont enregistrées et affichées dans la colonne Début réel de l'onglet **Éléments d'action** .

b. Pour terminer la tâche d'élément d'action, sélectionnez **Fermé terminé** dans l'enregistrement de l'élément d'action.
L'état de l'élément d'action est mis à jour et prend la valeur **Fermé terminé**. La date et l'heure de fin réelles prises pour la tâche d'élément d'action sont capturées automatiquement et affichées dans les colonnes Date de fin réelle et Temps réel pris de l'onglet **Éléments d'action** .

7. Pour marquer la tâche d'action comme une évaluation, sélectionnez son type **Évaluation** dans le champ **Type** du formulaire Créer un nouvel élément d'action.

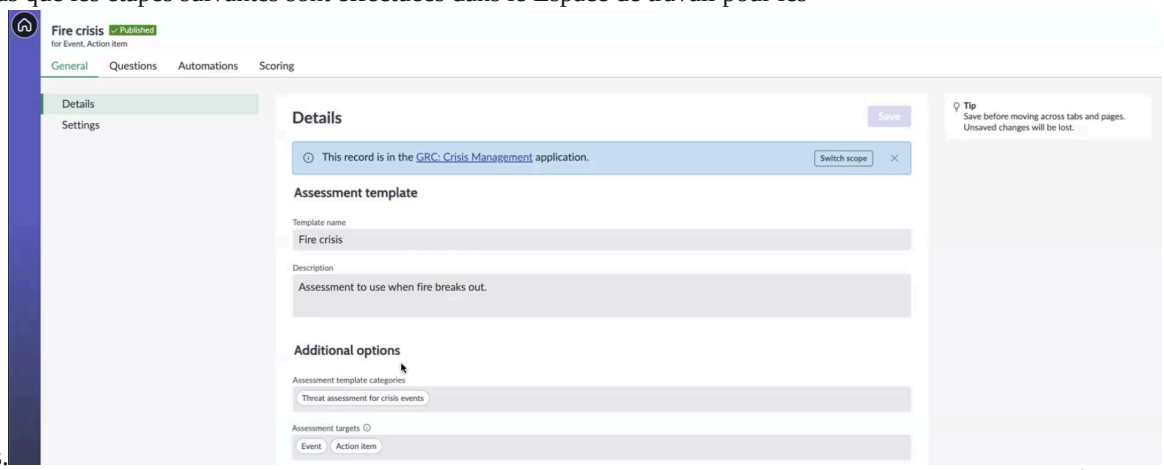
a. Sélectionnez le modèle d'évaluation dans le champ Modèle **d'évaluation** .

Lorsque vous sélectionnez la tâche d'action en tant qu'évaluation, le champ Modèle **d'évaluation** s'affiche dans le formulaire. L'application utilise Évaluation intelligente pour effectuer l'évaluation. Assurez-vous que les administrateurs BCM ont déjà créé les modèles nécessaires au préalable à l'aide du Espace de travail pour les évaluationsMoteur d'évaluation intelligent.

Traduction automatique

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

Remarque : Pour afficher les modèles souhaités Évaluation intelligente dans la liste déroulante du formulaire d'élément d'action dans le Espace de travail de Continuité d'activité, assurez-vous que les étapes suivantes sont effectuées dans le Espace de travail pour les évaluations.



i. Sélectionnez le modèle nécessaire, tel que le modèle de crise d'incendie illustré dans l'exemple, dans la section Détails.

ii. Choisissez la catégorie **Évaluation de la menace pour les événements de crise** dans le champ **Catégories du modèle d'évaluation** . Si vous choisissez une autre catégorie, le modèle souhaité ne s'affichera pas dans le Espace de travail de Continuité d'activité.

iii. Choisissez **Événement** et **Élément d'action** comme cibles dans le champ **Cibles d'évaluation** .

iv. Pour lire l'évaluation, spécifiez le rôle de lecteur, tel que le rôle de visionneur principal (sn_bcm.core_viewer) comme rôle minimum, dans le champ **Rôle de lecteur d'évaluation** de la section Paramètres. Habituellement, le rôle de visionneur principal (sn_bcm.core_viewer) est spécifié, car il est partagé entre tous les rôles.

v. Publiez le modèle d'évaluation.
Le modèle n'est disponible à la sélection que lorsque ces conditions sont remplies dans la liste déroulante du formulaire d'élément d'action.

Pour plus d'informations sur la configuration des Évaluation intelligente modèles, reportez-vous à la section Créer un modèle d'évaluation.

b. Ajoutez un groupe d'affectation ou un membre de l'équipe et la liste des délégataires supplémentaires, sélectionnez la chronologie et enregistrez l'enregistrement.

c. Pour continuer à travailler sur l'évaluation de l'élément d'action, sélectionnez **Travail en cours**.

d. Pour afficher les réponses à l'évaluation en tant qu'autre utilisateur, sélectionnez **Afficher la réponse**.

e. Pour répondre à l'évaluation en tant que délégataire, sélectionnez **Effectuer une évaluation**.

f. Répondez à toutes les questions et sélectionnez **Soumettre**.

g. Confirmez que vous avez examiné les réponses et sélectionnez **Soumettre** à nouveau dans le modal. Votre réponse est soumise et une confirmation s'affiche à l'écran.

Traduction automatique

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

h. Pour terminer l'évaluation de l'élément d'action, sélectionnez **Fermé terminé**.
L'état de l'évaluation de l'élément d'action est mis à jour et prend la valeur **Fermé terminé**.

8. Pour redéclencher la tâche d'action, sélectionnez **Redéclencher**.

9. Pour enregistrer la tâche d'action, sélectionnez **Enregistrer**.
Cette étape termine le workflow de l'enregistrement de l'élément d'action.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action pour les événements de crise

Utilisez le formulaire Créer un nouvel élément d'action dans pour ajouter des éléments d'action Espace de travail configurable de BCM sur un événement de crise.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action

Champ	Description
Onglet Détails	
Numéro	Numéro affecté automatiquement pour l'enregistrement de l'élément d'action, par exemple, EVNITM0010020.
Description brève	Brève description de l'élément d'action.
Description	Description détaillée de l'élément d'action.
État	État affecté automatiquement de l'enregistrement de l'élément d'action.
Type	Type de l'élément d'action à choisir. Options disponibles : • **Tâche** • **Évaluation**
Modèle d'évaluation	Modèle basé sur le .Moteur d'évaluation intelligent
Détails des affectations	
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation auquel l'élément d'action est affecté.
la liste des délégataires supplémentaires	Liste des délégataires supplémentaires pour l'élément d'action.
Affecté à	Utilisateur auquel l'élément d'action est affecté.
Chronologie	
Début effectif	Date et heure de début réelles de l'élément d'action.
Temps passé effectif	Temps réel pris pour l'élément d'action en jours, heures, minutes et secondes.
Fin effective	Date et heure de fin réelles de l'élément d'action.
Date d'échéance	Date d'échéance de l'élément d'action.

Créer un groupe de tâches similaire en cas de crise

Identifiez et regroupez les tâches similaires ou en double liées à un événement de crise à l'aide de l'onglet **Groupes de tâches similaires** . Le regroupement de tâches similaires vous aide à optimiser la gestion des tâches d'événements et à minimiser le travail redondant.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un groupe de tâches similaire et y ajouter des tâches uniquement à l'état **Brouillon** de l'événement.

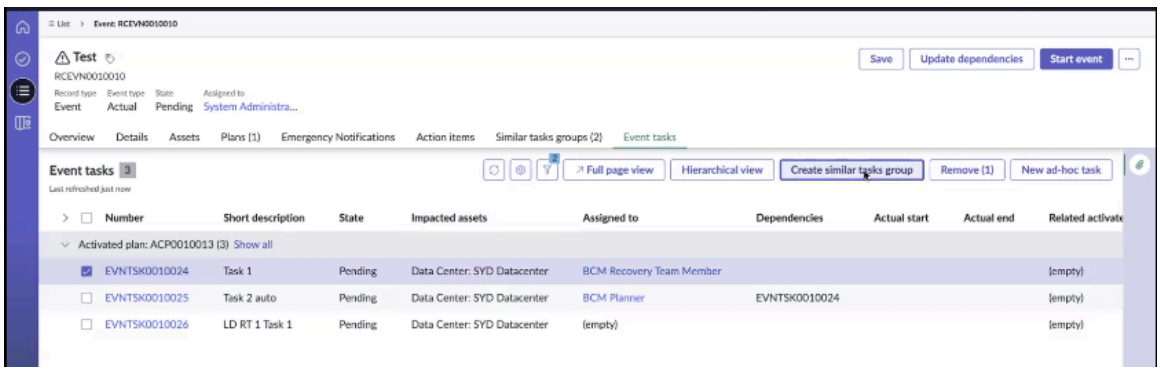
Pour plus d'informations sur l'identification et le regroupement des tâches d'événements en double, reportez-vous à la section Regroupement de tâches d'événements similaires dans des événements.

Pour plus d'informations sur les changements d'état des tâches d'événements dans des groupes de tâches similaires, reportez-vous à la section Changements d'état pour les tâches d'événements dans les groupes.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement dans la liste.
2. Pour créer un groupe de tâches d'événement similaire, utilisez l'une des options suivantes.

   - Choisissez des tâches d'événements similaires dans l'onglet **Tâches d'événements** et sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Créer un groupe de tâches similaires** .



     a. Dans le groupe Créer des tâches similaires, ajoutez un nom pour le groupe et sélectionnez **Créer**.

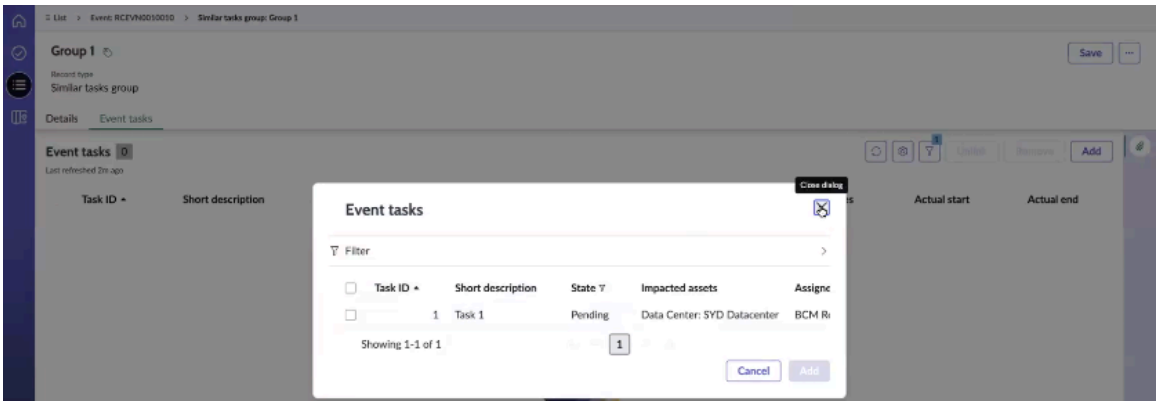
     b. Vérifiez que le groupe est créé et qu'il s'affiche dans la liste des groupes de tâches similaires.

   - Ajoutez des tâches d'événement à partir de l'onglet **Groupes de tâches similaires** en procédant comme suit :

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Groupes de tâches similaires** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

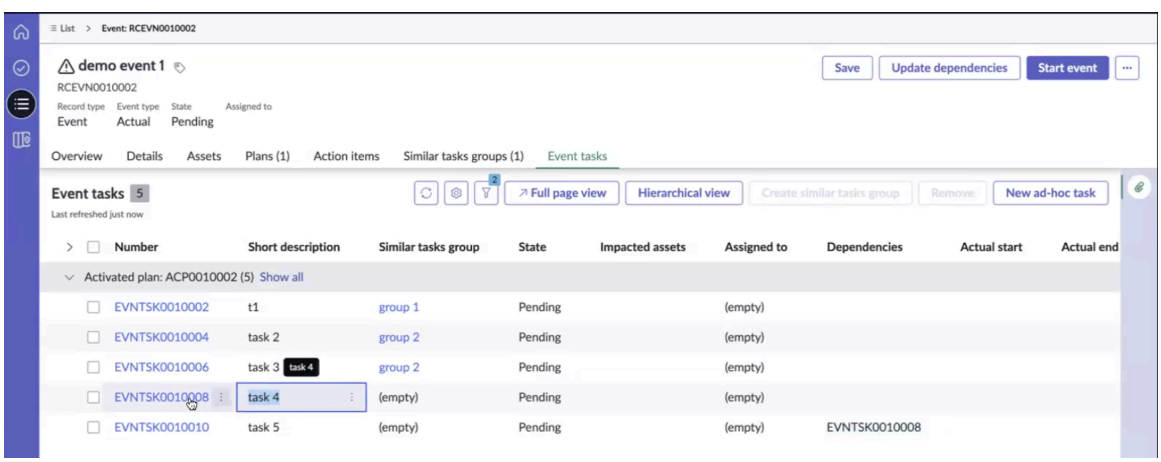


b. Dans l'onglet **Tâches d'événement** du groupe, sélectionnez **Ajouter**, choisissez les tâches applicables dans la liste des tâches, puis sélectionnez **Ajouter**.

Les tâches d'événement applicables sont ajoutées au groupe de tâches similaires.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** dans l'onglet **Tâches d'événements** , le modal affiche uniquement les tâches d'événements applicables, ce qui permet d'éviter les dépendances cycliques.

Pour ajouter des tâches d'événements ayant des dépendances au groupe de tâches similaires, le système effectue une vérification cyclique de la validation des dépendances. Une tâche d'événement et sa tâche d'événement dépendante ne peuvent pas être ajoutées au même groupe de tâches similaire. Par exemple, si vous ajoutez la tâche 4 à un groupe de tâches d'événement et que la tâche 5 dépend de la tâche 4, la tâche 5 ne peut pas être ajoutée au même groupe que la tâche 4, comme indiqué dans l'exemple.



Lorsqu'un événement se démarre, le système identifie la première tâche d'événement exécutée comme la tâche d'origine. Les autres tâches similaires sont marquées comme tâches en double dans le groupe.

Remarque : Le champ **Tâche d'origine** du groupe de tâches similaires est automatiquement affecté lorsque la tâche d'événement commence à s'exécuter et ne peut à aucun moment être modifié manuellement.

Lorsqu'un événement démarre, une tâche avec des dépendances reste à l'état **En attente** jusqu'à ce que ses dépendances soient résolues. Une fois que les dépendances, telles que EVNTSK0010008 dans l'exemple, sont fermées, la tâche passe à l'état **En suspens** .

Traduction automatique

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

3. Pour supprimer une tâche d'événement du groupe, sélectionnez **Dissocier** dans l'enregistrement du groupe de tâches similaires.
   La tâche d'événement est supprimée du groupe de tâches similaires.
4. Pour supprimer la tâche d'événement, sélectionnez **Supprimer**.
   La tâche d'événement est supprimée de l'événement.

Demander une approbation et approuver la crise

Approuver l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Connectez-vous en tant qu'approbateur de l'événement et sélectionnez l'événement dans la vue de liste.
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
5. Sélectionnez **Approuver**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Fermé terminé**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé terminé**.
8. Sélectionnez **Fermé incomplet**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé incomplet**.

Workflows structurés pour Carte de crise

Vous pouvez utiliser l'interface Carte de crise pour Espace de travail configurable de BCM recevoir des alertes sur les menaces possibles pour les opérations business de votre organisation. Vous pouvez ensuite gérer les alertes en initiant des workflows de réponse.

En règle générale, le gestionnaire de BCM programme effectue les tâches suivantes pour gérer les alertes à partir de l'interface Carte de crise :

- Gérer les alertes dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Gérer les alertes à partir de l'interface de la carte.
- Définissez des contrôles pour Carte de crise personnaliser les alertes. Pour plus d'informations, consultez Définir des contrôles pour personnaliser les alertes.
- Affichez la mise en grappe des couches de ressources dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner la mise en grappe des couches.
- Surveillez les actifs dans la zone impactée au .Carte de crise Pour plus d'informations, consultez Surveiller les actifs dans les zones impactées.
- Lancer des workflows de réponse pour la gestion de crise. Pour plus d'informations, consultez Lancer les workflows de réponse.

Traduction automatique

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

Informations supplémentaires sur Carte de crise

- Pour en savoir plus sur la Carte de crise vue dans , reportez-vous Carte de crise vueà Espace de travail configurable de BCM.
- Pour en savoir plus sur les menaces, les flux et les alertes dans , reportez-vous à Carte de crise la section Carte de crise interface.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives dans , reportez-vous à Carte de crise la section Configurer pour Carte de crise.

Page d'adoption UIB pour améliorer les performances

Depuis la mise en Zurich production, l'application Carte de crise est créée avec une Générateur d'IU page (UIB). Auparavant, le composant à usage unique limitait la possibilité de personnaliser l'interface utilisateur, d'ajouter des filtres ou de modifier la conception dans le Carte de crise. En adoptant la UIB page, vous pouvez obtenir un contrôle total sur l'implémentation, ce qui vous permet d'étendre la prise en charge à vos cas d'utilisation spécifiques.

Limitations d'un composant à usage unique utilisé dans les versions précédentes

La composante à usage unique de l'application Carte de crise présentait plusieurs limites.

- Manque de flexibilité de configuration : le composant n'était pas ouvert pour la configuration, ce qui limitait les options de personnalisation de l'interface utilisateur.
- Options de personnalisation limitées : cela limitait la possibilité de modifier la conception d'éléments tels que les cartes, d'ajouter différents filtres ou options de tri, ou de mettre à jour d'autres fonctionnalités sur la page.
- Adaptation restreinte : elle limitait la capacité d'adapter l'application à des besoins spécifiques.

Avantages de l'adoption de la UIB page

L'adoption de la UIB page dans l'application Carte de crise offre les avantages suivants.

Flexibilité de configuration

La UIB page fournit un contrôle total sur l'implémentation et vous permet de l'étendre pour votre propre cas d'utilisation. Il vous aide également à minimiser les efforts de développement et offre plus d'options de configuration. Vous pouvez filtrer les alertes en fonction de leur état (actif ou inactif), de leur niveau de gravité, de leur emplacement (régions) et de leur source. Cette configuration vous permet d'affiner les détails, d'effectuer des recherches et de modifier des actions sur les alertes, ce qui facilite la localisation des alertes et des actifs sur la carte. En outre, vous pouvez définir des valeurs secondaires pour les alertes dans la carte Détails.

Accessibilité

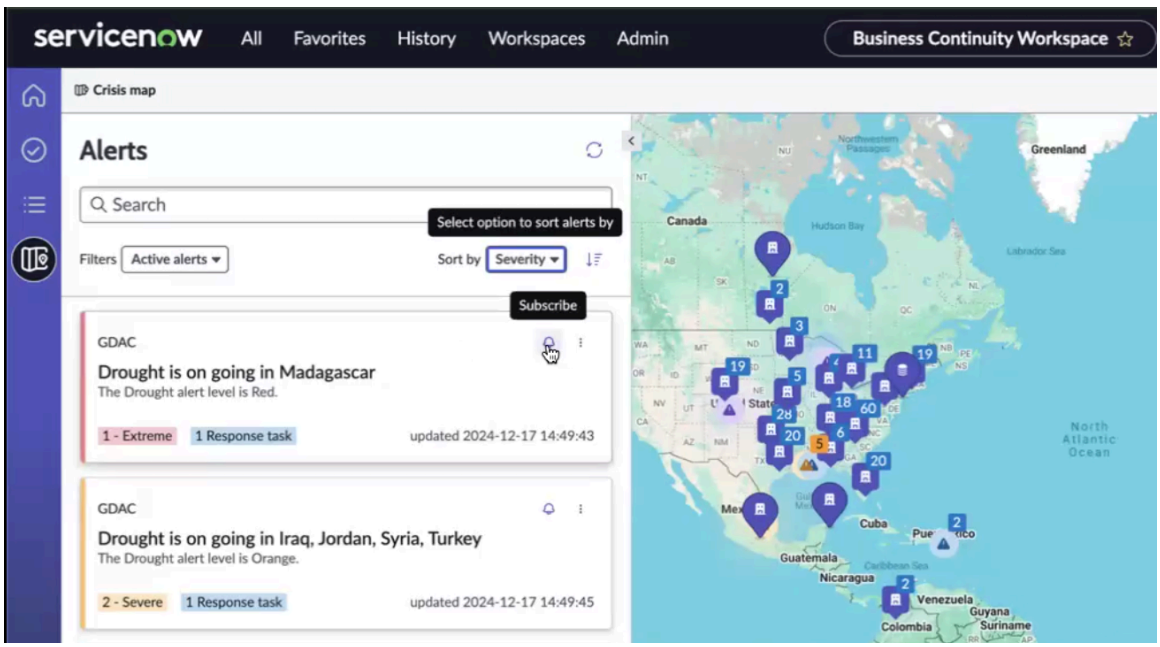
Le composant de carte FAM [sn-fam-map] utilisé précédemment pour la carte était obsolète et ne prenait plus en charge les nouvelles mises à jour ou les corrections de défauts. Il avait également divers problèmes d'accessibilité. Le remplacement du composant Carte FAM [sn-fam-map] par le composant résout ces problèmes d'accessibilité Carte géographique et permet l'implémentation de nouvelles fonctionnalités, car l'ancien composant a été déconseillé.

Traduction automatique

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

Actions sur les alertes

L'application Carte de crise inclut désormais des fonctionnalités améliorées telles que la liste des alertes, le tri par gravité et l'affichage de ressources telles que les emplacements, les fournisseurs, les centres de données, comme indiqué dans l'illustration.



Actions sur les alertes : vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les alertes de la carte :

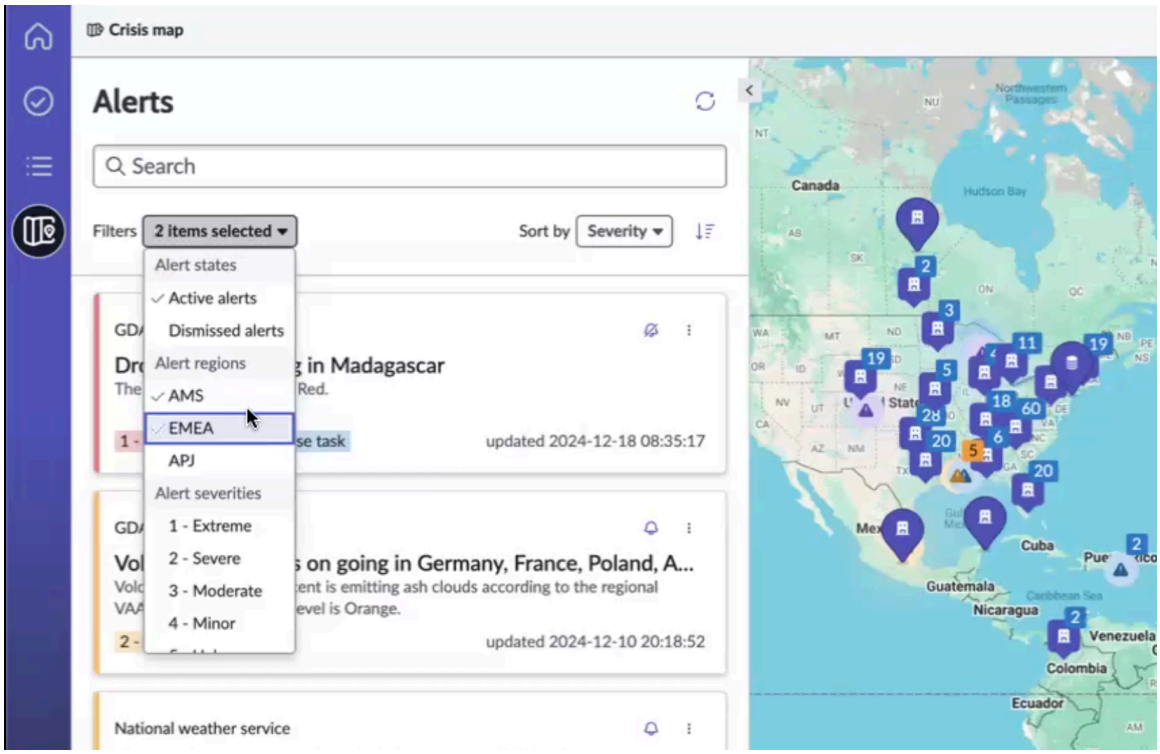
- Sélectionnez l'option **Trier par** pour trier les alertes en fonction de leur **gravité**, de leur **création** et de leur **mise à jour** . Vous pouvez également utiliser l'icône de tri pour trier les alertes par ordre croissant ou décroissant.
- Sélectionnez l'icône pour vous abonner à une alerte. Une notification d'abonnement, telle que Alerte abonnée : La sécheresse est en cours à Madagascar s'affiche à l'écran.
- Sélectionnez l'icône pour ouvrir ou ignorer une alerte. Les actions associées à une alerte sont enregistrées et affichées dans le panneau Activité de l'enregistrement d'alerte.

Filtres supplémentaires pour les alertes

Des filtres supplémentaires sur la carte, tels que la région et la gravité, améliorent la visibilité des alertes. Auparavant, vous ne pouviez filtrer que les alertes actives et ignorées. Maintenant, vous avez plus d'options pour filtrer les alertes, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

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



1. États d'alerte : filtrez les alertes par leur état, tel que Alertes actives ou Alertes ignorées.
2. Régions d'alerte : filtrez les alertes par région, par exemple, Amériques ou Amériques et EMEA.
3. Gravités des alertes : filtrez les alertes par gravité, par exemple, rouge ou rouge et jaune.
4. Fonctionnalité de recherche : filtrer les alertes en recherchant plusieurs champs.
   - Source : la recherche de la source telle que GDAC affiche toutes les alertes du flux GDAC.
   - Nom de l'alerte : recherchez des noms d'alerte spécifiques, par exemple, Étoile de Madagascar.
   - Gravité : recherchez les alertes par niveau de gravité (extrême, grave, modéré, mineur ou inconnu).
   - Description : recherchez une alerte à l'aide de sa description spécifique ou d'une expression de la description. Par exemple, lorsque vous recherchez Niveau de force, vous affichez les alertes qui incluent cette phrase dans leur description.

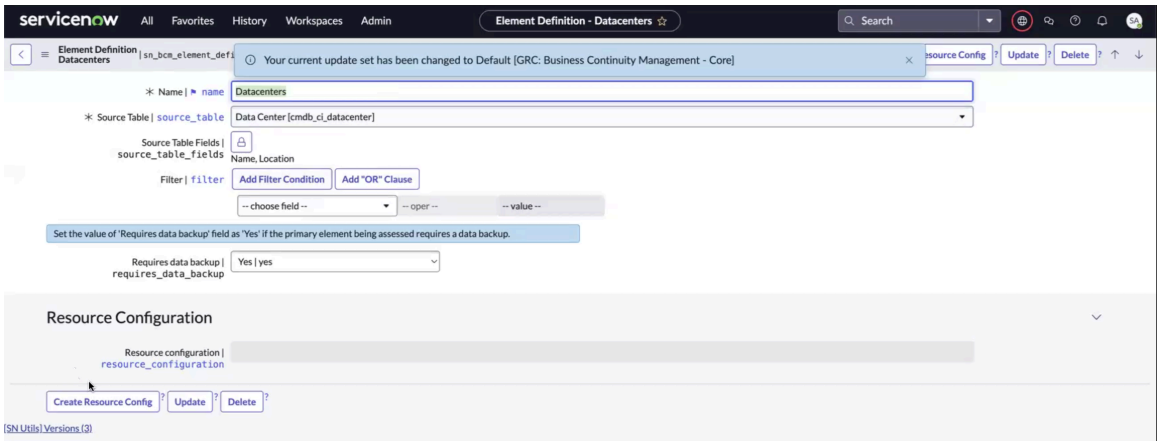
Ces nouveaux filtres et options de recherche offrent plus de flexibilité et de contrôle sur les alertes affichées sur la page.

Configuration des ressources

Icônes et champs personnalisés : les ressources sur la carte, telles que les emplacements ou les fournisseurs, sont définies dans la table de définition d'élément BCM , avec des options permettant de spécifier des icônes, des tables et des champs d'emplacement. Vous pouvez mettre à jour l'enregistrement de définition d'élément pour ajouter une ressource, comme indiqué dans l'exemple, qui ajoute la ressource Centres de données à la carte.

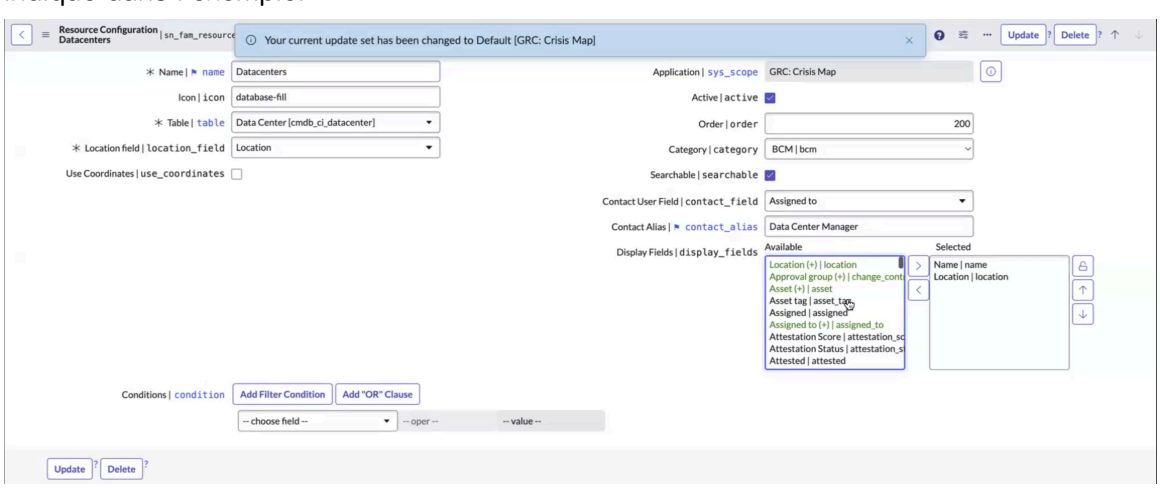
Traduction automatique

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



Seules les ressources actives dans la BCM catégorie sont affichées. Vous pouvez également configurer les champs qui s'affichent lorsqu'une ressource, telle que le nom, l'emplacement et des informations supplémentaires, est sélectionnée.

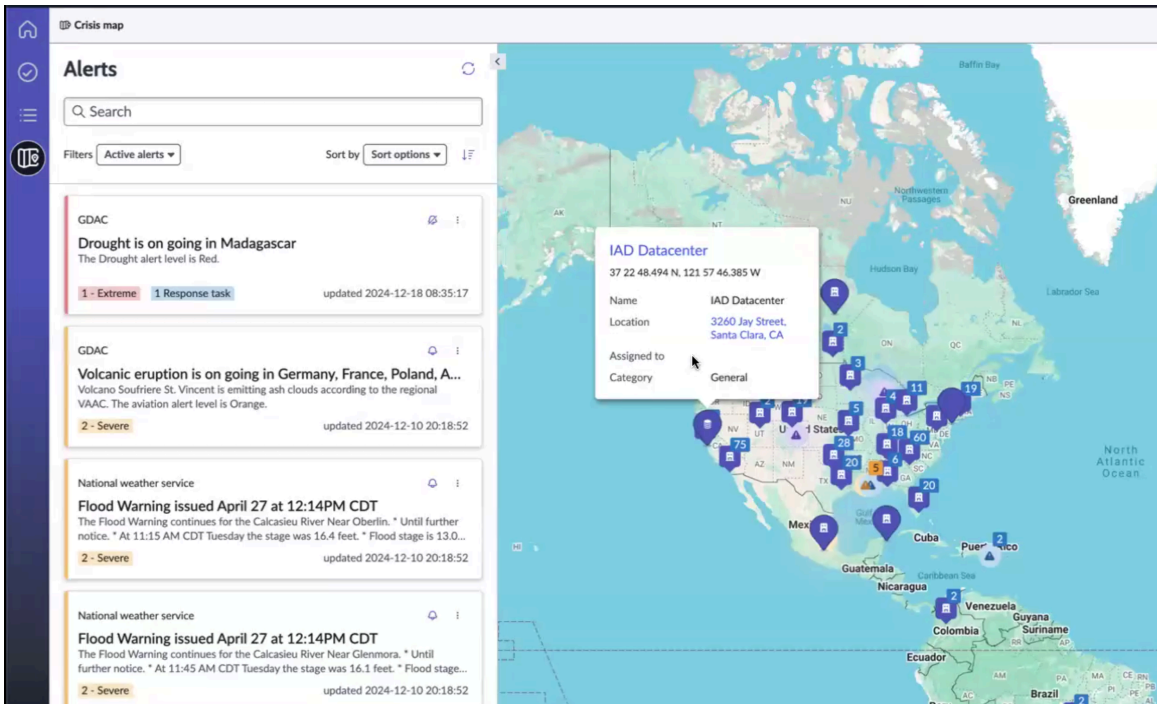
Les **champs d'affichage** de la configuration des ressources sont utilisés pour personnaliser les informations affichées sur la carte. Vous pouvez ajouter des champs tels que **Affecté à** et **Catégorie** pour afficher la personne affectée au centre de données et les catégories. Vous pouvez également supprimer les champs qui ne sont plus nécessaires. En outre, vous pouvez ajouter des conditions de filtre pour afficher uniquement les enregistrements qui correspondent à vos critères spécifiques. Par exemple, la définition d'un filtre pour un nom spécifique affiche uniquement les centres de données qui correspondent à ce nom, comme indiqué dans l'exemple.



Cette condition vous aide à visualiser les champs pertinents et à analyser une vue ciblée des données sur la carte.

Traduction automatique

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



BCM À partir de la version 9.0.x, l'application Carte de crise a été améliorée. Vous pouvez maintenant afficher plus de 10 000 ressources sur la carte. De même, l'application gère plus de 1 000 alertes sans aucun problème de performances.

Pour plus d'informations sur la création d'une configuration de ressource dans , reportez-vous à Carte de crise la section Configurer les enregistrements de configuration des ressources.

Page des détails de l'alerte

Lorsque vous sélectionnez une alerte, la carte effectue un zoom sur une zone plus petite centrée sur la latitude et la longitude de l'alerte, offrant une vue ciblée de l'emplacement spécifique.

Dans les détails de l'alerte, des informations supplémentaires sur l'alerte sont répertoriées.

1. Nom de l'alerte

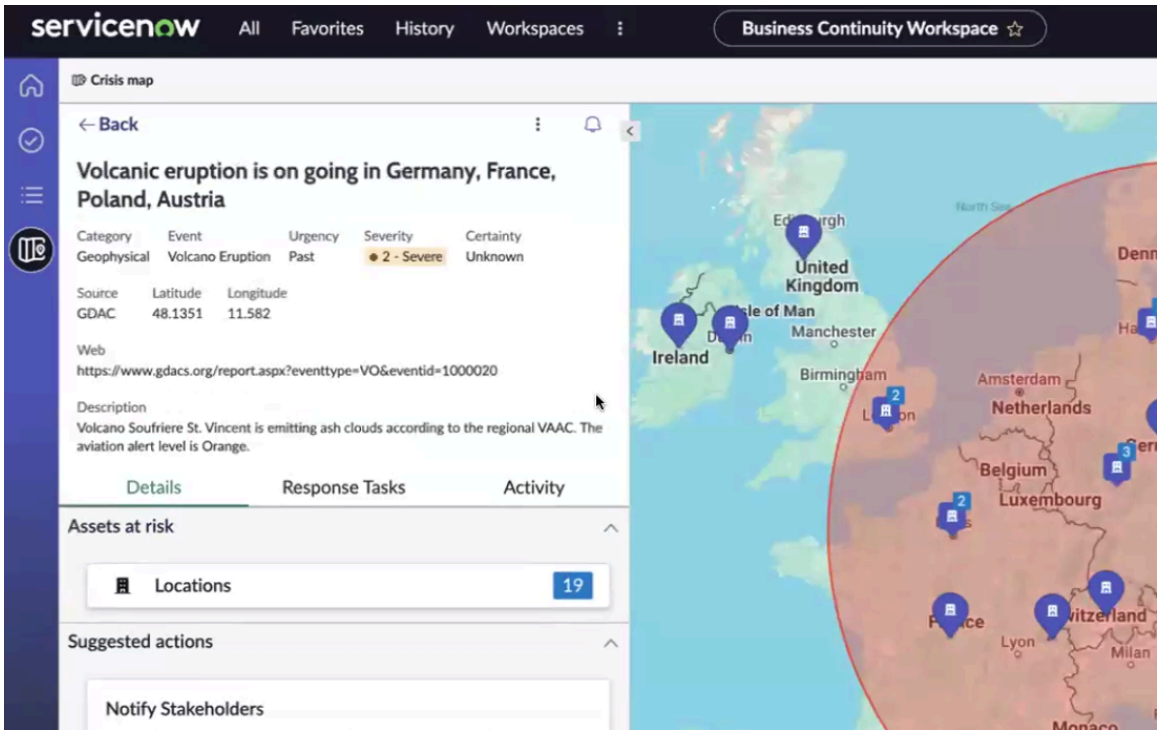
2. Valeurs secondaires, similaires à celles de l'espace de travail.

BCM À partir de la version 9.0.x, la pagination a été ajoutée pour les alertes, ce qui améliore la lisibilité pour les utilisateurs.

Ces valeurs secondaires sont maintenant configurables. Auparavant, ils étaient fixes, mais vous pouvez maintenant les personnaliser pour mieux répondre à vos besoins.

Traduction automatique

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



Vous pouvez configurer ces valeurs secondaires en accédant à **Configuration de l'en-tête UX** > **Espace de travail BCM** > **en-têtes de formulaire UX (sn_fam_alert)**. Vous pouvez sélectionner l'alerte que vous souhaitez modifier et choisir les valeurs secondaires que vous souhaitez afficher ou supprimer, comme indiqué dans l'exemple de configuration.



Pour plus d'informations sur les en-têtes de formulaire, reportez-vous à la section Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable .

Zoom et mise au point : la sélection d'une alerte effectue un zoom sur la carte sur une zone plus petite centrée sur l'emplacement de l'alerte.

Valeurs secondaires configurables : la page des détails de l'alerte comprend désormais des valeurs secondaires configurables, telles que l'urgence, la gravité et la catégorie, ce qui vous permet d'ajouter d'autres champs à l'affichage. Les valeurs secondaires sont appliquées à toutes les alertes de la liste.

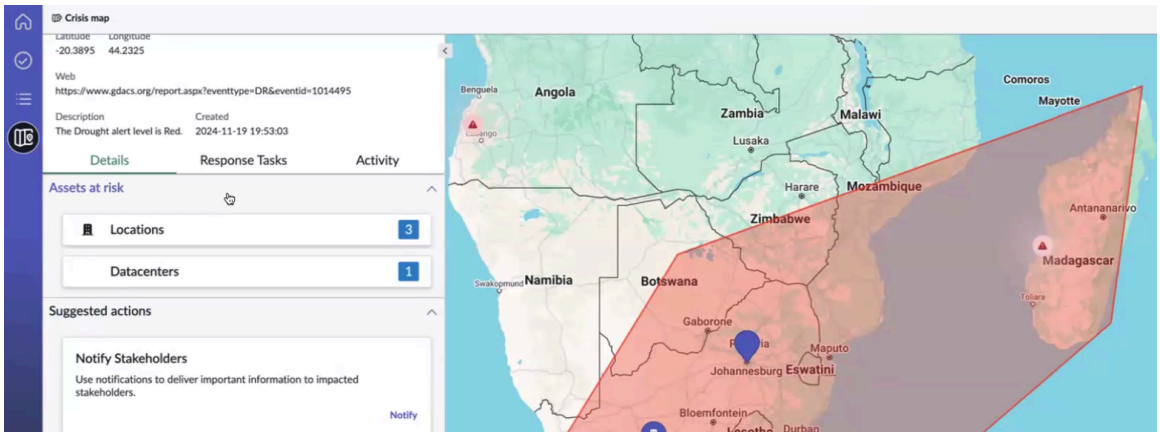
La section Actifs à risque s'affiche dans l'onglet **Détails** d'une alerte. L'onglet **Tâches de réponse** affiche les valeurs secondaires telles que le numéro de tâche de réponse, le titre, l'état, l'affectation et la création.

La section Actifs à risque, comme illustré dans l'exemple, fournit une vue d'ensemble de tous les actifs associés à une alerte. Vous pouvez afficher les actifs à risque en

Traduction automatique

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

sélectionnant chaque définition d'élément, afin de surveiller quels actifs sont à risque pour une alerte spécifique.



Les actions suggérées pour une alerte s'affichent dans le panneau Alerte. Ces actions comprennent des étapes telles que la notification des personnes concernées (avec une fonctionnalité permettant d'envoyer des e-mails), la création de tâches de réponse et la suppression des événements de crise. Les actions d'alerte personnalisées peuvent également être implémentées à l'aide de scripts.

Actions d'alerte personnalisées

Vous pouvez ajouter des actions d'alerte personnalisées en les recherchant dans la section Actions d'alerte. Deux actions d'alerte du système de base sont fournies, qui incluent un modèle pour l'entrée de l'utilisateur. Pour les actions d'alerte personnalisées, vous pouvez implémenter vos propres scripts, mais actuellement, ces scripts s'exécutent sans aucune entrée ou modèle personnalisé.

Par exemple, si vous sélectionnez l'action **Tester le script** , il exécute un script sans aucune entrée. Vous pouvez vérifier le journal pour confirmer que le script a été exécuté. Le journal affiche un message indiquant que l'action d'alerte du script de test a été exécutée.

Vous pouvez ajouter des scripts personnalisés pour les actions d'alerte, et le système prend en charge les actions système de base et personnalisées. Cette migration favorise une meilleure configuration, une meilleure accessibilité et une meilleure prise en charge future de l'application Carte de crise pour les utilisateurs. Pour en savoir plus sur les actions d'alerte, reportez-vous à la section Configurer les actions d'alerte.

Amélioration de l'expérience utilisateur et de l'accessibilité

Divers problèmes d'accessibilité dans les versions précédentes Carte de crise ont été résolus avec l'implémentation Carte géographique du composant [sn_geo_map], qui a remplacé le composant Carte FAM [sn-fam-map] et l'expérience utilisateur a été améliorée.

Gérer les alertes à partir de l'interface de la carte

Gérez les alertes à partir de l'interface Carte de crise pour identifier les menaces et leur géolocalisation par rapport à l'emplacement de votre actif, avec des options pour ouvrir, ignorer, modifier la zone impactée ou annuler les changements.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'interface Carte de crise a été optimisée pour gérer plus de 10 000 ressources et plus de 1 000 alertes sans problèmes de performances.

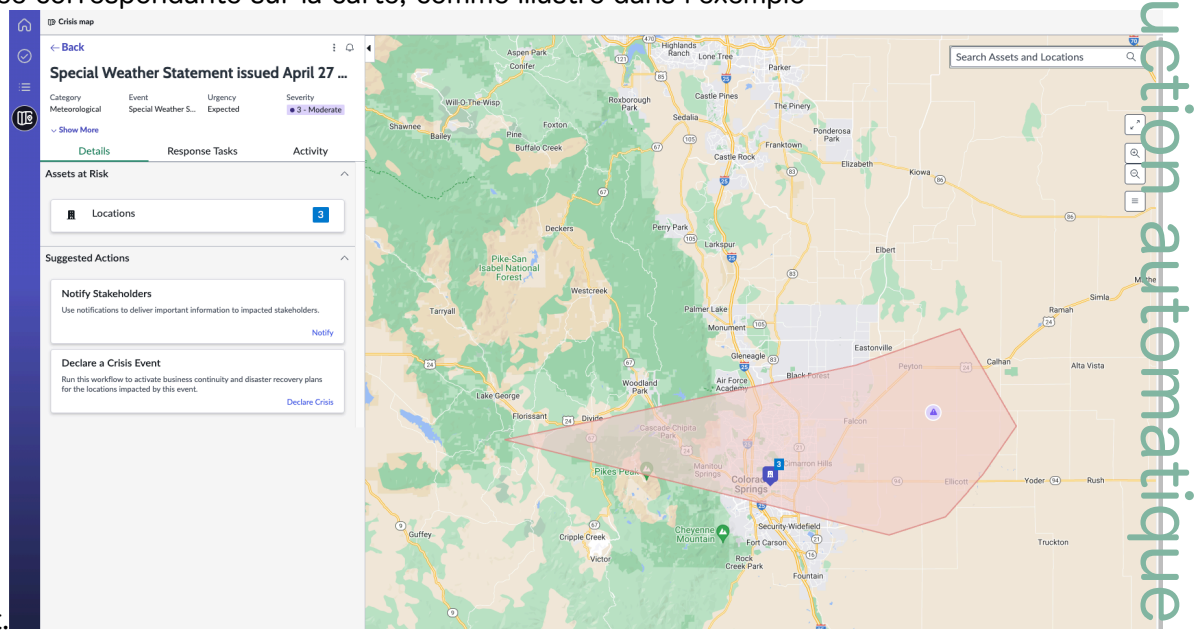
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez l'icône **Carte des crises** .
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte.
   BCM À partir de la version 9.0.x, la pagination a été ajoutée pour les alertes, ce qui améliore la lisibilité pour les utilisateurs.

   Cette action ouvre l'enregistrement d'alerte dans le panneau **Alertes** . Vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement dans l'en-tête de l'enregistrement.

   Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez afficher les actifs à risque dans la section **Actifs à risque** . Vous pouvez consulter les actions suggérées, telles que **Notifier les personnes concernées** ou **Déclarer un événement de crise** , dans la section **Actions suggérées** .

   Vous pouvez ouvrir la vue détaillée d'une alerte et afficher la zone impactée correspondante sur la carte, comme illustré dans l'exemple suivant.

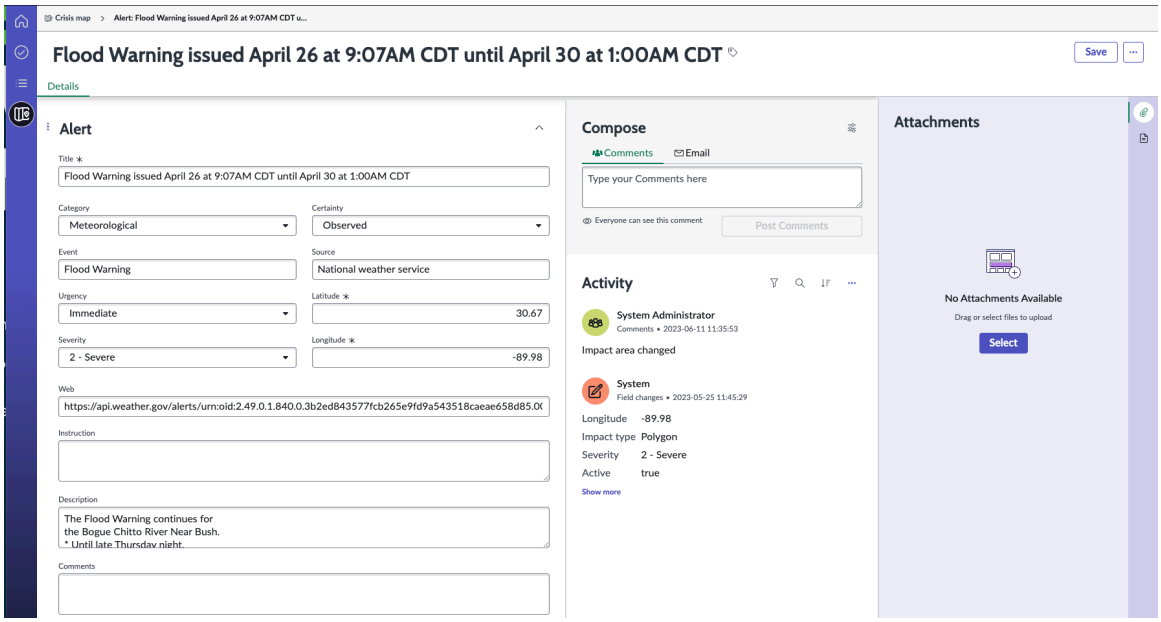


4. Pour ouvrir les détails de l'alerte dans la vue de formulaire, sélectionnez l'option **Ouvrir l'alerte** dans l'icône du menu Alerte (icône du

   Cette action ouvre l'enregistrement dans un onglet **Détails** distinct, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



5. Pour afficher les tâches de réponse associées à l'alerte, sélectionnez l'onglet **Tâches de réponse** .
6. Pour afficher l'activité sur l'alerte et ajouter vos commentaires dans la section **Composer** , sélectionnez l'onglet **Activité** .
7. Pour trier les alertes, sélectionnez l'option **Trier par** .
   Vous pouvez trier les alertes en fonction de leur **gravité**, **de leur création** et de leur **mise à jour** . Vous pouvez également utiliser l'icône de tri pour trier les alertes par ordre croissant ou décroissant.
8. Pour vous abonner à une alerte, sélectionnez l'icône
   Lorsqu'une alerte ou son élément de flux source est mis à jour, vous recevez la notification de l'espace de travail, telle que Alerte abonnée : La sécheresse est en cours à Madagascar, qui s'affiche à l'écran.
9. Pour ouvrir une alerte, sélectionnez l'icône et sélectionnez **Ouvrir l'alerte**.
   Le formulaire d'alerte s'affiche. Si vous souhaitez modifier l'alerte, vous pouvez apporter les modifications nécessaires et sélectionner **Enregistrer**.
10. Pour ignorer une alerte, sélectionnez l'icône et sélectionnez **Ignorer l'alerte**.

    Si l'alerte ne constitue pas actuellement une menace pour les emplacements de vos employés, vos centres de données, vos sociétés principales ou l'un de vos établissements commerciaux, vous pouvez ignorer l'alerte. Si vous savez que l'alerte n'entravera pas vos opérations business, vous pouvez la masquer dans la vue de liste ainsi que dans sa vue détaillée.

    Lorsque vous ignorez une alerte dans la vue de liste, elle est supprimée de la liste. Si vous ignorez une alerte de la vue détaillée, elle est supprimée et vous ramène à la vue de liste afin que vous puissiez passer en revue les autres alertes de la liste. Dans les deux cas, vous pouvez afficher un message de confirmation concernant le rejet de l'alerte.

    Un message s'affiche à l'écran indiquant que l'alerte est ignorée.
11. Pour modifier une zone impactée, sélectionnez l'icône de **menu Alerte** .

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez l'option **Modifier la zone d'impact** .

b. Dans la fenêtre contextuelle Modifier la zone impactée qui s'ouvre sur la carte, sélectionnez **Forme personnalisée** ou **Rayon personnalisé** en fonction de la forme de la zone impactée.

- **Forme personnalisée** : sélectionnez Forme personnalisée si la zone impactée est de forme polygonale.
- **Rayon personnalisé** : sélectionnez Rayon personnalisé si la zone impactée est un cercle.

c. Sélectionnez et faites glisser le sommet à la limite de la zone impactée pour inclure l'emplacement de l'actif.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

e. Pour rétablir la zone impactée, sélectionnez l'icône **Autres options** et sélectionnez **Rétablir la zone impactée**.

Définir des contrôles pour personnaliser les alertes

Définir les contrôles de l'interface Carte de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite personnaliser les alertes pour les actifs, les emplacements, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte des crises**.

   La section Alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue cartographique se trouve à droite.

3. Sélectionnez le champ de recherche **Rechercher des actifs et des emplacements** dans la vue de carte à droite et saisissez l'emplacement ou le centre de données qui est impacté par une alerte.
   Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre société avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes et les icônes d'épingle Google de carte s'affiche.

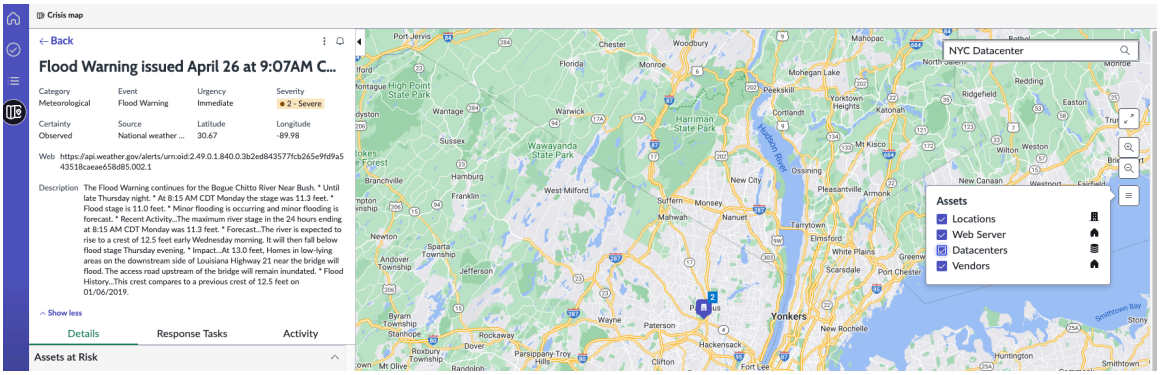
   Si vous n'êtes pas sûr des emplacements ou des centres de données des employés, utilisez le contrôle Couches.

4. Pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques, utilisez les boutons **de contrôle de zoom avant** et **arrière** .
5. Pour sélectionner et afficher les ressources sur la carte, sélectionnez l'icône **Couches** .

   Les actifs tels que **les emplacements**, les **serveurs Web**, les **centres de données** ou **les fournisseurs** sont affichés sur la carte, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



6. Pour effacer la carte de tous les résultats de la recherche, sélectionnez l'icône **de réinitialisation** .

Sélectionner la mise en grappe des couches

Sélectionnez la mise en grappe de la couche de ressources dans Carte de crise .Espace de travail de UIB BCM Vous pouvez ensuite afficher vos actifs ou ressources sur la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte des crises**.
3. Sélectionnez l'icône **Calques** .

   Les couches de la carte apparaissent comme des épingles sur une carte Google et sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont affichés sur la carte par leurs icônes configurées.

   Utilisez le contrôle des couches pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous les actifs qui peuvent être activés et désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres.

4. Pour afficher une ressource ou un actif sélectif sur la carte, cochez la case de cet actif.

   Les icônes de l'actif sélectionné s'affichent sur la carte. Les icônes de calque sont affichées dans des bordures noires, tandis que les icônes d'alerte se trouvent dans un cercle blanc.

5. Sélectionnez une icône **Actif** sur la carte pour en afficher les détails.
   Par exemple, si vous sélectionnez une icône de centre de données sur laquelle il n'y a pas de numéro ou un nombre, une fenêtre contextuelle apparaît avec les informations d'affichage que vous avez configurées dans la table Configuration des ressources [sn_fam_resource_config].

   Si vous avez configuré les champs **Alimentation** et **Consommation** électrique de la table de centres de données [cmdb_co_datacenter] comme champs d'affichage dans le formulaire Configuration des ressources, les détails de la consommation électrique de ce centre de données sont affichés dans la fenêtre contextuelle avec ses coordonnées d'emplacement.

Traduction automatique

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

6. Sélectionnez une icône **Actif** avec un numéro en regard de celle-ci.

   La carte effectue un zoom avant pour afficher tous les actifs qui correspondent au nombre dans cette grappe. Vous pouvez également sélectionner chaque actif au sein de la grappe et explorer n'importe quel actif pour afficher ses détails dans la fenêtre contextuelle.

   Vous ne pouvez afficher qu'un seul pop-over à la fois. Lorsque vous sélectionnez un autre nœud, le pop-over disparaît.

7. Sélectionnez l'icône **Réinitialiser** dans la carte pour effacer les résultats de recherche sur la carte.

Surveiller les actifs dans les zones impactées

Surveillez les actifs à risque dans Carte de criseEspace de travail de UIB BCM, lorsqu'une menace d'alerte est observée à proximité de votre emplacement d'entreprise. Vous pouvez alors protéger vos ressources dans la zone impactée et éviter des pertes majeures pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte des crises**.
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte pour ouvrir l'alerte dans sa vue détaillée.

   Vous pouvez afficher divers détails de l'alerte dans l'en-tête du formulaire.

   - Titre de l'alerte
   - Catégorie de l'alerte
   - Urgence de l'alerte, qu'elle se produise immédiatement ou qu'elle soit attendue à l'avenir
   - Gravité en termes de perte
   - Certitude quant à la probabilité qu'il puisse frapper
   - Source du flux d'alertes
   - Coordonnées de la zone impactée
   - Source ou site Web à partir duquel l'alerte de flux a été reçue
   - Description

4. Développez la section **Actifs à risque** pour afficher tous les actifs répertoriés qui sont à risque.
   La liste des actifs à risque répertorie les emplacements, les centres de données et les sociétés principales qui se trouvent dans la zone impactée de l'alerte. Il affiche également le nombre de ces actifs impactés. Vous pouvez afficher la zone impactée sur la carte et effectuer l'une des actions suggérées.

   La limite de la zone impactée pour l'alerte sur la carte est marquée en mauve. Vous pouvez afficher les actifs à risque dans cette zone impactée sur la carte. Si l'un de vos emplacements, centres de données ou entreprise principale est impacté par l'alerte, vous pouvez modifier la zone impactée pour inclure l'actif.

5. Enregistrez l'URL de l'alerte ou ajoutez un signet à l'URL pour ouvrir la vue détaillée de l'alerte directement à tout moment.

Traduction automatique

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

6. Dans la section **Actifs à risque** , sélectionnez une carte d'actif telle qu'un emplacement ou un centre de données.
   La vue de liste des enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.
7. Pour afficher les détails de l'actif, sélectionnez le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher les détails complets de l'actif, y compris sa latitude et sa longitude.

Lancer les workflows de réponse

Lancez des workflows de réponse pour vos équipes de reprise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite avertir les personnes concernées et les aider à répondre à la menace et à prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez **Carte des crises**.
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte.

   Lors de l'affichage des alertes et de leur gravité, vous pouvez initier des actions appropriées et déclencher des workflows de gestion de crise pour que les personnes concernées respectives réagissent et agissent sur la crise. La section **Actions suggérées** répertorie différentes réponses que vous pouvez initier.

   Notifier les personnes concernées

   Informez les personnes concernées importantes des actifs qui sont à risque en raison de l'alerte.

   Déclarer un événement de crise

   Démarrez un événement pour activer les tâches de récupération afin de récupérer les actifs avec une équipe de récupération.

4. Pour notifier une personne concernée de l'imminence de la crise par e-mail, sélectionnez le bouton **Notifier** dans la carte Notifier les personnes concernées.
   Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, identifiez la ou les personnes concernées et communiquez-leur les informations. Il s'agit d'un processus en deux étapes, où vous identifiez le public et rédigez un e-mail pour le lui envoyer.

   a. Sélectionnez une audience dans la liste de la fenêtre contextuelle Notifier les parties prenantes.
      Vous pouvez sélectionner une audience supplémentaire dans la liste qui, selon vous, doit également être notifiée.

   b. Sélectionnez **Suivant**.

   c. À l'étape 2 du processus, vérifiez les détails de l'alerte et rédigez un e-mail de manière appropriée dans le champ **Corps de l'e-mail** .

   d. Sélectionnez le bouton **Envoyer une notification** .
      Vous recevez un message indiquant que l'action est exécutée.

5. Pour activer un plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence pour les emplacements touchés, sélectionnez **Déclarer une crise** dans la carte Déclarer un événement de crise.

Traduction automatique

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

a. Saisissez une brève description de l'événement de crise dans le formulaire Déclarer un événement de crise qui s'ouvre.

b. Sélectionnez **Suivant**.

c. Sélectionnez les actifs à risque qui se trouvent dans le rayon de l'alerte de menace.

d. Sélectionnez **le bouton Démarrer un événement de crise** .

Lorsque vous déclenchez ces actions, des scripts distincts s'exécutent pour déclencher l'action de notification d'alerte et la déclaration de l'événement de crise. Un message s'affiche pour confirmer que vos actions sont exécutées. Vous pouvez accéder à l'onglet **Tâches de réponse** pour afficher les détails de l'action et de l'événement de récupération.

Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Que faire ensuite

1. S'il s'agit d'un événement de récupération, sélectionnez n'importe où sur la carte **Tâches de réponse** pour accéder aux détails de l'événement.
2. Dans l'onglet **Détails** de l'événement, mettez à jour les détails si nécessaire.
3. Sélectionnez le bouton **Démarrer l'événement** . L'événement de la crise est alors activé. Tous les plans associés à cet événement de reprise et les tâches qui y sont associées sont mis en action. Le workflow Gestion de crise commence à récupérer les actifs impactés. Pour plus d'informations, consultez Événements de crise.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Génération de rapports à l'aide de Concepteur de documents

BCM À partir de la version 9.0.x, l'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word (sn_grc_doc_design) est intégrée à BCM. Il vous permet de générer des rapports personnalisés des BIA, des BCP et des événements au Microsoft Word format. Cette intégration résout des problèmes, tels que des sauts de page incorrects et des informations de coupure qui apparaissaient occasionnellement dans les PDF, générés par le modèle précédent.

Utilisation de l'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word

L'application ServiceNow Concepteur de documents with Word offre une solution low-code, vous permettant de configurer différents aspects des documents sans nécessiter d'expertise Microsoft Word technique approfondie. Les modèles proposés par ServiceNow sont conçus pour s'aligner sur les directives de la marque de l'entreprise, garantissant une documentation cohérente et professionnelle.

Utilisez l'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word pour générer des rapports intuitifs et prêts à l'audit Microsoft Word pour Business Impact Analysis (BIA), les plans de continuité d'activité (BCP) et les événements directement à partir de votre ServiceNow instance. Configurez les modèles dans l'application Microsoft Word pour inclure des données spécifiques provenant des enregistrements, telles que des tables et des colonnes, dans les rapports. Les options incluent l'utilisation de modèles prédéfinis, leur personnalisation avec une implémentation low-code ou la création de vos propres modèles pour répondre aux directives spécifiques de votre entreprise.

Traduction automatique

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

Vous pouvez enregistrer ces rapports soit dans votre ServiceNow instance, soit en tant que documents en ligne dans Microsoft SharePoint.

Avantages de l'utilisation de Concepteur de documents avec BCM

L'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word vous permet d'extraire des métadonnées, telles que des champs et des listes connexes, à partir de ServiceNow tables. Il vous permet également d'ajouter des blocs de contenu qui se répètent pour chaque enregistrement d'une table, par exemple, 10 blocs pour 10 problèmes. Appliquez les modèles à des enregistrements spécifiques et créez des rapports au Microsoft Word format.

Workflow pour la configuration et la gestion des modèles de rapport dans BCM

Pour configurer et gérer les modèles de rapport dans l'application, effectuez les étapes suivantes dans l'ordre BCM donné.

Workflow pour la génération des rapports dans Microsoft Word

Étape	Description
Installer les applications et affecter les rôles	Installez l'application avec Word (sn_grc_doc_design) et ses modules d'extension ServiceNow Concepteur de documents dépendants. Consultez Installer ServiceNow Concepteur de documents avec Word pour plus d'informations. Les rôles administratifs requis pour gérer les modèles sont sn_grc_doc_design.admin et sn_bcm.admin. Les gestionnaires disposant du rôle sn_bcm.manager peuvent générer les rapports et les enregistrer dans votre ServiceNow instance ou dans le cloud (Microsoft Office 365).
Configurez le registre des modèles de relations.	Consultez Configurer les configurations de modèles pour plus d'informations.
Configurer les relations avec les données, les configurations de contenu et les variables scriptées	Configurez les relations entre les données dans les modèles afin qu'elles s'affichent dans les Microsoft Word rapports. Voir Configurer les relations avec les données, Configurer les configurations de contenu et Définir les variables scriptées pour plus d'informations.
Installer le ServiceNow Concepteur de documents complément	Installez le complément dans votre Microsoft Word document. Consultez Installer le complément Concepteur de documents pour plus d'informations.
Télécharger le modèle nouvellement créé Microsoft Word	Charger le modèle nouvellement créé Microsoft Word dans le **Tous** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Modèles Word**. Vous pouvez également utiliser un modèle prédéfini fourni dans l'instance BCM pour générer les rapports au Microsoft Word format.

Traduction automatique

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

Workflow pour la génération des rapports dans Microsoft Word (suite)

Étape	Description
Générez les rapports BIA, BCP et d'événements des enregistrements.	Générez les rapports BIA, BCP et d'événements des enregistrements et Espace de travail de Continuité d'activité enregistrez-les dans votre ServiceNow instance ou dans le cloud. Consultez Générer des rapports pour les BIA, les BCP et les événements pour plus d'informations.

Téléchargement de l'application en tant qu'application Concepteur de documents facultative

L'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word est facultative. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité existante BCM de génération de PDF de BIA, de BCP et d'exercices ou vous pouvez utiliser l'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word pour générer Microsoft Word des documents. Vous devez le télécharger et l'installer manuellement à partir du ServiceNow Store.

L'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word a des dépendances sur les applications suivantes :

- Registre des données (sn_data_registry), 19.1.0
- Microsoft 365 pour ServiceNow Reporting (sn_esg_msoff_intg), 20.0.1
- Complément Microsoft Office (sn_office_addin)

Version recommandée pour l'utilisation de Concepteur de documents

Quelques limitations sur le nombre de colonnes et de blocs de contenu pouvant être configurés peuvent affecter la facilité d'utilisation avec des exigences de données étendues. Pour utiliser l'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word , vous devez disposer de la Xanadu version, du correctif 8 ou d'une version ultérieure.

Informations de dépannage associées à Concepteur de documents

Si vous rencontrez des problèmes avec le ServiceNow complément Word, vérifiez les points suivants :

- Assurez-vous que la dernière version du complément est installée.
- Vérifiez l'URL et les informations d'identification de votre ServiceNow instance.
- Assurez-vous d'avoir les autorisations nécessaires pour accéder à l'application Concepteur de documents .

En suivant ces étapes, vous pouvez utiliser efficacement le ServiceNow Concepteur de documents avec le complément Word pour créer et gérer des documents dans votre ServiceNow instance.

Installer ServiceNow Concepteur de documents avec Word

Installez avec ServiceNow Concepteur de documents Word (sn_grc_doc_design) en tant qu'application facultative. Cette application permet de générer, de personnaliser et de charger les rapports BIA, BCP et d'exercice au Microsoft Word format depuis ou dans votre ServiceNow® instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez l'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
3. Sélectionnez **Installer**.
   L'application ServiceNow Concepteur de documents avec Word est installée dans votre ServiceNow® instance.

Configurer les configurations de modèles

Configurez le registre des modèles de relations à l'aide du module Configurations de modèles de la configuration Administration générale. Configurez les relations entre les données, les configurations de contenu et les variables scriptées pour l'utilisation de l'application afin que les Concepteur de documents données requises soient affichées dans les rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

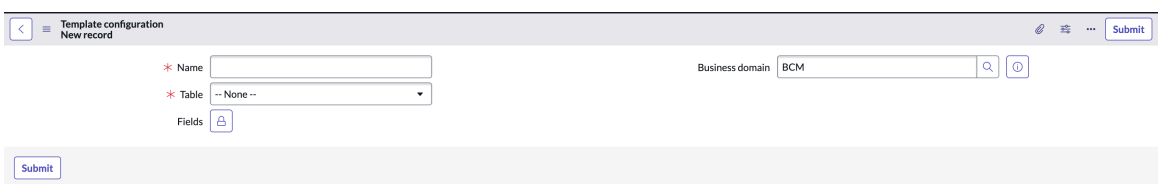
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale**.
2. Dans le module Configurations de modèles, sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle.
   Au lieu d'utiliser les modèles prédéfinis, vous pouvez créer de nouveaux modèles dans le module Configurations de modèles.

   Les modèles prédéfinis Microsoft Word disponibles avec la version de base sont affichés dans le module Configurations de modèles. L'exemple présente le modèle BIA, le modèle BCP et le modèle d'événements.



   L'exemple suivant montre comment créer une configuration de modèle dans votre instance.



3. Remplissez les champs du formulaire.

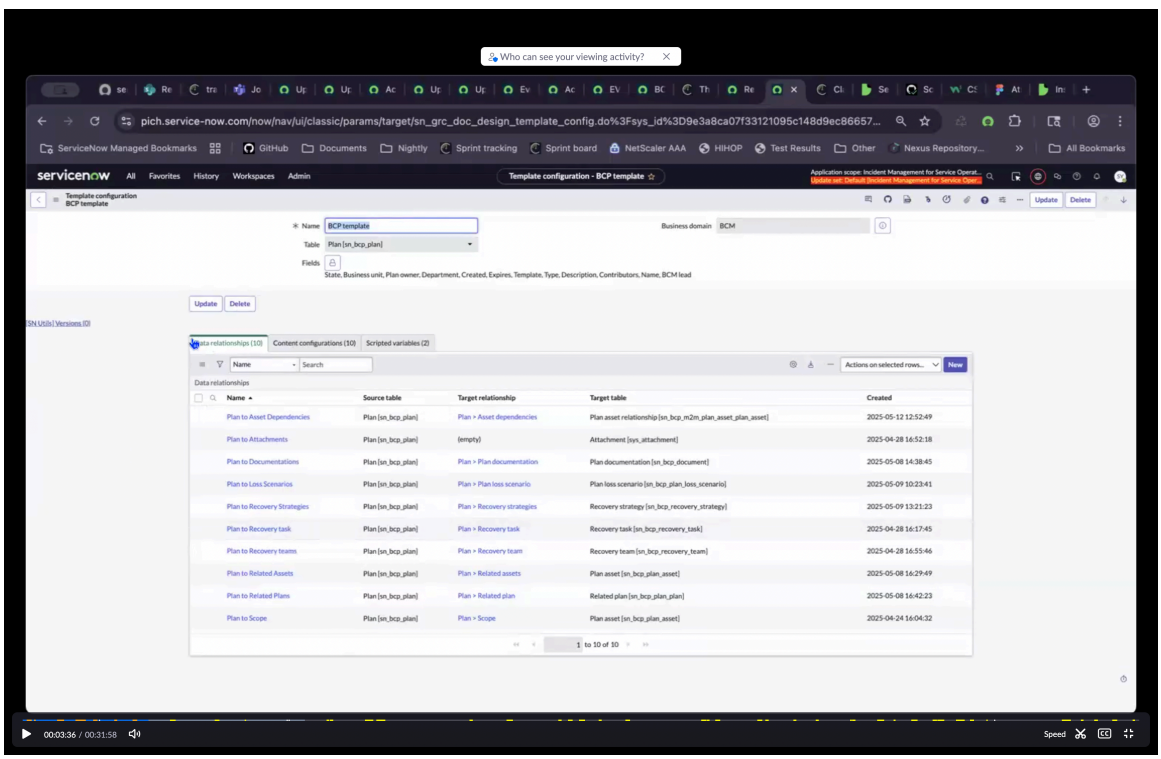
Traduction automatique

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

Formulaire de configuration du modèle

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du modèle. Par exemple, vous pouvez spécifier une configuration de modèle BIA ou BCP.
Table	Table sur laquelle le rapport est généré.
Champs	Champs à partir desquels les données doivent être affichées sur le rapport. Déplacez les champs requis de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
Domaine d'entreprise	Domaine à partir duquel le modèle est configuré. Dans cet exemple, il est défini sur **BCM**.

L'exemple suivant montre la configuration du modèle pour le « modèle BCP ».



4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour modifier un modèle existant, sélectionnez-le dans la liste et modifiez les relations avec les données, les configurations de contenu et les variables scriptées.
   Vous pouvez mettre à jour les relations de données, les configurations de contenu et les variables scriptées pour le modèle prédéfini.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour le modèle nouvellement créé, créez un chemin d'accès aux relations de données à partir de la configuration du modèle pour accéder à n'importe quelle table dont vous avez besoin. Pour plus d'informations, consultez Configurer les relations avec les données.

Traduction automatique

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

Configurer les relations avec les données

Configurez les relations de données dans le module Configurations de modèles, qui vous aide à naviguer d'un enregistrement dans la configuration du modèle vers n'importe quelle table. Lorsque vous créez ces parcours, vous pouvez extraire les données nécessaires à partir de chacun de ces enregistrements dans le BCM modèle de rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_bcm.admin

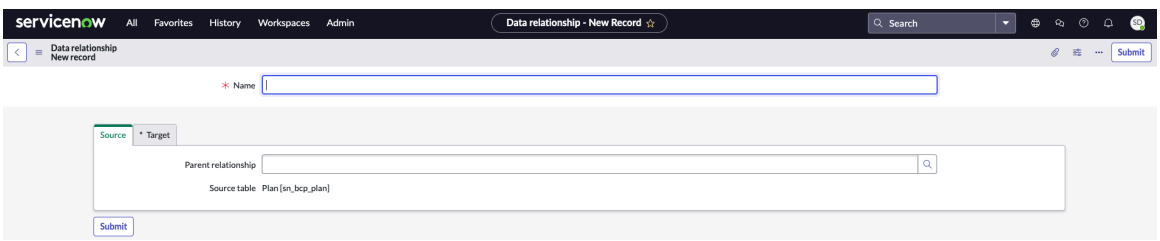
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des relations de données, vous pouvez spécifier comment les enregistrements sélectionnés, tels que les plans pour les équipes de récupération ou les plans pour les actifs associés, sont connectés à la table (par exemple, [sn_bcp_plan]) dans le registre des relations du modèle. Vous pouvez ensuite établir un chemin d'accès pour accéder à ces enregistrements respectifs. Vous pouvez créer autant de relations que nécessaire.

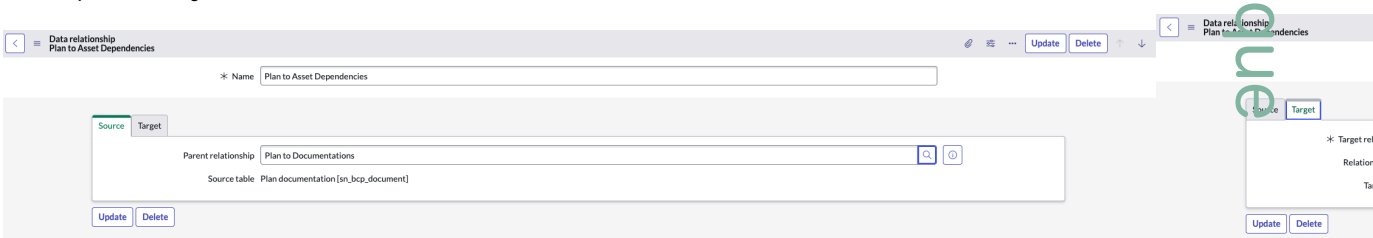
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale**.
2. Dans le module Template Configurations (Configurations de modèles), ouvrez la configuration de modèle que vous avez créée.
3. Dans la liste connexe Relations avec les données, sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de la relation avec les données s'affiche.



   Vous pouvez ajouter les relations source et cible.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Relation avec les données

Champ	Description
Nom	Niveau auquel vous souhaitez accéder. Par exemple, vous pouvez spécifier Plan à Documentation.
Source	
Relation parente	Parent de la relation de données.

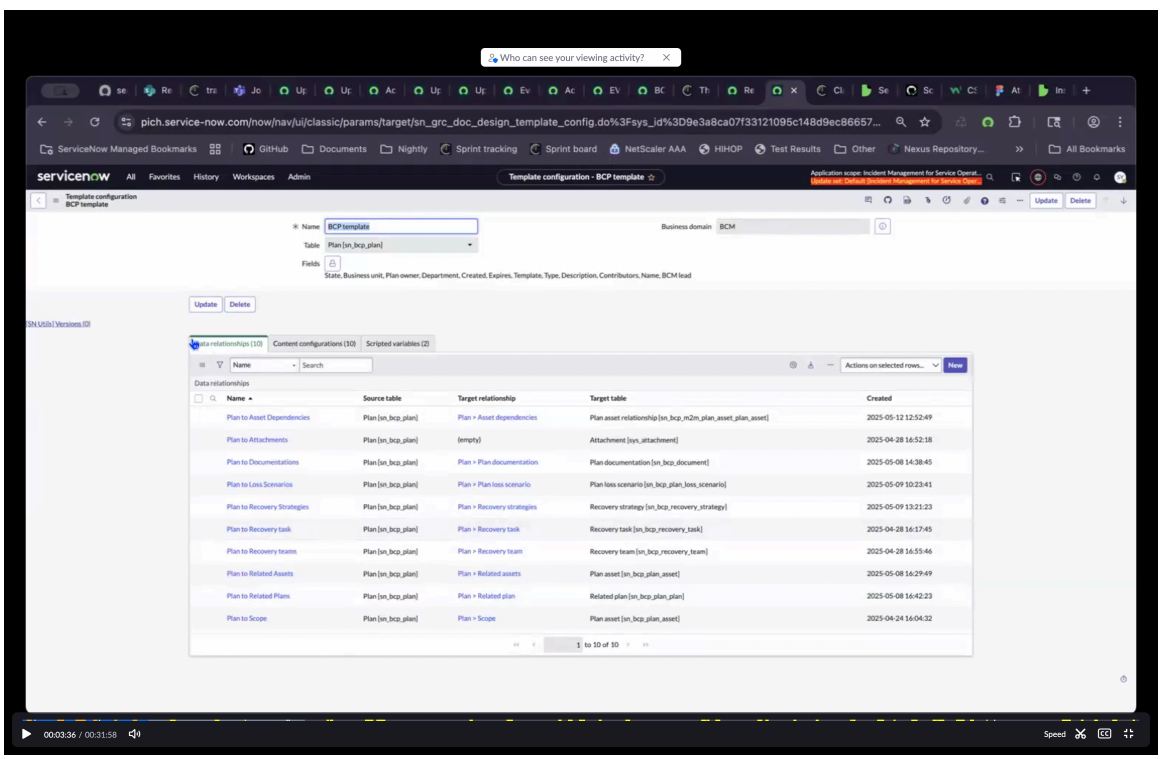
Traduction automatique

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

Champ	Description
Table source	Table source utilisée pour la relation de données créée. Ce champ est automatiquement défini.
Cible	
Relation cible	Sélectionnez une relation existante ou créez une relation cible. Par exemple, vous pouvez sélectionner les dépendances de plan à l'actif. **Remarque :** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des vues à 360°. Vous ne pouvez enregistrer que les relations existantes entre les types de données que vous souhaitez afficher.
Type de relation	Type de relation, par exemple plusieurs à plusieurs ou un à plusieurs. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de la sélection effectuée dans le champ **Relation cible** .
Table cible	Table à partir de laquelle les données sont obtenues. Ce champ est automatiquement renseigné.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

La liste connexe Relations avec les données est illustrée dans l'exemple.



Que faire ensuite

Créez des configurations de contenu pour spécifier le type de données que vous souhaitez extraire dans le rapport. Pour plus d'informations, consultez Configurer les configurations de contenu.

Traduction automatique

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

Configurer les configurations de contenu

Configurez les configurations de contenu dans le module Configurations de modèles pour définir les données que vous souhaitez afficher ou récupérer lors de la création d'un modèle de rapport. Vous pouvez le configurer pour afficher une liste d'enregistrements ou de données agrégées, telles qu'une liste des tâches de rattrapage ou des problèmes prioritaires. Vous pouvez extraire jusqu'à 200 enregistrements à partir de n'importe quelle table.

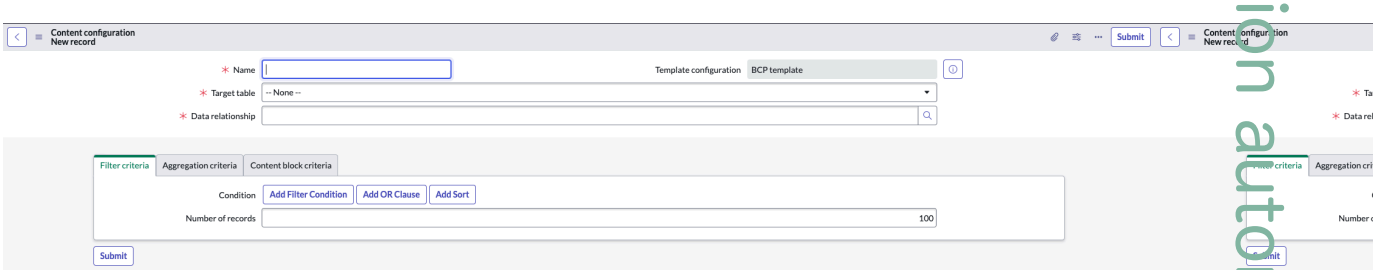
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale**.
2. Ouvrez le modèle pour lequel vous souhaitez créer des configurations de contenu.
3. Dans la liste connexe Configurations de contenu, sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configurations de contenu et ses listes connexes s'affichent.



4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du contenu

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du contenu. Par exemple, les dépendances d'actif.
Modèle de configuration	Configuration du modèle pour laquelle vous définissez la configuration du contenu. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la configuration que vous avez sélectionnée à l'étape 2.
Table cible	Table à partir de laquelle les données doivent être extraites.
Relation avec les données	Relation de données pour laquelle vous souhaitez créer des configurations de contenu. Seules les relations de données que vous avez créées précédemment peuvent être sélectionnées.
Critère de filtre	Condition de filtre et nombre d'enregistrements pouvant être affichés.

Traduction automatique

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

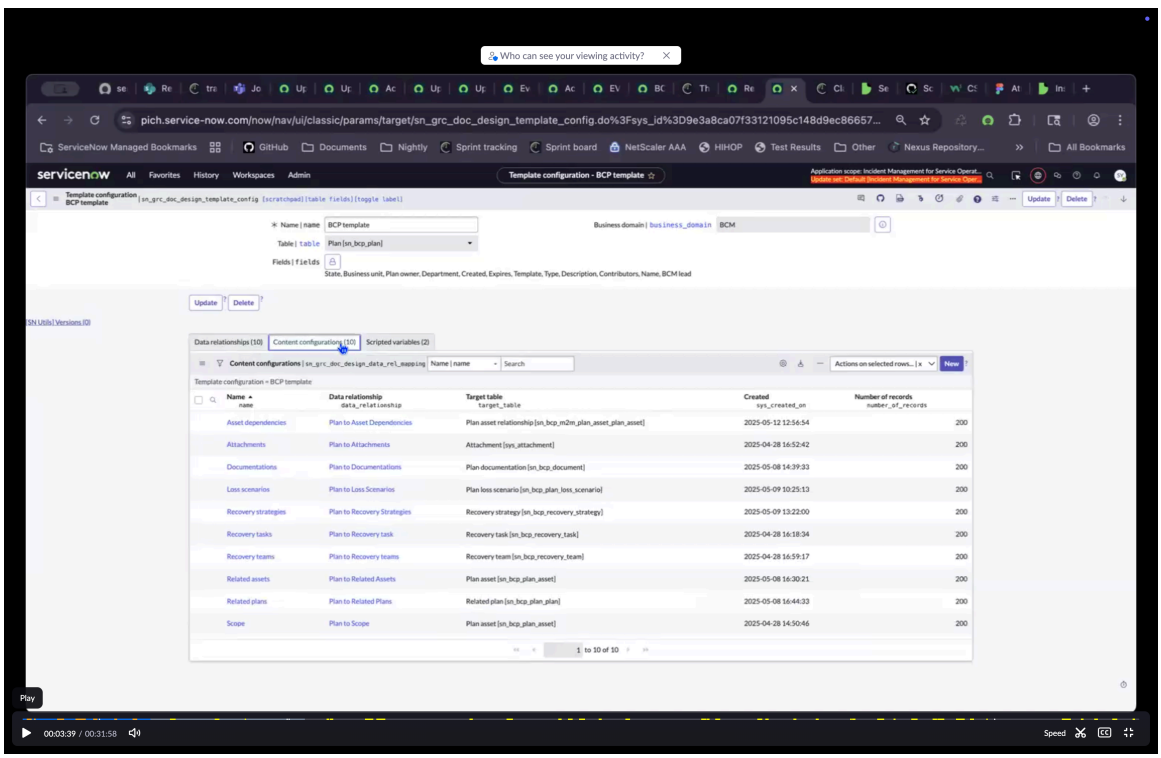
Champ	Description
Critères d'agrégation	Requête d’agrégation à utiliser pour l’enregistrement de configuration du contenu. Utiliser les listes connexes des colonnes de données et des filtres intermédiaires pour l’enregistrement de configuration du contenu.
Critères du bloc de contenu	Configuration du bloc parent pour spécifier une table ou des données que vous souhaitez insérer dans le bloc de contenu en tant que table

5. Définissez les critères de filtre et les critères d’agrégation selon vos besoins.
6. Pour spécifier une table ou des données que vous souhaitez insérer dans le bloc de contenu en tant que table, sélectionnez l’onglet **Critères du bloc de contenu** .
   a. Dans le champ **Configuration du bloc parent** , sélectionnez la configuration de contenu requise.
   b. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la liste connexe Colonnes de données, spécifiez les colonnes que vous voulez sur le rapport à partir de la table que vous avez sélectionnée.
   Vous pouvez spécifier les colonnes standard disponibles ou écrire un script personnalisé pour la colonne.

   Remarque : Vous pouvez ajouter jusqu’à 20 colonnes dans une table et dans un bloc de contenu. De même, certains blocs de contenu peuvent être répétés 200 fois et Xanadu 500 fois dans Zurich.

8. Indiquez l’ordre des colonnes telles qu’elles doivent apparaître sur le modèle de rapport.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

La liste connexe Configurations de contenu est illustrée dans l’exemple.



Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Créez une variable scriptée pour le rapport. Pour plus d'informations, consultez Définir les variables scriptées.

Définir les variables scriptées

Définissez les données des variables scriptées à l'aide du module Configurations de modèle pour créer un modèle de rapport dans l'application BCM . Vous pouvez configurer les données au format texte ou HTML.

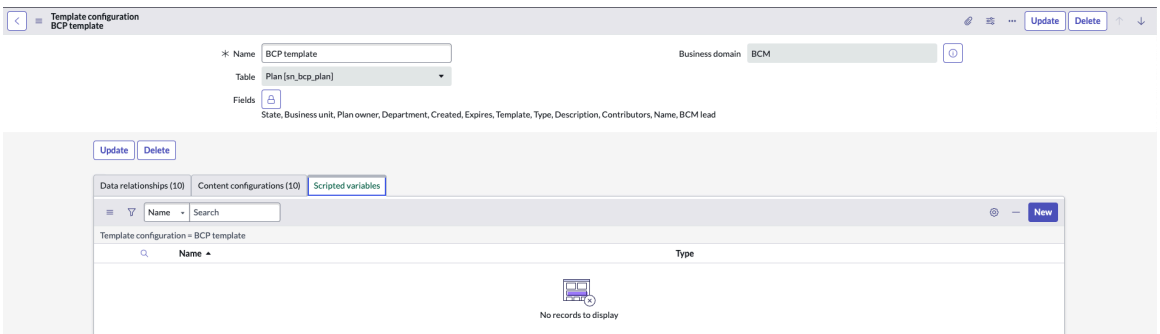
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_bcm.admin

Procédure

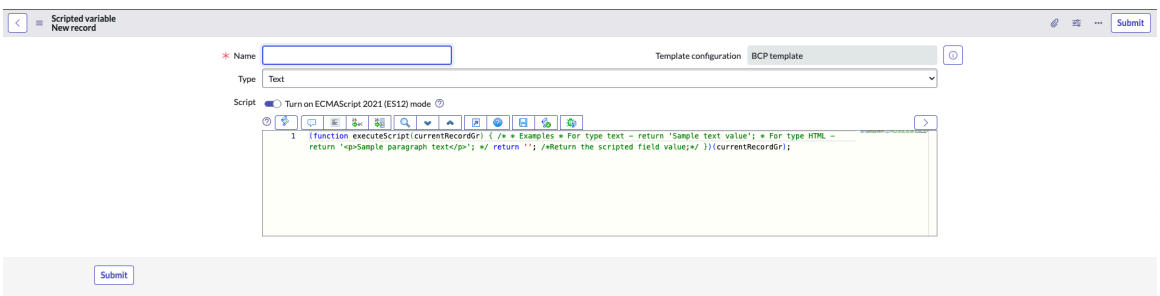
1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale**.
2. Ouvrez le modèle pour lequel vous souhaitez créer des variables scriptées.

   La liste connexe Variables scriptées s'affiche.



3. Dans la liste connexe Variables scriptées, sélectionnez **Nouveau** pour créer une variable scriptée.

   Le nouvel enregistrement de la variable Scriptée s'affiche.

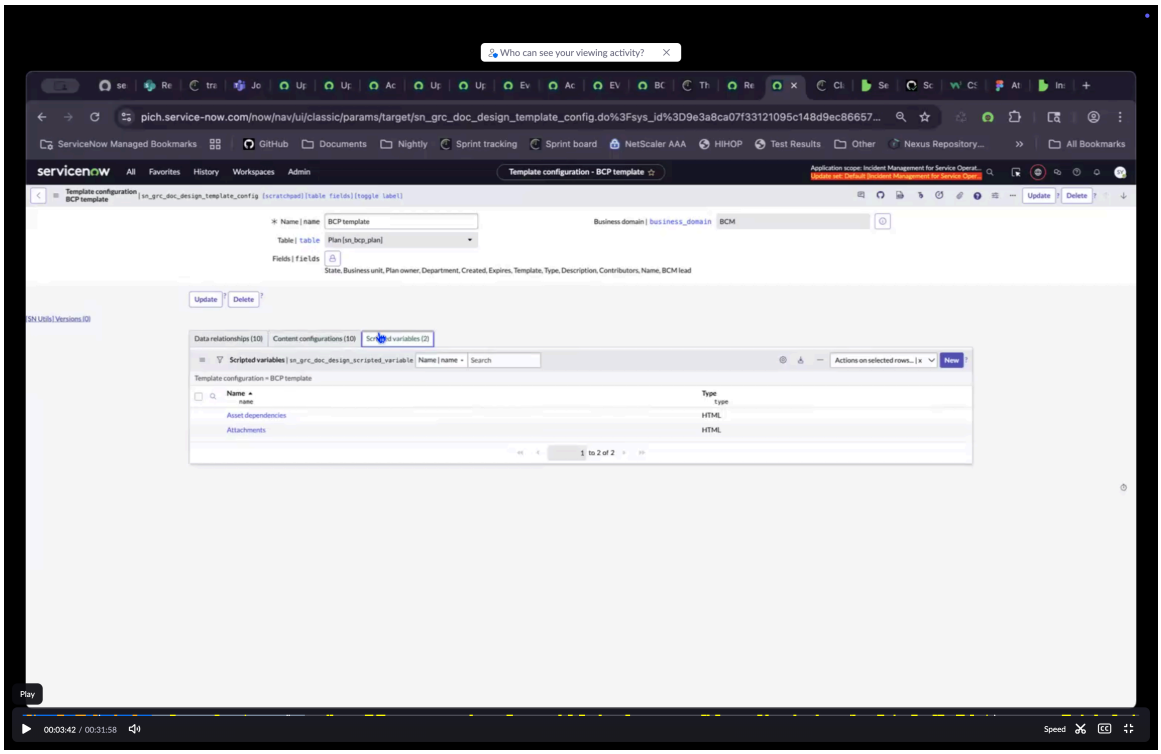


4. Sur le formulaire, ajoutez le nom, le type et le script personnalisé de la variable scriptée.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

   Les variables scriptées du modèle, telles que les dépendances d'actif et les pièces jointes, sont affichées dans l'exemple.

Traduction automatique

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



6. Pour modifier une variable scriptée existante, sélectionnez-la dans la liste connexe, apportez les modifications, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Gérer les modèles de documents Word

Gérez les modèles de documents Word de manière centralisée à l'aide du module Admin de l'application BCM . Cette fonctionnalité vous permet de créer ou de modifier des modèles pour BIA, BCP ou d'autres événements, fournissant une génération de documents personnalisée et contrôlée.

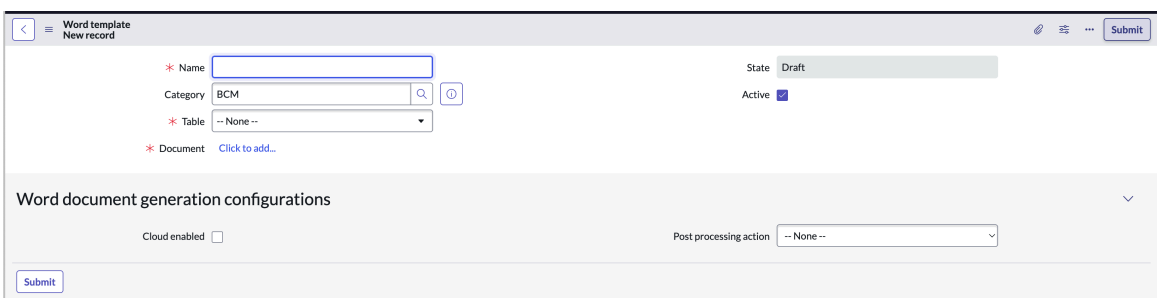
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité** > **Administration générale**.
2. Dans le module Modèles Word, sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle Word.

   Le formulaire Modèles Word s'affiche.

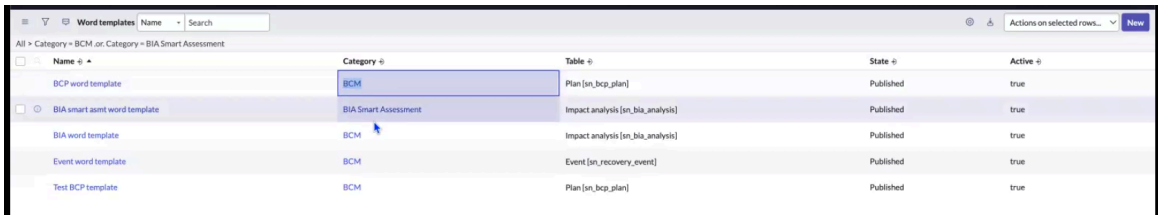


3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de modèle Word.

Traduction automatique

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

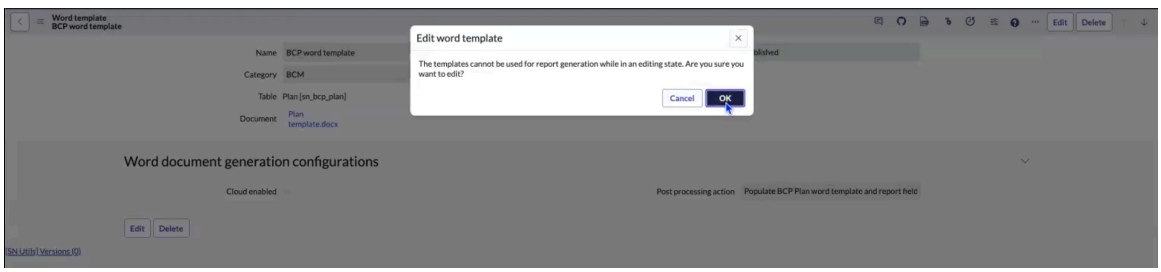
Les modèles Word fournis avec l'instance comprennent deux catégories : BCM et BIA Smart Assessment.



Remarque : Assurez-vous de mettre à jour le modèle Word avec la catégorie BCM.

4. Pour modifier un modèle prédéfini existant, ouvrez le modèle souhaité Microsoft Word dans la liste et sélectionnez l'action **Modifier** l'interface utilisateur.

La fenêtre Modifier le modèle Word s'affiche avec un message : Les modèles ne peuvent pas être utilisés pour la génération de rapports lorsqu'ils sont en cours d'édition. Voulez-vous vraiment apporter une modification ?



5. Sélectionnez **OK**.
6. Pour mettre à jour un enregistrement de modèle Word, procédez comme suit.

   a. Mettez à jour le nom, la catégorie, la table ou l'option active de l'enregistrement.

   b. Pour ajouter un tout nouveau document au modèle Word, sélectionnez l'option **Mettre à jour** fournie avec le champ Document.

   c. Sélectionnez **Cliquer pour ajouter...** dans le champ **Document** .

   d. Dans la boîte de dialogue Choisir un fichier de pièce jointe :, sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez **OK**.

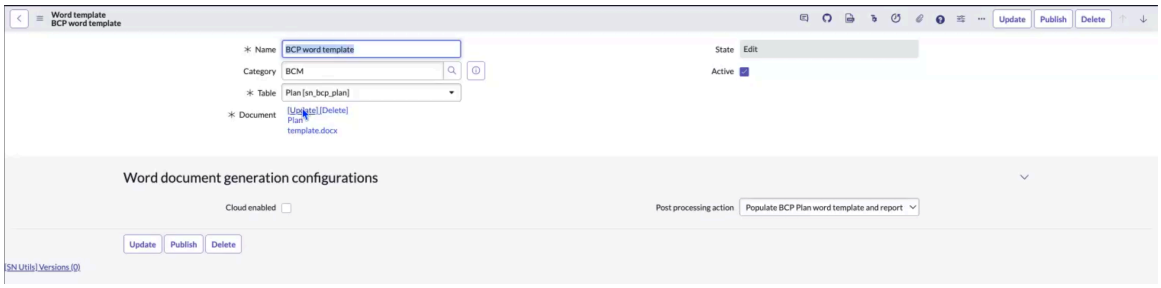
   e. Pour mettre à jour un document existant associé au modèle, sélectionnez l'option **Mettre à jour** fournie avec le champ Document.

   f. Sélectionnez **Mettre à jour** dans l'enregistrement du modèle Word.
   L'enregistrement du modèle Word est mis à jour et le modèle mis à jour s'affiche dans la vue de liste.

Le processus de mise à jour d'un modèle prédéfini est illustré dans l'exemple.

Traduction automatique

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



7. Pour supprimer le modèle Word, sélectionnez l'option **Supprimer** dans l'enregistrement.
8. Pour publier le modèle Word, sélectionnez **Publier** dans l'enregistrement.

Formulaire de modèle Word

Utilisez le formulaire de modèle Word pour ajouter des détails sur un modèle Word pour la création de rapports dans le Espace de travail de Continuité d'activité.

Formulaire de modèle Word

Formulaire de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle Word pour la table sélectionnée dans le champ **Table** .
Catégorie	Classification ou groupe auquel le modèle Word appartient. Par exemple, BCM pour le modèle Word lié à BCM.
Table	Table pour laquelle le modèle Word est en cours de création.
Document	Modèle Word créé en fonction de la configuration du contenu, par exemple, BIA template.docx ou Plan template.docx. **Remarque :** Le document doit être un fichier docx uniquement. Si vous joignez un document dans un autre format, un message d'erreur s'affiche.
État	L'état de l'enregistrement du modèle Word est défini par défaut sur **Brouillon**. • **Brouillon** : la valeur par défaut est Brouillon lorsque vous ouvrez l'enregistrement. • **Publié** : lorsque l'enregistrement du modèle Word est publié. Vous ne pouvez pas mettre à jour l'enregistrement à l'état Publié.

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle Word (suite)

Champ	Description
	• **Modifier** : État dans lequel les détails de l'enregistrement peuvent être mis à jour. **Remarque :** L'enregistrement du modèle Word à l'état **Modifier** ne peut pas être utilisé pour la génération de rapports. L'enregistrement n'est pas disponible à la sélection dans la fenêtre contextuelle Générer un rapport.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Configurations de la génération de documents Word	
Activé dans le cloud	Option permettant de gérer le rapport généré en tant que sys_attachment dans l'enregistrement d'engagement ou en tant que document en ligne. Vous pouvez accéder au document dans le cloud à partir du site ou Google Drive en fonction de votre configuration de chargement dans le Microsoft SharePoint cloud.
Action de post-traitement	Option permettant de mettre à jour le modèle de rapport Word généré avec les champs de la section Rapport de l'enregistrement d'engagement. Les options sont les suivantes : • **Renseigner le modèle Word BIA et les champs de rapport** : lorsque vous choisissez ce modèle, les champs de la section Rapport de l'enregistrement BIA sont renseignés dans le rapport Word. • **Renseigner le modèle Word du plan BCP et les champs de rapport** : lorsque vous choisissez ce modèle, les champs de la section Rapport de l'enregistrement du plan BCP sont renseignés dans le rapport Word. • **Renseigner le modèle Word d'événement de reprise et les champs de rapport** : lorsque vous choisissez ce modèle, les champs de la section Rapport de l'enregistrement d'événement de reprise sont renseignés dans le rapport Word. • **Aucun** : le rapport est généré sous la forme d'une pièce jointe système ou d'un fichier dans le cloud. Toutefois, aucune action de post-traitement ne se produit

Traduction automatique

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

Formulaire de modèle Word (suite)

Champ	Description
	pour ajouter ou mettre à jour des champs basés sur un rapport de l'enregistrement dans le rapport Word généré.

Installer le complément Concepteur de documents

Installez ServiceNow Concepteur de documents le complément dans Microsoft Word. Vous pouvez ensuite personnaliser le BIA, le PCA, les rapports d'événements et Microsoft Word les modèles, en fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants :

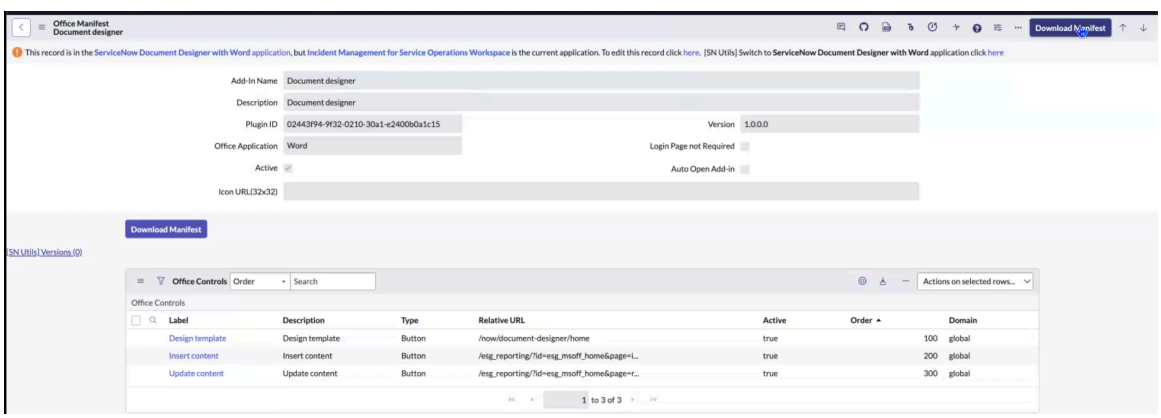
- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Concepteur de document ServiceNow**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.

   Le fichier manifeste est téléchargé sur votre disque local.



4. Pour activer le complément, contactez votre chargé de clientèle Microsoft 365 qui peut utiliser le fichier manifeste que vous avez téléchargé à l'étape 3.

Que faire ensuite

Pour obtenir des instructions détaillées sur le déploiement du fichier manifeste, consultez l'article Deploy add-ins in the Microsoft 365 admin center [KB1307378] dans la base de connaissances Now Support.

Pour configurer les en-têtes de réponse HTTP pour le complément dans le navigateur, consultez l'article Résolution de l'en-tête de Microsoft Wordréponse [KB1434453] dans la base de Now Support connaissances.

Traduction automatique

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

Enregistrer Microsoft Word le document en tant que modèle

Enregistrez votre Microsoft Word document en tant que modèle à l'aide du modèle de conception fourni dans le Concepteur de documents, ce qui vous permet de créer un modèle réutilisable dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Installez et activez le module d'extension ServiceNow Concepteur de documents avec Word (sn_grc_doc_design). Pour plus d'informations, consultez Installer ServiceNow Concepteur de documents avec Word.

Confirmez que les modèles sont configurés. Pour plus d'informations, consultez Configurer les configurations de modèles.

Procédure

1. Accédez au document que vous souhaitez utiliser pour la Microsoft Word création du modèle. Assurez-vous de relancer Microsoft Word après avoir installé le complément.
2. Dans Microsoft Word, sélectionnez **Compléments,** puis **Concepteur de document**.
3. Sélectionnez **Concevoir un modèle** sur le ruban.
4. Pour vous connecter à votre ServiceNow instance, effectuez les étapes.
   a. Sur l'écran de ServiceNow connexion, fournissez vos informations d'identification dans les champs Nom **d'utilisateur** et **Mot de passe** .
   b. Sélectionnez **Se connecter** à l'aide des informations d'identification de l'administrateur ou BCM du BCM gestionnaire.
   c. Pour autoriser les compléments de Microsoft Office 365 l'application ServiceNow à se connecter à votre ServiceNow compte sur l'instance, sélectionnez **Autoriser**.

   Dans le volet Concepteur de document ServiceNow, le modèle de conception s'affiche.



5. Dans le volet Concepteur de document de ServiceNow, renseignez les champs suivants.
   a. Sélectionnez l'onglet **Données** , puis le champ **Élément de données** et, dans la liste, sélectionnez les champs que vous souhaitez afficher sur le modèle.
   Seuls les champs configurés peuvent être sélectionnés.

Traduction automatique

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

b. Déplacez la souris à l'endroit où vous souhaitez insérer des données et insérez les champs tels que Logo, Type, Nom, etc.

c. Sélectionnez l'onglet **Table** , dans le champ **Élément de table** , dans la liste, sélectionnez les éléments de table configurés que vous souhaitez afficher sur le modèle.
Par exemple, la liste des cinq principaux problèmes hautement prioritaires.

6. Pour insérer un bloc de contenu avec un style qui peut apparaître à plusieurs reprises, sélectionnez **Bloc**.

a. Dans le document, ajoutez le contenu qui doit être utilisé pour un style répété.

b. Dans le champ Source du bloc de contenu, sélectionnez l'élément que vous souhaitez mapper au bloc de contenu.

c. Sélectionnez **Ajouter un bloc de contenu**.
Le contenu du document est enveloppé dans le bloc de contenu et les options **Données** et **Table** sont disponibles.

d. Pour insérer les données des colonnes configurées dans le bloc de contenu, sélectionnez **Données**.

e. Sélectionnez **Ajouter**.

f. Pour insérer du contenu à partir d'une table, sélectionnez **Table**.
Après avoir sélectionné la table souhaitée, vous pouvez sélectionner **Modifier les colonnes** pour réorganiser les colonnes selon vos besoins.

g. Sélectionnez **Ajouter**.

Remarque :

Pour éviter les erreurs potentielles :

- N'ajoutez pas de bloc de contenu dans un autre bloc de contenu.
- N'ajoutez pas plus de 10 images.
- N'ajoutez pas plus d'une table dans un bloc de contenu.
- N'ajoutez pas plus de deux blocs de contenu.

7. Enregistrez le modèle et chargez-le dans votre instance.
Vous pouvez utiliser le document enregistré Microsoft Word comme modèle.

Information associée

Paramétrer la configuration de génération de rapports de Microsoft 365

Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un enregistrement de configuration Microsoft 365

Ajouter des champs connexes à un enregistrement de Microsoft 365 configuration

Générer des rapports pour les BIA, les BCP et les événements

Générez des rapports personnalisés pour les BIA, les BCP et les événements directement à partir de leurs enregistrements respectifs au Microsoft Word format format. Cette

Traduction automatique

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

fonctionnalité vous permet de rationaliser la génération de rapports sur les analyses d'impact, les plans et les événements au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.manager et sn_grc_doc_design.reader

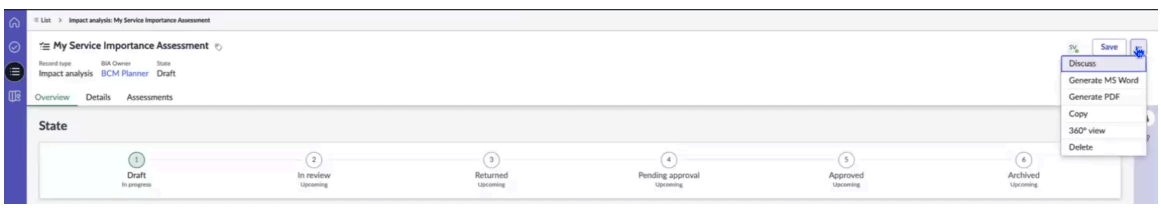
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez contrôler la conservation ou le remplacement des pièces jointes de rapport existantes en configurant la *sn_bcm.retain_report_attachments* propriété système.

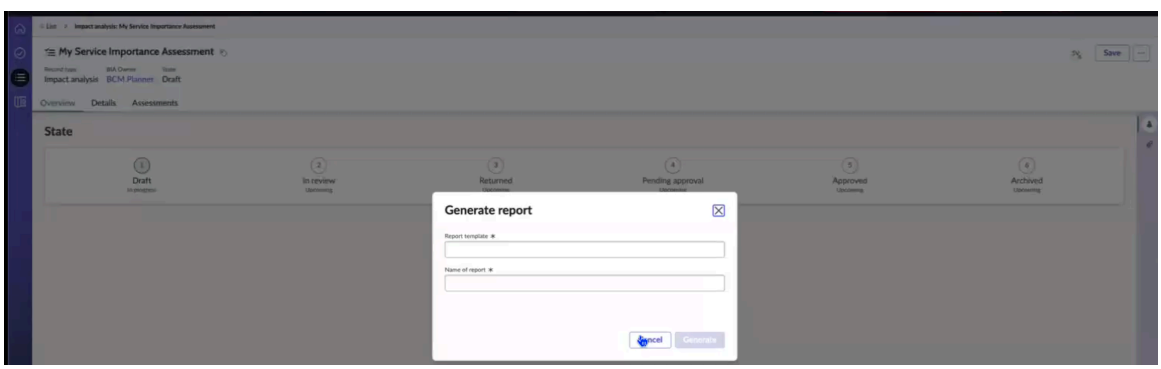
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Ouvrez un enregistrement BIA, BCP ou d'événement à partir de la vue de liste.
3. Pour générer un rapport de l'enregistrement au Microsoft Word format, sélectionnez **...** et sélectionnez **Générer MS Word** dans la vue d'enregistrement.

   Un enregistrement BIA avec l'action d'interface utilisateur est illustré dans l'exemple.



   La fenêtre Générer un rapport s'affiche.



4. Sélectionnez le modèle de rapport pour la BIA, le BCP ou l'événement et ajoutez le nom du rapport.
5. Sélectionnez **Générer**.
   Un message s'affiche à l'écran : Le rapport est en cours de génération. Actualisez brièvement l'enregistrement pour afficher les mises à jour.
6. Accédez à l'onglet **Détails** de l'enregistrement et affichez le rapport répertorié dans la section Activité.
   Le rapport est généré au Microsoft Word format et s'affiche dans la section Activité de l'enregistrement.
7. Téléchargez le rapport dans votre ServiceNow instance ou dans le cloud (Microsoft Office 365).
   Vous pouvez enregistrer les rapports générés des BIA, BCP et événements dans vos ServiceNow instances ou dans le cloud (Microsoft Office 365) pour référence ultérieure.

Utiliser BCM classique Espace de travail

Cette section fournit des informations sur la gestion des tâches de continuité d'activité dans Gestion de la continuité d'activité classique Espace de travail.

Traduction automatique

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

Prise en charge de Classic BCMEspace de travail

Depuis la Vancouver version, le offre Espace de travail configurable de BCM la dernière expérience utilisateur. Après Xanadu sa sortie, le BCM Classic Espace de travail est en cours de préparation pour une future dépréciation. Bien que le Classic Espace de travail puisse toujours être utilisé après Xanadu la BCM sortie via des URL, il sera masqué dans la navigation. L'utilisation du assurera une transition en douceur après Xanadu la Espace de travail configurable de BCM sortie.

Le BCM Classic Espace de travail est une interface utilisateur obsolète qui ne sera pas compatible avec les nouvelles fonctionnalités et améliorations introduites avec la Xanadu version. Si vous continuez à utiliser la BCM version classique Espace de travail après la mise à niveau, vous risquez de rencontrer des problèmes et des erreurs qui ne seront pas pris en charge par ServiceNow®.

Pour éviter toute interruption, la transition vers la Espace de travail configurable de BCM version antérieure ou postérieure à la Xanadu version offrira les dernières fonctionnalités et la meilleure expérience utilisateur.

Pour plus d'informations sur la gestion de vos tâches de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail configurable de BCM la section Gestion des tâches de BCM workflow.

Personnalisation du Gestion de la continuité d'activité classique Espace de travail

Vous pouvez configurer les paramètres et fonctionnalités de base en fonction de Gestion de la continuité d'activité classique Espace de travail vos besoins spécifiques.

Remarque : Le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une future dépréciation. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Pour en savoir plus sur la configuration des composants personnalisés couramment utilisés dans , reportez-vous à BCM classique Espace de travail l'article KB1442692 .

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les Base de connaissances articles.

Migration des rapports et des changements personnalisés vers Espace de travail de UIB BCM

Si vous êtes un client existant de l'application Gestion de la continuité d'activité et que vous avez des actions d'interface utilisateur personnalisées, vous devez migrer ces actions vers Espace de travail de UIB BCM.

Remarque : Le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour une future dépréciation. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit la dernière expérience pour cette fonctionnalité.

Les actions d'interface utilisateur fournies avec l'application Gestion de la continuité d'activité ont été migrées dans le Espace de travail de UIB BCMGestion de la continuité d'activité logiciel d'application.

Si vous avez personnalisé quelques actions d'interface utilisateur en fonction de vos besoins spécifiques, vous devez les migrer manuellement vers .Gestion de la continuité d'activité Générateur d'IU Espace de travail

Pour plus d'informations sur la migration des rapports et des modifications personnalisées vers Espace de travail de UIB BCM, consultez l'article KB1444397 .

Traduction automatique

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

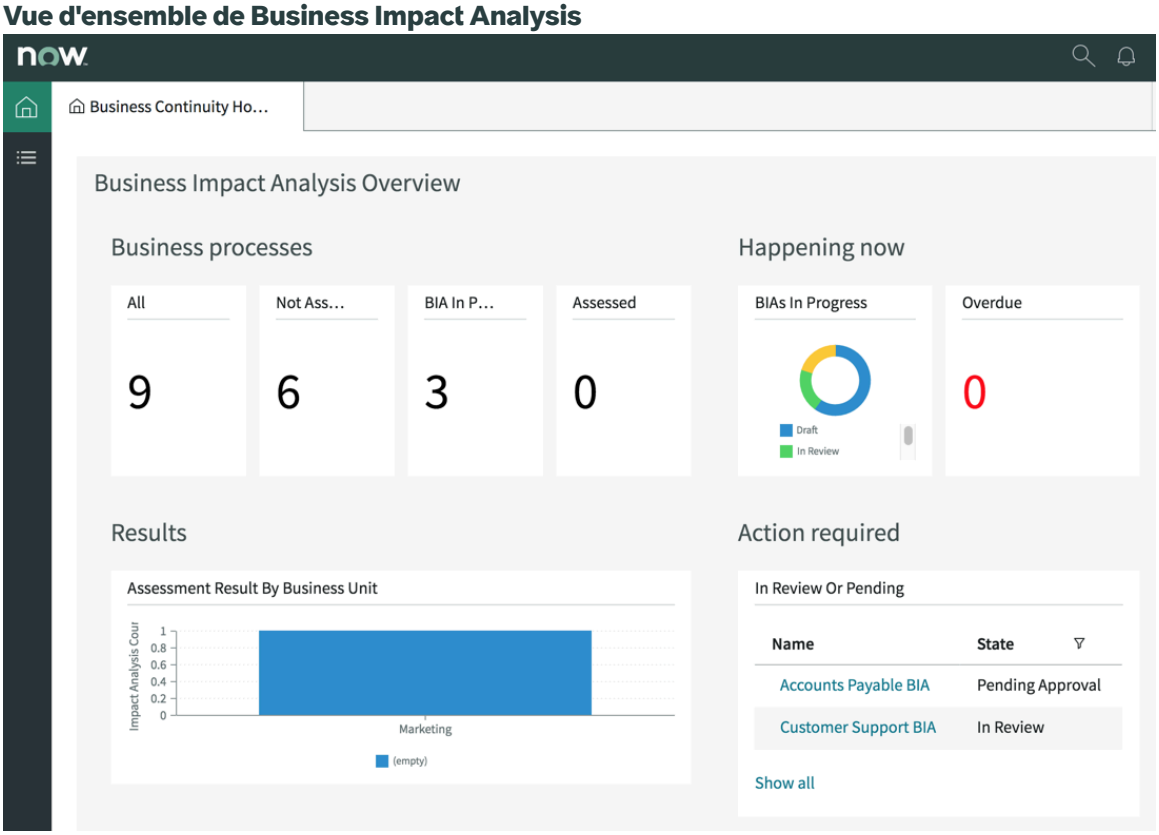
Workflows structurés pour Business Impact Analysis

Business Impact Analysis vous aide à prédire les conséquences d'une interruption sur un processus de gestion ou une fonction business.

Un processus de gestion est un ensemble de tâches effectuées par une organisation commerciale pour fournir un produit ou un service d'entreprise aux clients. Lorsqu'un processus métier est perturbé, l'impact sur l'organisation peut être énorme en termes de revenus et de réputation. Business Impact Analysis (BIA) est réalisée pour identifier et hiérarchiser les processus critiques, quantifier ou qualifier les impacts, et identifier les dépendances de récupération. Idéalement, l'analyse d'impact sur les processus critiques doit être effectuée annuellement.

L'évaluation d'une perturbation des processus critiques de l'entreprise vous aide à estimer l'impact sur les revenus de votre entreprise, les problèmes juridiques, la perturbation des effectifs ou la réputation de l'entreprise. Il vous permet également d'identifier les dépendances de votre processus business vis-à-vis des applications d'entreprise, des technologies ou des fournisseurs qui peuvent être affectés. Cette analyse rassemble les informations nécessaires à l'élaboration de stratégies de rétablissement.

Vue d'ensemble de Business Impact Analysis



Évaluations de l'impact de votre analyse d'impact sur l'entreprise

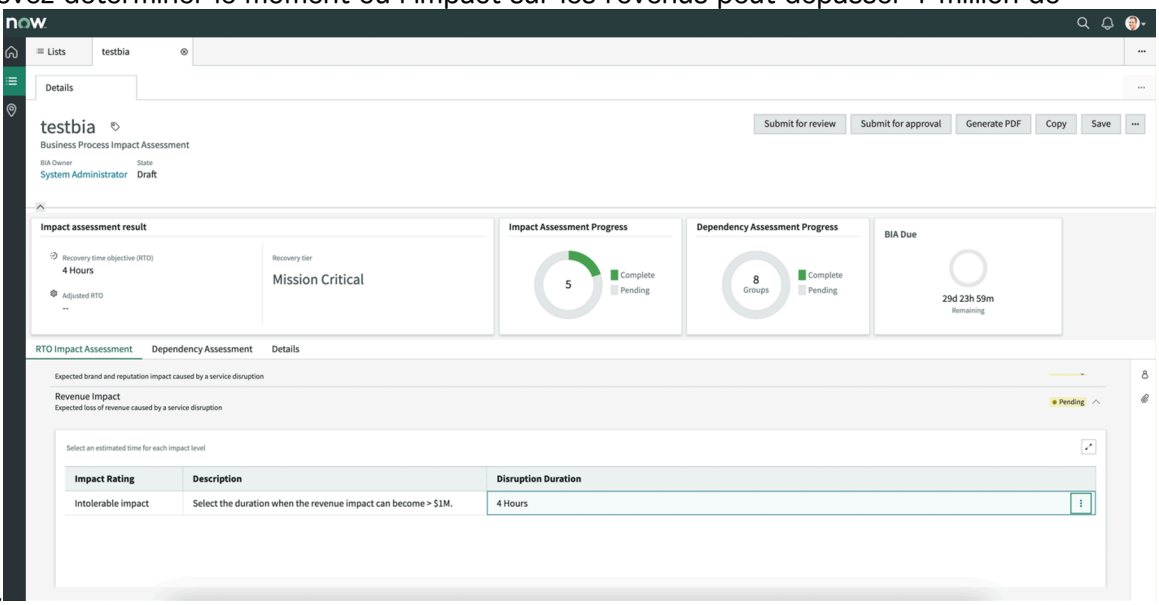
L'administrateur Gestion de la continuité d'activité (BCM) de votre organisation définit les évaluations d'impact pour votre analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) et décide si l'impact est tolérable pour votre processus business. Pour en savoir plus sur les évaluations de l'impact, reportez-vous à Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact. Selon la configuration définie par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'impact du RTO** .

Prenons l'exemple suivant où l'administrateur BCM a configuré une cote d'impact intolérable pour la catégorie d'impact sur les revenus. L'administrateur de BCM a défini ce qui est considéré comme un impact intolérable. En tant que propriétaire d'une ZAC,

Traduction automatique

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

vous devez déterminer le moment où l'impact sur les revenus peut dépasser 1 million de dollars.



Évaluations d'impact multiples pour une catégorie d'impact

Si votre administrateur BCM a configuré le questionnaire d'évaluation de manière à inclure plusieurs évaluations d'impact pour une catégorie d'impact, les évaluations de la catégorie d'impact sont affichées dans la vue Catégorie d'impact, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'administrateur BCM peut spécifier un seuil de non-tolérance pour les évaluations d'impact, par catégorie d'impact. La durée d'interruption pour la première catégorie d'impact non tolérable est sélectionnée pour l'objectif de temps de reprise (RTO). Les évaluations d'impact ont les valeurs spécifiées suivantes :

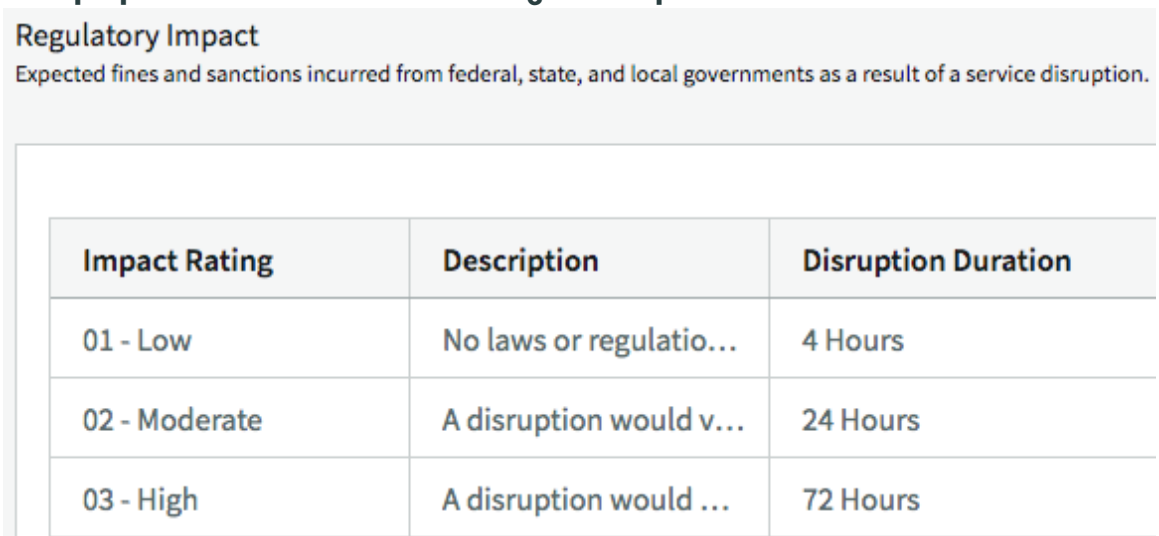
- Faible = 1
- Modéré = 2
- Élevé = 3

Consultez l'exemple suivant pour l'exemple de calcul RTO.

Traduction automatique

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

Exemple pour montrer le calcul de la catégorie d'impact



Regulatory Impact

Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

Impact Rating	Description	Disruption Duration
01 - Low	No laws or regulatio…	4 Hours
02 - Moderate	A disruption would v…	24 Hours
03 - High	A disruption would …	72 Hours

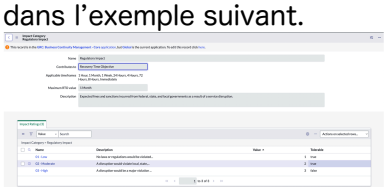
Exemple de calcul de RTO

Scénario	Impact non tolérable	Description
Scénario 1	Dans la table des évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire faible n'est pas tolérable, sa durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans cet exemple, la durée d'interruption pour l'évaluation **d'impact 01 - Faible** est définie sur 4 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 4 heures. Même si la durée d'interruption d'impact modérée est plus courte, le calcul sélectionne la valeur de la première évaluation d'impact triée alphanumériquement dont le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.
Scénario 2	Dans la table des évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié que l'impact réglementaire modéré n'est pas tolérable, sa durée d'interruption correspondante est définie

Traduction automatique

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

Exemple de calcul de RTO (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans cet exemple, la durée d'interruption pour **02 - Impact modéré** est définie sur 24 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 24 heures.
Scénario 3	Dans la table des évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire élevé n'est pas tolérable, sa durée d'interruption correspondante est définie comme l'objectif de temps de reprise (RTO), comme illustré dans l'exemple suivant.  Dans l'exemple tabulaire, la durée d'interruption pour **03 - Impact élevé** est définie sur 72 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise pour la catégorie d'impact est supérieur à 72 heures.
Scénario 4	Le champ **Tolérable** pour les évaluations d'impact faible, modéré et élevé est défini sur **vrai**.	Si l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables, la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximale** du modèle est sélectionnée comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans l'exemple suivant, l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) est d'un mois selon la

Traduction automatique

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

Exemple de calcul de RTO (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		valeur spécifiée dans le champ Valeur **RTO**  **maximum** .

Calcul du score de catégorie à partir des questions d'analyse d'impact pour une catégorie d'impact qui contribue à l'objectif de point de reprise (RPO)

Si la catégorie d'impact contribue au **RPO**, évaluez chaque question d'analyse d'impact de cette catégorie de RPO en fonction de la valeur de vos données (critique pour l'activité, critique pour l'opération, essentielle pour l'entreprise ou essentielle pour l'opération). La valeur maximale parmi toutes les questions de ce RPO est considérée comme le score de catégorie de cette catégorie d'impact et stockée dans la table Résultats de la catégorie d'impact [sn_bia_category_result].

Calcul du résultat global de l'analyse d'impact pour une BIA

Lorsque vous mettez à jour la **durée d'interruption** d'une catégorie d'impact, le RTO de la BIA est automatiquement mis à jour. Le RTO de la BIA est défini comme le temps d'indisponibilité tolérable le plus bas pour chaque catégorie d'impact.

Par exemple, considérez une BIA ayant quatre catégories d'impact : juridique, réputation, main-d'œuvre et réglementaire. Lorsque vous mettez à jour la valeur de durée d'interruption de la catégorie d'impact juridique, la valeur RTO de la BIA est recalculée en fonction de la durée d'interruption tolérable la plus faible de chaque catégorie d'impact. La couche de reprise varie d'une organisation à l'autre et est définie en fonction de la valeur RTO recalculée.

Valeur RTO	Niveau de reprise
Immédiat	Stratégique
1 heure	Stratégique
4 heures	Stratégique
8 heures	Critique pour l'activité
24 heures	Critique pour l'activité
72 heures	Essentiel
1 semaine	Essentiel
2 semaines	Non essentiel
1 mois	Non essentiel

Créer une analyse d'impact sur l'entreprise

Créez une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) pour obtenir les informations nécessaires à un plan. Utilisez la BIA pour déterminer l'objectif de temps de reprise d'un élément

Traduction automatique

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

et classer les actifs qui ont les dépendances les plus et les moins critiques. Utiliser l'information pour établir leurs stratégies de rétablissement pendant la phase de planification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur **Démarrer un BIA** dans la section **Actions** .
3. Remplissez les champs du formulaire.

Démarrer un formulaire BIA

Champ	Description
Nom	Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Décrivez la BIA dans une longueur de 255 caractères.
Modèle	Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer la BIA. Le modèle BIA contient les éléments primaires (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation.
Concerne la table	Table qui stocke les données d'élément principal du modèle.
Concerne	Processus de gestion, application d'entreprise ou tout autre actif évalué dans la BIA.
Unité business	Unité business qui utilise le processus business et pour laquelle la BIA est évaluée.
Département	Département qui utilise le processus business.
Propriétaire de la BIA	Personne qui possède et est responsable de remplir le BIA. Le responsable de BCM peut examiner la BIA.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Une BIA est créée à l'état **Brouillon** .

Transitions d'états pour une BIA :

En brouillon

Il s'agit de l'état dans lequel votre BIA est en cours de modification. Ajouter des évaluations RTO, RPO et des dépendances. Vous pouvez également soumettre la BIA pour examen, auquel cas assurez-vous qu'un responsable BCM est affecté à la BIA. En tant que propriétaire d'une BIA, vous pouvez également soumettre la BIA pour approbation.

En cours de révision

Traduction automatique

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

Examinez la BIA et soumettez-la pour approbation. Dans cet état, l'administrateur BCM peut modifier le propriétaire de la BIA et le responsable BCM.

Approbation en attente

Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, la BIA est définie sur l'état **En attente d'approbation** . Les configurations d'approbation, les niveaux d'approbation et les règles d'approbation sont évalués par rapport à la BIA pour déterminer les approbateurs. S'il n'y a aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour la BIA, en tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez **rejeter** ou **approuver**. Vous devez ajouter RTO, RPO et évaluations des dépendances avant de soumettre pour approbation. Dans l'état En attente d'approbation, la BIA est en lecture seule et les détails du RTO, du RPO et de l'évaluation des dépendances ne peuvent pas être modifiés. L'état du plan et de ses tables connexes passe en lecture seule.

Retourné

La BIA est modifiable. L'administrateur BCM peut changer le propriétaire de la BIA dans cet état. Lorsque le BIA est rejeté, il est défini sur l'état **Restitué** .

Approuvé

Lorsqu'une BIA est dans un état approuvé, elle passe en lecture seule et les détails du RTO, du RPO et de l'évaluation des dépendances ne peuvent pas être modifiés. Votre seule option pour changer l'état est de le déplacer vers **l'état Archivé** .

Archivé

Lorsque la BIA est archivée, elle passe en lecture seule. Toutes les tables sous-jacentes telles que les groupes de dépendances d'impact, les résultats des catégories d'impact et les dépendances à partir desquelles la BIA récupère les données à remplir dans les onglets d'évaluation de l'impact et d'évaluation des dépendances deviennent en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations contenues dans ces onglets. Dans cet état, vous pouvez également générer un PDF de la BIA.

Remarque : Une tâche planifiée s'exécute chaque semaine pour passer les BIA expirées à l'état **Archivé** .

Évaluer les catégories d'impact et les dépendances d'un processus

Évaluez les différents composants d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA). Tout d'abord, en évaluant et en déterminant les catégories d'impact d'un processus business. Deuxièmement, en identifiant toutes les dépendances sous-jacentes requises par le processus business sur différents types de dépendances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

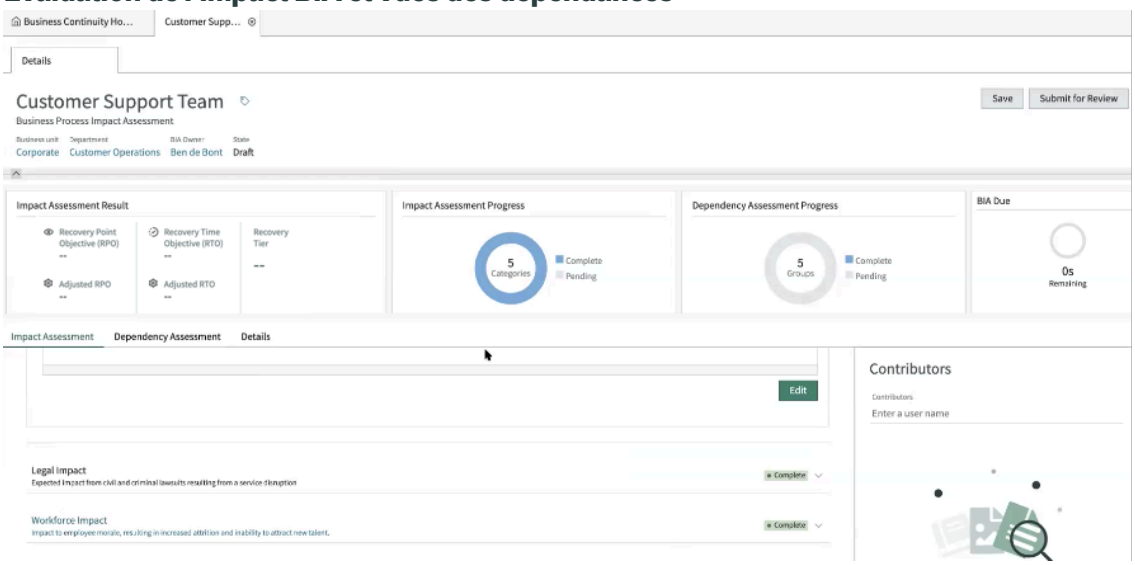
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Par défaut, les enregistrements à l'état **Brouillon** de la liste Business Impact Analysis s'ouvrent.
3. Pour créer un enregistrement d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA), cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour mettre à jour une BIA existante, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .

Vous pouvez afficher différentes cartes qui fournissent des informations sur le résultat de l'évaluation de l'impact, sa progression et les dépendances du processus business à l'égard de l'application d'entreprise, du matériel, des logiciels ou des fournisseurs.

Traduction automatique

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

Évaluation de l'impact BIA et vues des dépendances



Résultat de l'évaluation de l'impact

Cette carte fournit les résultats d'évaluation du niveau de niveau de reprise et l'objectif de temps de reprise pour l'élément évalué.

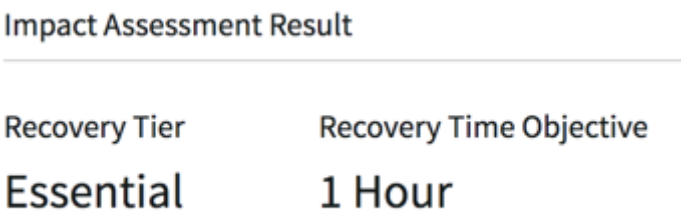
- **Objectif de point de reprise** (RPO) : mesure qui évalue la perte de données pendant la durée d'interruption de l'activité qui peut dépasser le niveau de tolérance. Les résultats RPO apparaissent dans la carte des résultats de l'évaluation d'impact uniquement lorsque l'élément principal évalué dans la BIA nécessite une sauvegarde des données. Sinon, la carte affiche uniquement l'objectif de temps de reprise (RTO) et les résultats de la couche de récupération.
- **Objectif de temps de reprise** : mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément ou un élément après une interruption. Le RTO est mesuré en termes de durée pendant laquelle votre entreprise peut survivre à la suite d'un sinistre avant que les opérations ne reviennent à la normale. Si le RTO est de quatre heures et que l'article récupéré est supérieur à quatre heures, votre entreprise pourrait subir des pertes importantes.
- **Niveau de reprise** : Les organisations diffèrent dans la définition des niveaux de reprise en fonction de l'élément et du moment auquel il doit être récupéré en cas de crise. Un objectif de temps de reprise **de 1heure** ou **4 heures** est imminent et correspond au niveau de niveau de reprise **critique** . D'autre part, un RTO de deux semaines à un mois peut être classé comme un niveau **de récupération non essentiel** , ce qui peut ne pas entraîner de perte considérable pour l'entreprise.

Remarque : Vous pouvez configurer le mappage des niveaux de reprise sur les RTO selon vos besoins.

Traduction automatique

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

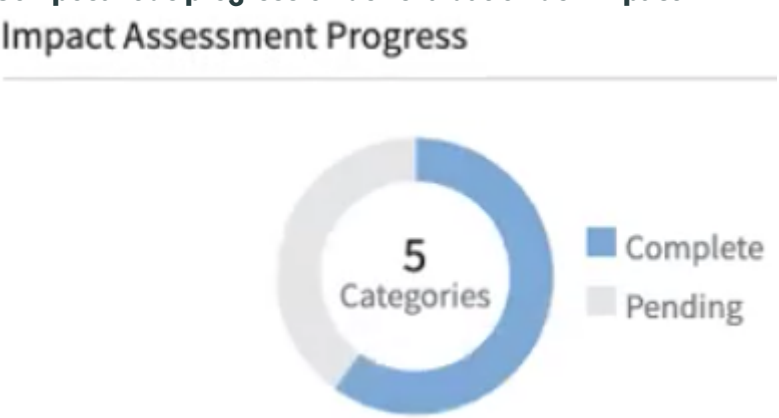
Résultat de l'évaluation de l'impact



Avancement de l'évaluation de l'impact

Ce composant indique les catégories d'impact que vous avez évaluées et complétées par rapport aux catégories en attente d'évaluation. Au fur et à mesure que vous terminez l'évaluation pour chaque catégorie d'impact, vous pouvez voir la progression du composant du ruban **Progression de l'évaluation d'impact** . Le composant de ruban à code couleur vous invite à terminer l'évaluation pour les catégories d'impact en attente.

Composant de progression de l'évaluation de l'impact



Progression de l'évaluation dépendante

Identifie la dépendance du processus business à l'égard de différentes classes ou types d'actifs pour son fonctionnement. L'évaluation identifie la relation entre le processus business et l'application d'entreprise, les logiciels, les lieux de travail ou les fournisseurs. Ou les types d'actifs utilisés par le processus. La progression du graphique à secteurs de l'évaluation des dépendances progresse à mesure que vous évaluez les applications d'entreprise, les logiciels ou le matériel et les fournisseurs dont dépend le processus business.

Traduction automatique

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

Graphique à secteurs de progression de l'évaluation des dépendances



SLA BIA

L'analyse d'impact sur l'entreprise nécessite également une heure précise dans laquelle l'évaluation d'un processus d'entreprise doit être terminée. Par défaut, le minuteur SLA est défini sur 30 jours et marque le temps écoulé entre la rédaction de la BIA, qui est à l'état **Brouillon** , et le moment où il est terminé, qui est l'état **Approuvé** .

5. Pour évaluer les différents types de catégories d'impact sur l'entreprise sur le processus business, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact du RTO** .
   Toutes les catégories d'impact sont configurables. Un processus de gestion dessine un ensemble de catégories d'impact, par défaut, à partir du modèle que vous avez utilisé pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez : Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps d'indisponibilité.
6. Pour répondre aux questions sur la valeur des données de l'actif en termes d'impact sur l'entreprise et de fréquence de changement des données, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact RPO** .
   Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact du RPO des actifs technologiques sur l'entreprise.
7. Pour examiner les groupes de dépendances et identifier les éléments de chaque groupe dont dépend votre processus de gestion, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
   Vous pouvez hiérarchiser vos plans de continuité d'activité et de reprise en fonction de la criticité des actifs utilisés par votre processus business. Pour plus d'informations, consultez : Identifier les éléments dépendants pour hiérarchiser les plans de récupération.

Ordre des catégories d'impact

L'ordre dans lequel les catégories d'impact apparaissent dans les onglets **Évaluation de l'impact RTO**, Évaluation de l'impact **RPO** et **Évaluation des dépendances** dépend de l'ordre dans lequel les catégories d'impact sont créées dans le modèle utilisé dans la BIA.

L'ordre de l'évaluation de l'impact dans la grille d'évaluation de l'impact du RTO et l'ordre des questions dans la grille d'évaluation de l'impact du RPO sont définis respectivement par l'échelle d'évaluation de l'impact et les questions d'analyse d'impact de la BIA.

Toutefois, tout utilisateur qui peut accéder à la BIA peut modifier l'ordre de la grille d'impact RPO, des catégories d'impact RTO et des groupes de dépendance.

Colonnes dans la grille de groupe de dépendances

Si vous avez configuré des configurations de colonnes pour un élément d'un groupe de dépendances et activé votre configuration de grille comme active,

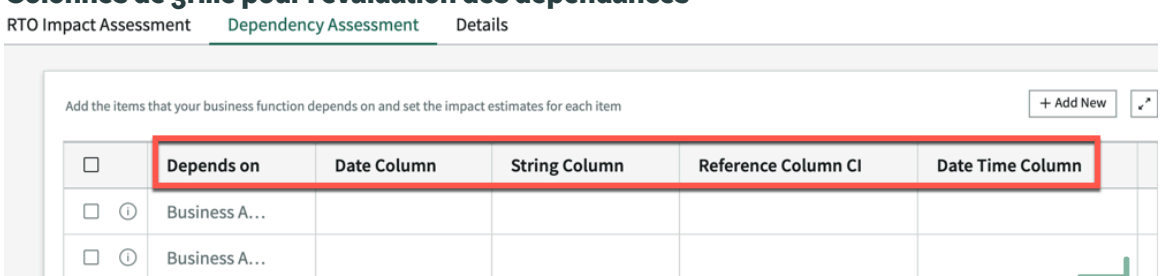
Traduction automatique

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

vous pouvez afficher ces colonnes dans la grille de dépendances pour le groupe de dépendances correspondant dans lequel la définition d'élément correspond à la définition d'élément de configuration de grille.

Sinon, vous pouvez afficher la grille qui est rendue en fonction de la vue configurée ; il s'agit d'une vue d'actif informatique ou d'actif non informatique en fonction de la valeur de sauvegarde de données requise du groupe de dépendance.

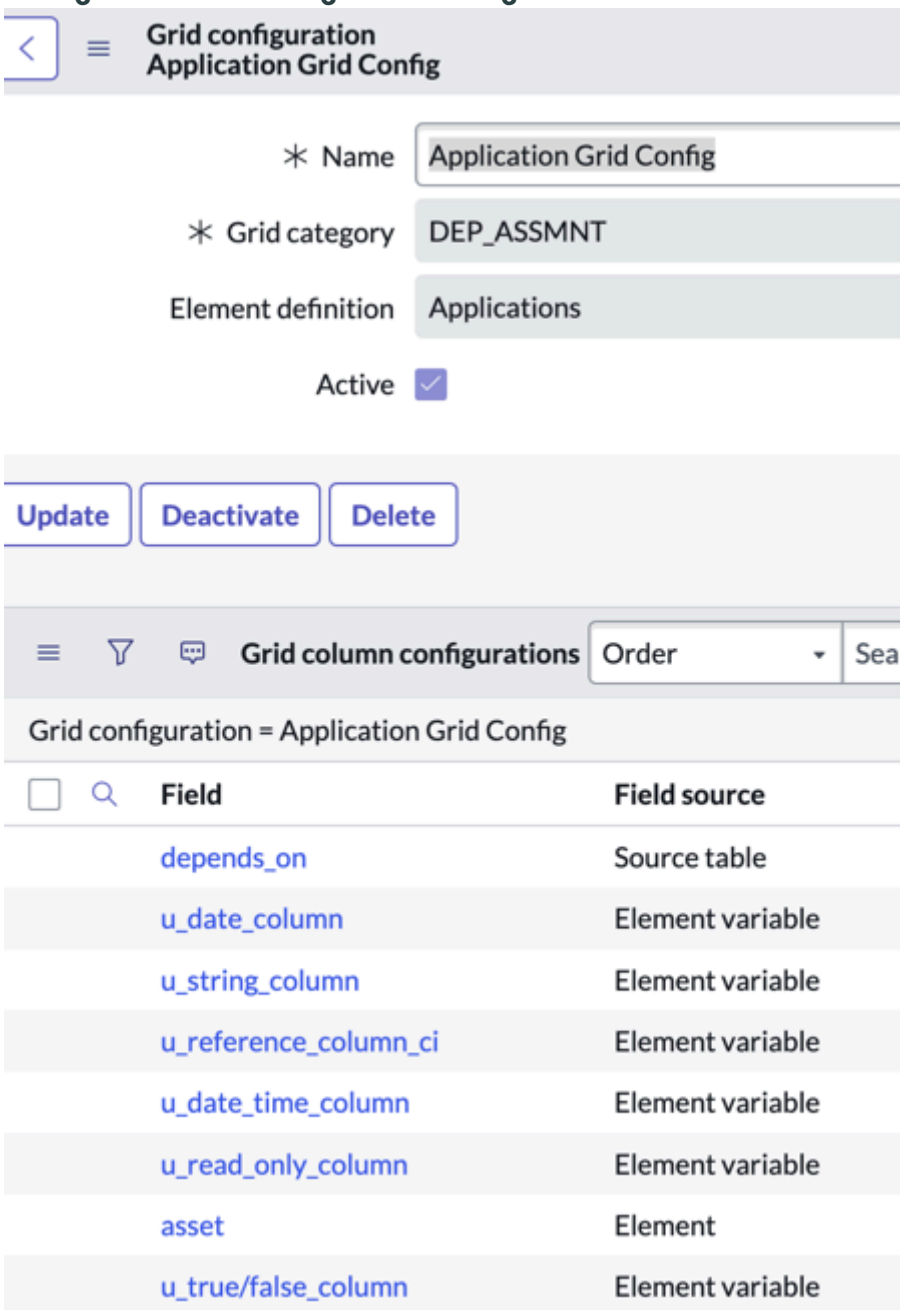
Colonnes de grille pour l'évaluation des dépendances



Traduction automatique

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

Configuration de la configuration de la grille



Pour la génération de rapports ad hoc sur les variables créées pour la dépendance : Ajoutez les colonnes de la table Source du rapport des dépendances [sn_bia_dependency_report_source] pour qu'elles correspondent aux variables que vous avez définies dans la variable Élément où l'option **Activer la génération de rapports** est définie sur **vrai**. Une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine :

- Récupère le
  - dépendances (sn_bia_dependency), lorsque l'analyse d'impact est à l'état approuvé, mise à jour au cours des sept derniers jours et n'a pas expiré, et
  - élément correspondant
- et met à jour les données dans la table de génération de rapports.

Traduction automatique

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

Pour afficher les colonnes requises, vous devez configurer la variable d'élément et la configuration de la grille. Pour plus d'informations, consultez Configuration de grille pour l'affichage des colonnes.

8. Pour modifier l'ordre d'apparition des catégories d'impact dans RTO, RPO et les groupes de dépendances dans l'évaluation des dépendances, accédez à **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Résultats des catégories d'impact**.
   a. Cliquez sur l'enregistrement de l'analyse d'impact.
   b. Pour modifier l'ordre des catégories d'impact pour le RTO et le RPO, cliquez sur la liste connexe Résultats des catégories d'impact et modifiez l'ordre dans la colonne **Ordre** .
   c. Pour modifier l'ordre des groupes de dépendance, cliquez sur la liste connexe Groupes de dépendances d'impact et modifiez l'ordre.

Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps de reprise

Examinez les catégories d'impact et définissez la période pendant laquelle l'organisation connaîtra le temps d'indisponibilité de ses processus business. Analysez le temps d'indisponibilité ou la durée d'interruption, ce qui permet de déterminer l'objectif de temps de reprise de l'actif évalué.

Avant de commencer

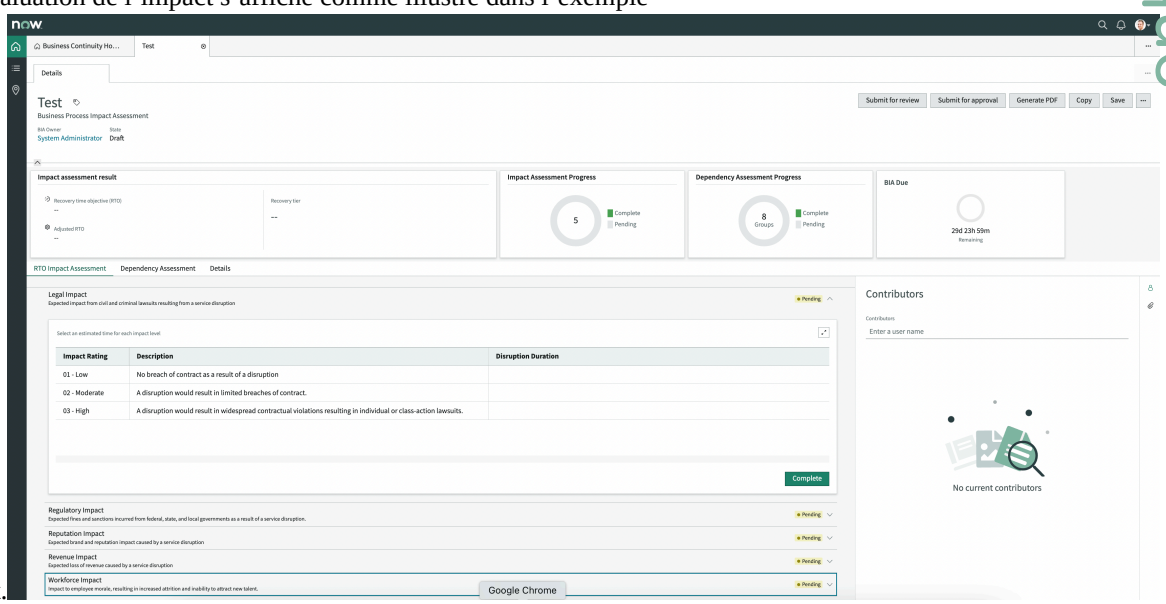
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur BCM configure les catégories d'impact pertinentes pour votre entreprise. Pour plus d'informations sur la configuration d'une catégorie d'impact dans l'espace de travail BCM classique, reportez-vous aux sections Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact et Workflows structurés pour Business Impact Analysis.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez le lien vers l'enregistrement BIA qui est à l'état **Brouillon** .
   Une évaluation de l'impact s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

4. Pour mettre à jour une catégorie d'impact sur l'entreprise avec son temps de reprise, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'impact RTO** .
   L'état de la catégorie d'impact devient **En attente** et la grille est modifiable.
5. Double-cliquez sur la cellule **Durée de perturbation** pour chaque évaluation d'impact.

   La durée de l'interruption est une estimation de la durée de l'interruption qui est basée sur vos réponses aux questions d'évaluation et votre expertise en la matière. Si vous êtes le propriétaire de la BIA, vous devez choisir la bonne durée d'interruption en fonction de vos réponses aux questions d'évaluation et de votre expertise en la matière. La durée d'interruption est utilisée pour calculer l'objectif de temps de reprise (RTO).
6. Sélectionnez la durée dans la liste qui s'affiche en fonction de la criticité de l'impact.

   Le système vous invite à terminer la saisie de la durée d'interruption pour toutes les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact.

   La liste de valeurs affiche uniquement les durées configurées comme délais applicables pour la catégorie d'impact de type Objectif de temps de reprise (RTO).
7. Sélectionnez **la cellule** Durée de perturbation de la prochaine évaluation d'impact pour saisir sa valeur et enregistrer de la même manière.
8. Sélectionnez le bouton **Terminé** après avoir évalué la durée de toutes les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact.
   L'état devient **Terminé** et est fermé pour modification à moins que vous ne sélectionniez à nouveau le bouton **Modifier** .

Évaluer l'impact du RPO des actifs technologiques sur l'entreprise

Utilisez l'onglet Évaluation de l'impact RPO pour entrer les informations sur les actifs. Les informations peuvent être critiques en raison de l'objectif de leur récupération, de la valeur des données de l'actif et de la fréquence à laquelle les données changent dans l'actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les éléments ne nécessitent pas de sauvegarde des données, mais les actifs technologiques tels que le matériel et les logiciels informatiques nécessitent une sauvegarde des données en raison du contenu des informations critiques.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône
   Par défaut, les enregistrements à l'état **Brouillon** de la liste Business Impact Analysis s'ouvrent.
3. Pour créer un enregistrement d'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA), cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour mettre à jour une BIA existante, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
5. Pour évaluer un BIA de son objectif de point de reprise, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact RPO** .
   L'onglet **Évaluation de l'impact RPO** s'affiche uniquement si vous, en tant qu'administrateur BCM, avez défini le champ **Nécessite une sauvegarde des données** sur **Oui** dans le Configurer les définitions d'élément pour Gestion de la continuité d'activité.

Traduction automatique

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

6. Saisissez la valeur des données de l'actif en termes d'impact RPO sur l'entreprise dans la cellule **Réponse** de la grille de valeurs de données.
7. Cliquez sur **Terminer**.
8. Pour mentionner la fréquence à laquelle les données changent dans l'actif, saisissez votre réponse aux questions dans la grille Fréquence des changements de données.
9. Cliquez sur **Terminé** après avoir répondu à toutes les questions relatives au RPO.

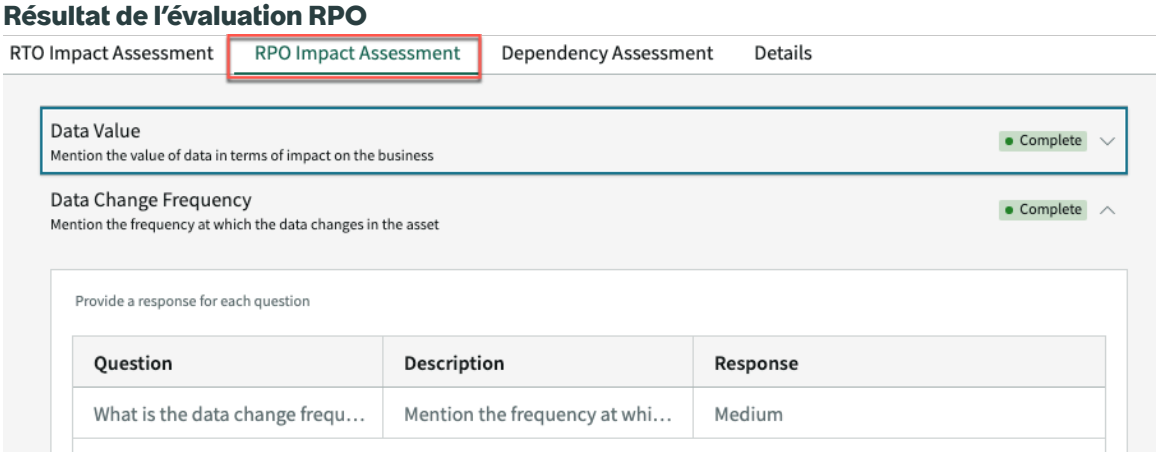
Résultats

Calcul de **l'objectif de point de reprise (RPO)** pour le **résultat de l'évaluation de l'impact**

Si la catégorie d'impact contribue au RPO, le calcul du RPO est le suivant :

Le RPO dépend de l'évaluation ou de la réponse que vous donnez pour chaque question de la catégorie d'impact de l'évaluation de l'impact du RPO.

Résultat de l'évaluation RPO



En fonction de la réponse que vous avez sélectionnée pour chaque question d'analyse d'impact d'une catégorie d'impact, le système calcule le RPO.

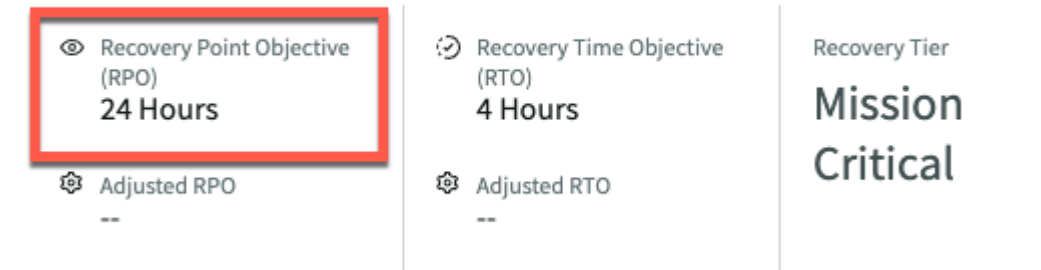
Par exemple, si deux questions ont une réponse moyenne (la valeur est 20) et qu'une question a une réponse élevée (valeur 30) comme réponse, le système tient compte de la réponse dont la valeur est maximale. Par conséquent, dans ce cas, l'indice d'impact est considéré comme élevé et la valeur est 30.

L'évaluation de l'impact a une valeur entière préconfigurée dans la table Évaluation de l'impact [sn_bcm_impact_rating]. Cette valeur est mise à jour en tant que **score de catégorie** pour la catégorie d'impact correspondante dans la table Résultats de la catégorie d'impact [sn_bia_category_result]. Le système récupère le score de catégorie maximal dans toutes les catégories d'impact. Ce score se situe dans une plage de valeurs de seuil inférieur et supérieur. La plage de seuil dans laquelle se situe le score maximal correspond à une période de temps, qui est marquée comme **objectif de point de reprise (RPO)** dans la carte de résultat de l'évaluation d'impact de la BIA.

Traduction automatique

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

Valeur RPO dans la carte des résultats de l'évaluation de l'impact



Les résultats de mappage du score de seuil et du délai sont stockés dans la table de mappage de délai de score [sn_bia_score_timeframe_mapping].

Identifier les dépendances critiques pour hiérarchiser les plans de récupération

Utilisez l'onglet **Évaluation des dépendances** pour identifier les éléments ou les ressources qui appartiennent à un type d'objet défini ou à un groupe de dépendances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une description de l'utilisation et un délai pour récupérer l'élément et fournir une copie de sauvegarde des données de l'élément. L'évaluation des dépendances d'un groupe vous aide à connaître les éléments dépendants ou les actifs sous-jacents de votre processus business. Cette évaluation permet de hiérarchiser les dépendances critiques qui nécessitent l'établissement de stratégies de récupération pendant la phase de planification.

Le modèle BIA que vous utilisez pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise est associé à des groupes de dépendances. Lorsque vous effectuez une évaluation, les groupes de dépendance sont automatiquement renseignés dans la BIA. Vous pouvez les afficher sous forme d'applications, de matériel, de logiciels, de fournisseurs, de lieux de travail et autres, chacun dans son propre conteneur en fonction du nombre de ces groupes associés au modèle. Chacun d'eux est un groupe de dépendances et vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments qui appartiennent à chaque groupe dans son conteneur.

Remarque : Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments dépendants uniquement si vous êtes un utilisateur disposant d'un accès approprié.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **Brouillon** .
4. Pour examiner un groupe et identifier les éléments dans chaque groupe, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
   Vous pouvez cliquer sur le conteneur pour connaître le groupe et les éléments qui appartiennent au groupe. Par exemple, s'il s'agit d'une application, vous pouvez sélectionner un élément lié au processus business qui est évalué, comme le progiciel de gestion intégré ou la gestion des relations avec les clients.
5. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, cliquez sur le bouton **Ajouter** nouveau de ce conteneur.

Traduction automatique

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

- Si c'est le groupe de dépendance Application, Matériel ou Logiciel qui utilise des extensions de classe pour renseigner les éléments de configuration et détecter les technologies ou les logiciels, consultez Ajouter des dépendances basées sur les relations CI dans CMDB.
- S'il s'agit d'un groupe de fournisseurs ou d'emplacements, ajoutez des actifs en conséquence. Vous pouvez ajouter plusieurs éléments dans le formulaire modal. La grille du conteneur devient modifiable et vous pouvez entrer des données dans chaque cellule pour un élément.

L'état du groupe de dépendances devient **En attente**.

a. Sélectionnez un élément dans la liste dans la cellule **Dépend de** .

b. Double-cliquez sur la cellule **Description d'utilisation** et entrez la fonction ou le rôle de l'élément.

c. Sélectionnez la période dans la cellule **Délai de reprise requis** dans laquelle l'élément doit être récupéré.

d. Dans la cellule **Sauvegarde des données requise** , sélectionnez la période pendant laquelle une copie de sauvegarde des données de l'actif peut être fournie.
Lors de la configuration d'un élément dans le formulaire Définition d'élément, vous pouvez définir le champ **Nécessite une sauvegarde des données** sur **Oui**. Toutefois, au moment de la création d'une BIA, l'application copie les informations de sauvegarde des données requises de la définition d'élément vers le groupe de dépendances de la BIA. Si, à ce stade, la sauvegarde des données requise est vraie pour le groupe de dépendances, la colonne **Sauvegarde des données requise** s'affiche dans la grille.

6. Pour développer la grille de dépendance en plein écran et modifier les valeurs de la grille, cliquez sur l'icône plein écran (icône).
   Vous pouvez utiliser l'icône Réduire l'écran (icône) pour réduire la grille à la taille d'écran normale.
7. Pour mettre à jour un groupe avec des éléments dépendants, cliquez sur le bouton **Modifier** .
   L'état du groupe de dépendances devient **En attente**.
8. Pour supprimer un élément de dépendance précédemment identifié, sélectionnez l'élément dans la case à cocher et cliquez sur le bouton **Supprimer** .
   Lorsque vous cliquez sur **Supprimer**, l'enregistrement est supprimé de la table des dépendances [sn_bia_dependency].
9. Cliquez sur **Terminer** pour terminer l'évaluation d'un groupe.
   Assurez-vous d'avoir saisi les données dans toutes les cellules pour les éléments avant de cliquer sur Terminer. Sinon, le système vous invite à remplir les cellules incomplètes. Le conteneur se ferme, l'état est défini sur **Terminé** et vous êtes dirigé vers le conteneur suivant. Vous ne pouvez pas la modifier à moins de cliquer à nouveau sur le bouton **Modifier** .
10. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la BIA et les détails de sa dépendance.
11. Cliquez sur **Soumettre pour révision** pour soumettre la BIA à un examen par un gestionnaire de programme BCM.
12. Cliquez sur **Ajouter des dépendances** pour ajouter collectivement des CI dépendants pour toutes les sections de dépendance de la BIA.

Traduction automatique

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

Si les groupes de dépendances dépendent d'éléments de configuration (CI) dans la CMDB, ces CI sont liés en tant qu'éléments dépendants pour le groupe correspondant dans chaque section.

Remarque : Le mappage des dépendances des groupes de dépendances à leurs CI est suivi jusqu'à cinq niveaux. Les éléments de ces cinq couches sont ajoutés en tant qu'éléments dépendants aux évaluations des dépendances qui sont uniquement définies dans le modèle BIA. Par exemple, si les applications, le matériel et les logiciels sont définis comme des évaluations des dépendances dans le modèle BIA du processus business, seuls les CI mappés jusqu'à cinq niveaux des évaluations des dépendances sont ajoutés.

Pour sélectionner et ajouter un CI en tant qu'élément dépendant à chaque groupe de dépendances individuellement, reportez-vous à la section Ajouter des dépendances basées sur les relations CI dans la CMDB.

La condition de filtre de la définition d'élément permet d'ajouter des éléments de configuration (CI) spécifiques via la fenêtre contextuelle. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** prend également en compte le filtre de la définition d'élément et récupère les CI connexes de l'élément de configuration répertorié dans le champ **S'applique à** de la BIA. Ces relations sont extraites à partir de la table Relations CI.

Ajouter des dépendances basées sur les relations CI dans la CMDB

Ajoutez un élément en faisant référence à sa relation CI pour explorer l'élément directement lié au groupe de dépendances. Vous pouvez mapper la relation de l'élément avec le groupe de dépendances tout en évaluant l'analyse d'impact sur l'entreprise d'un actif à risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

S'il s'agit d'un groupe de dépendances d'applications, de matériels ou de logiciels qui utilise des extensions de classe pour renseigner les éléments de configuration et découvrir des technologies ou des logiciels, vous pouvez ajouter des éléments en filtrant les enregistrements en fonction de la relation de l'élément avec le groupe de dépendances BIA. Vous pouvez également ajouter des éléments au groupe en sélectionnant simplement des éléments dans tous les enregistrements.

Par exemple, votre fonction d'entreprise, Comptes clients, peut dépendre de l'application d'entreprise, Acrobat, pour mener à bien un processus de gestion. Par conséquent, la relation est capturée en tant que Dépend de ::Utilisé par. La fonction de gestion Comptes clients dépend de l'élément d'application Acrobat, et l'application Acrobat est utilisée par Comptes clients. De même, votre fonction business peut dépendre d'autres groupes de dépendances comme la technologie logicielle ou le matériel pour accomplir un processus business.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **Brouillon** .
4. Pour examiner un groupe et identifier les éléments dans chaque groupe, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
5. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, cliquez sur le bouton **Ajouter** nouveau de ce conteneur.

Traduction automatique

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

6. Pour filtrer les éléments de tous les enregistrements, cliquez sur le bouton **À partir de tous les enregistrements** .
   a. Cliquez sur **Suivant**.
   b. Sélectionnez des éléments dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Pour filtrer un élément en fonction de sa relation avec le groupe de dépendances, cliquez sur **Basé sur les dépendances CMDB (niveau 1).**
   a. Cliquez sur **Suivant**.
   b. Sélectionnez les éléments en fonction de la relation.
   c. Cliquez sur **Suivant**.
   d. Sélectionnez l'élément.
   e. Cliquez sur **Ajouter**.
   La grille de groupe de dépendances répertorie les éléments qui dépendent de la BIA. Si vous ajoutez un élément à partir de tous les enregistrements, la **source** de relation est **BCM**. S'il est basé sur des dépendances CMDB, il s'agit **de CMDB**.

   Remarque : Si vous sélectionnez un élément **basé sur les dépendances CMDB (niveau 1),** seuls les éléments directement liés ou au niveau 1 de dépendance basé sur les types de relation identifiés dans CMDB sont répertoriés dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments. D'autre part, si vous sélectionnez **À partir de tous les enregistrements**, tous les éléments de la table respective, quelle que soit leur relation dans la CMDB, sont affichés et sont suivis jusqu'à un maximum de cinq niveaux.

8. Pour afficher les détails de l'élément dépendant, cliquez sur .
   Détails de la dépendance de l'élément dont dépend votre fonction professionnelle s'ouvre dans un nouvel onglet. Vous pouvez mettre à jour le délai de récupération requis, la sauvegarde des données requise et la description de leur utilisation dans la fonction d'entreprise, et enregistrer les détails.

Afficher les détails de Business Impact Analysis

Utilisez l'onglet **Détails** pour afficher les informations générales de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez également ajuster les résultats de l'objectif de temps de récupération et de l'objectif de point de récupération de l'élément principal selon vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **Brouillon** .
4. Pour afficher les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise, cliquez sur l'onglet **Détails** .

Informations générales

Traduction automatique

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

Affichez les détails généraux d'une évaluation pour Business Impact Analysis, tels que le nom de la BIA, sa description, ainsi que l'unité business et le département auxquels elle se rapporte. Vous pouvez également afficher le modèle que vous avez utilisé pour créer la BIA.

Résultats

Vous pouvez suivre les résultats au niveau de l'actif. Par conséquent, le périmètre primaire est de récupérer l'élément principal ou l'actif. La définition des besoins de récupération dépend du type de sinistre et de l'heure à laquelle chaque actif doit être récupéré.

- **Niveau de reprise** : niveau de criticité auquel se trouve l'élément primaire en termes de récupération.
- **Objectif de temps de reprise** (RTO) : délai maximal auquel l'entreprise doit récupérer l'élément ou l'actif primaire après l'interruption de l'activité.
- **RTO ajusté** : si vous souhaitez ajuster le RTO calculé, modifiez ce champ pour ajouter votre valeur.
- **Motif du RTO ajusté** : saisissez le motif de l'ajustement de la valeur RTO.
- **Objectif de point de reprise** (RPO) : moment auquel l'élément primaire doit être restauré à la suite d'un sinistre. Il indique également la quantité maximale de pertes de données qu'une entreprise peut subir lors d'un événement perturbateur.
- **RPO ajusté** : modifiez ce champ pour entrer votre RPO pour l'élément principal.

  Remarque : Les champs Objectif de point de reprise et **RPO ajusté** s'affichent uniquement si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données et est marqué comme **Oui** dans le formulaire de définition d'élément.

- **Motif du RPO ajusté** : Ce champ s'affiche lorsque vous saisissez une valeur dans le champ **RPO ajusté** . Entrez le motif de l'ajustement de la valeur RPO.
- **Confidentialité**, **intégrité** et **disponibilité** : si l'élément principal comprend des données critiques, ajoutez des détails de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité (CIA). Les détails de la CIA sont des objectifs de sécurité de base auxquels la BIA doit se conformer. Le non-respect de ces normes peut entraîner non seulement d'énormes pertes commerciales et de productivité, mais aussi une perte de crédibilité.

  Remarque : Les champs **Confidentialité**, **Intégrité** et **Disponibilité** s'affichent uniquement si vous avez déjà défini le champ **Inclure le CIA** sur **Oui** dans le Configurer un modèle d'analyse d'impact sur l'entreprise champ que vous avez utilisé.

  Si vous n'avez pas ajusté les valeurs RTO et RPO, vous pouvez toujours afficher les valeurs RTO et RPO calculées par le système dans leurs champs respectifs.

Activité

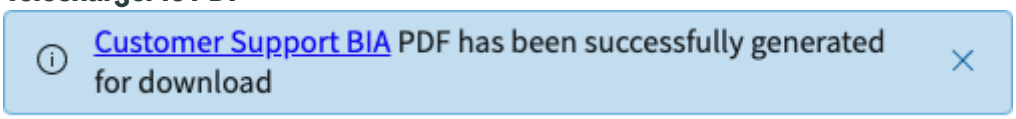
Commentaires supplémentaires sur la LFI.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur le bouton **Générer un PDF** pour générer la BIA au format PDF.
   Un message s'affiche indiquant que le PDF a été généré.

Traduction automatique

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

Télécharger le PDF



Cliquez sur le lien dans le message pour télécharger le PDF.

- Si vous avez un accès en lecture seule à la BIA, l'option de génération d'un PDF vous aide à télécharger le document sur votre disque dur local.
- Vous pouvez télécharger la BIA avant son état **d'approbation** .
- Par défaut, le PDF est généré et joint après l'approbation de la BIA.

7. Pour faire passer une BIA de l'état **Approuvé** à **l'état Brouillon** , cliquez sur le bouton **Modifier** .
8. Pour créer une copie de la BIA, cliquez sur le bouton **Copier** .
   Si vous avez la permission de lire et de créer un BIA, vous pouvez également copier le BIA.

   a. Saisissez le nom de la nouvelle BIA dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact.
   L'action de copie crée une réplique exacte de la BIA avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact. Elle copie également toutes ses dépendances et tous ses groupes de dépendances dans la nouvelle BIA.

   b. Cliquez sur **Confirmer**.

   - La nouvelle BIA copiée à partir de la BIA d'origine comporte tous les détails structurels RTO, d'impact RPO et d'évaluation des dépendances similaires à la BIA d'origine.
   - Toutefois, les détails de la catégorie d'impact pour chacune de ces évaluations sont modifiables pour que vous puissiez évaluer les détails de la dépendance exclusivement pour la BIA copiée.
   - Si les catégories d'impact des évaluations d'impact RTO et RPO de la BIA d'origine sont à l'état **Terminé** , les catégories d'impact de la BIA copiée sont à l'état **Terminé** .
   - Par conséquent, vous devez évaluer et saisir la durée de l'interruption, la réponse et le délai de reprise requis pertinents pour la BIA copiée.
   - Vous pouvez évaluer les détails dans la section **Résultats** . Les valeurs RTO et RPO sont recalculées une fois que vous avez terminé les évaluations.
   - Les activités et les notes de travail ne sont pas copiées dans la nouvelle BIA. Entrez ces informations pertinentes pour la nouvelle BIA.
   - Toutes les pièces jointes jointes à la BIA d'origine dans n'importe quel format sont copiées dans la nouvelle BIA. Toutefois, le PDF généré pour la BIA d'origine à l'aide du bouton **Générer le PDF** ne sera pas copié dans la nouvelle BIA, car les données d'évaluation se rapportent à la BIA d'origine. Étant donné que vous avez la possibilité de modifier les détails de l'évaluation dans la BIA copiée et de générer un PDF, la copie du PDF généré pour la BIA originale n'a aucune pertinence.

   Remarque : Vous pouvez supprimer une BIA et ses tables connexes à l'état **Brouillon** . Le planificateur et le gestionnaire de programme BCM peuvent supprimer une BIA qui est dans les états **En cours de révision** et **Renvoyé** , tandis qu'un administrateur BCM peut supprimer une BIA quel que soit son état.

Traduction automatique

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

Afficher les flux d'états d'approbation pour une analyse d'impact sur l'entreprise

Affichez les transitions d'états d'approbation envoyées à chaque niveau du processus d'approbation et les détails des approbateurs lorsque vous dirigez l'analyse d'impact sur l'entreprise à travers plusieurs niveaux d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Vous pouvez afficher les enregistrements d'approbation pour une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) dans n'importe quel état, à l'exception des états **Brouillon** et **En cours de révision** .
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de Business Impact Analysis dans la colonne **Nom** .
4. Pour afficher les détails de l'approbation de la BIA, cliquez sur la liste connexe Approbations.
   S'il n'y a aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour la BIA, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** la BIA.

   Remarque : Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'approbation dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher le nom de l'approbation, son niveau d'approbation, son état actuel et les détails des approbateurs tels que les utilisateurs et les groupes.
6. Pour afficher l'historique d'approbation de l'analyse d'impact, cliquez sur l'onglet **Détails** .

   a. Cliquez sur l'élément connexe Historique des approbations.
   Vous pouvez afficher l'historique d'approbation complet des approbateurs et les détails relatifs à la date de création.

Transitions d'états pour plusieurs niveaux d'approbations BIA :

Pas encore demandé

État dans lequel une approbation n'est pas encore envoyée aux approbateurs à un niveau respectif.

Demandé

Les approbations sont envoyées aux approbateurs de ce niveau. En conséquence, l'état de tous les niveaux successifs d'approbation devient Pas encore demandé.

Approuvé

Un ou plusieurs approbateurs ont approuvé la BIA au niveau respectif. En conséquence, l'état du niveau d'approbation suivant passe à Demandé.

Rejeté

Un ou plusieurs approbateurs ont rejeté la BIA à un niveau particulier. Même si un approbateur rejette la BIA, celle-ci passe à l'état **Rejeté** . En conséquence, l'état de tous les niveaux d'approbation suivants passe à N'est plus nécessaire.

N'est plus nécessaire

Si les approbateurs d'un niveau ont approuvé ou rejeté la BIA, l'état passe à N'est plus nécessaire pour tous les niveaux d'approbation suivants.

Traduction automatique

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

Mettre à jour les détails de dépendance d'une BIA dans Libre-service

Utilisez le rôle de contributeur pour mettre à jour la durée d'interruption du résultat de la catégorie d'impact, le RPO, les réponses de l'analyse de l'impact, l'état du groupe de dépendances d'impact et les notes de travail dans l'élément associé à l'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.contributor

Si vous êtes un contributeur BCM et que vous faites partie de la liste des contributeurs, vous pouvez mettre à jour les détails de dépendance d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon analyse de l'impact**.
2. Affichez la liste des analyses d'impact sur l'entreprise qui vous sont affectées et des BIA auxquelles vous pouvez contribuer.
3. Cliquez sur un enregistrement d'analyse d'impact.
4. Cliquez sur la liste connexe Résultats des catégories d'impact.
5. Sélectionnez n'importe quel enregistrement d'évaluation de l'impact RTO pour mettre à jour les détails de sa durée d'interruption.
6. Pour mettre à jour la réponse de l'analyse d'impact, cliquez sur l'enregistrement de catégorie d'impact RPO.
7. Pour mettre à jour l'état du groupe de dépendances d'impact, cliquez sur la liste connexe Groupe de dépendances d'impact.
   Vous pouvez également ajouter, mettre à jour et supprimer des dépendances dans le groupe de dépendances.
8. Pour ajouter des notes de travail à la BIA, cliquez sur l'onglet **Activité** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour** après vos modifications.

Workflows structurés pour Business Continuity Planning

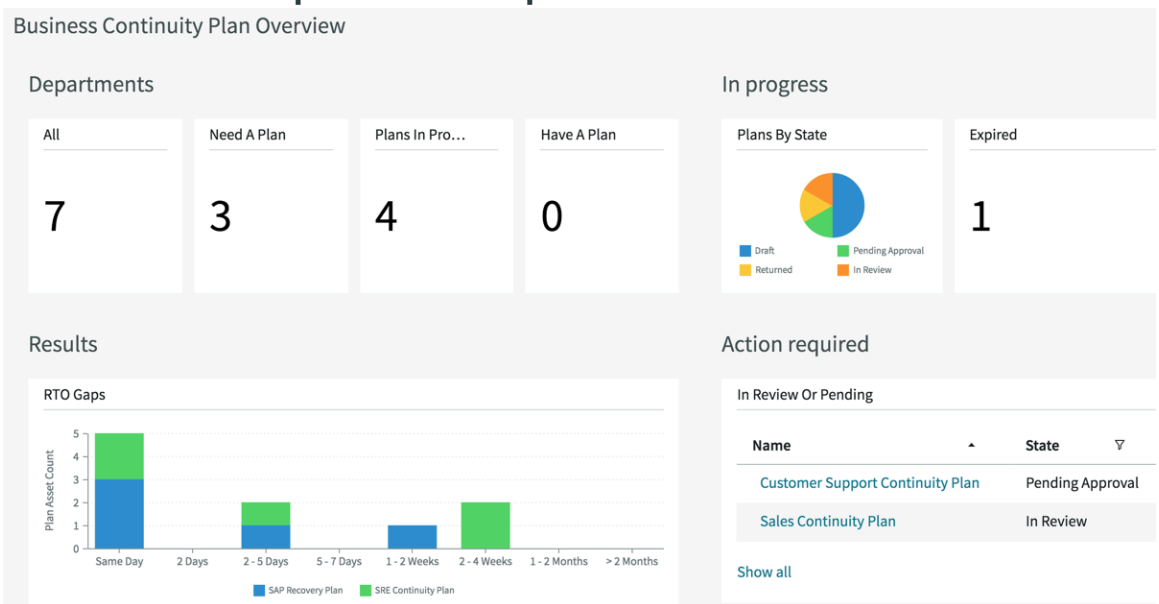
Business Continuity Planning (BCP) vous aide à mettre en œuvre et à atténuer les risques au moment d'un événement en traitant des éléments d'action tels que les actifs du plan, les activités, les équipes de reprise, la documentation, les politiques et les procédures.

BCP consolide toutes les données nécessaires à la gestion des plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence dans ServiceNow AI Platform®. Il organise un catalogue de données d'entreprise dans un système d'enregistrements unique. Au lieu de créer des enregistrements, vous pouvez simplement sélectionner les données requises. La création de plans devient alors simple et sans effort en tirant parti des informations existantes et en les organisant dans une association logique de données pour la récupération.

Traduction automatique

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

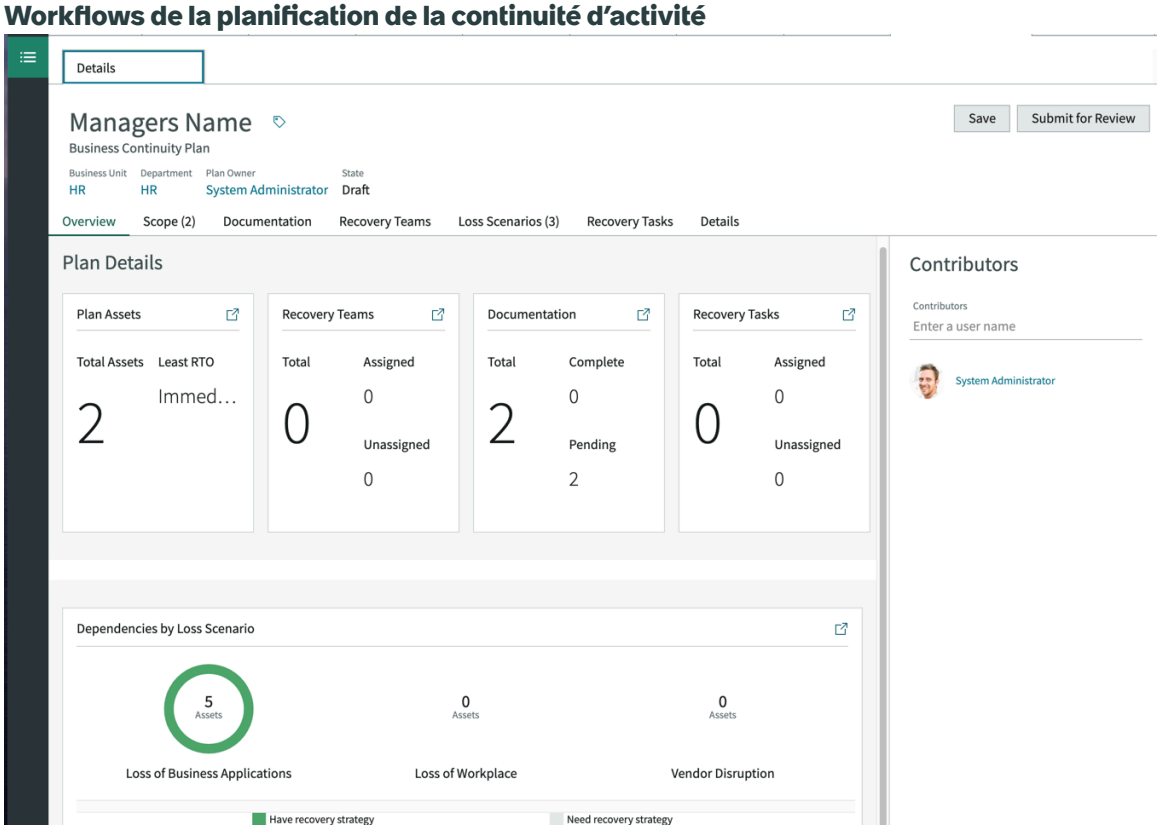
Vue d'ensemble de l'espace de travail du plan de continuité d'activité



Le gestionnaire de programme, le planificateur et le visualiseur disposent d'un espace de travail personnalisé, qui leur présente l'état actuel des activités liées au plan. L'espace de travail est un portail sécurisé permettant d'ouvrir les plans accessibles à l'utilisateur disposant d'un rôle particulier.

Vous pouvez créer votre plan dans une interface utilisateur unique avec la possibilité d'ouvrir un onglet de plan pour effectuer une tâche. Vous pouvez passer à la tâche de plan suivante pour ajouter, supprimer ou mettre à jour les détails du plan.

Workflows de la planification de la continuité d'activité



Avec des plans d'action complets en place pour différents scénarios perturbateurs possibles et une équipe dédiée chargée d'agir rapidement au moment d'un scénario de

Traduction automatique

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

perte, votre organisation est équipée pour faire face à une crise ou à toute situation défavorable.

Créer un plan de continuité d'activité à partir d'un modèle de plan

En tant que gestionnaire de programme, vous pouvez créer un plan pour les unités business respectives qui peut être utilisé en cas de perturbation de l'activité. Vous pouvez utiliser un modèle de plan spécifique pour chaque type de plan afin de rationaliser le processus de création d'un plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un plan à l'aide d'un modèle de plan préconfiguré qui répond à vos besoins. L'utilisation du modèle de plan vous donne une mise en page de plan standard ajoutant automatiquement des sections de document, des scénarios de perte et identifiant les principaux éléments à récupérer. Les modèles de plan vous aident à vous concentrer sur le contenu du plan, ses tâches et l'implémentation efficace du plan.

La création d'un plan aide une organisation à identifier les processus, les emplacements et les actifs qui doivent être récupérés en priorité en cas d'interruption. La sélection d'un type de plan permet d'identifier les éléments de reprise et l'heure à laquelle elle doit être effectuée.

En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez créer un plan en cliquant sur le bouton **Nouveau** . Lorsque vous sélectionnez un modèle pour le plan, toutes les informations connexes du modèle sont copiées dans le plan après l'envoi.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Pour créer un plan à partir de la page d'accueil Continuité d'activité, cliquez sur **Créer un plan**.
3. Pour afficher la liste des plans existants dans différents états et pour créer un enregistrement de plan, cliquez sur l'icône Listes (icône ).
   a. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les détails du plan dans le formulaire modal Créer un plan.
5. Saisissez un nom pour le plan et sélectionnez un modèle de plan.

   Décrivez le nom du plan en 255 caractères selon une convention de dénomination exclusivement destinée à vos équipes commerciales.

   Les détails du modèle référencé sont copiés dans le plan. Sélectionnez l'unité business, le département et le propriétaire du plan applicables au plan.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le plan que vous avez créé s'ouvre dans la vue d'enregistrement. Cette vue affiche les détails du plan sous les en-têtes **Unité business**, **Département**, **Propriétaire du plan** et **État**.

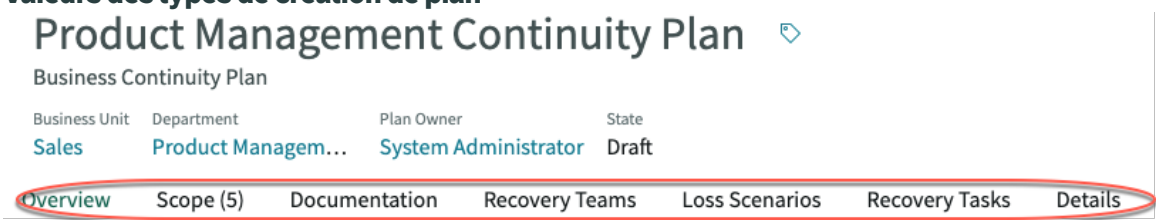
Traduction automatique

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

Remarque :

Les onglets disponibles dans la vue Plan dépendent de la valeur que vous avez sélectionnée dans le champ Type **de création** du Configurer un modèle de plan de continuité d'activité plan utilisé dans ce plan.

Valeurs des types de création de plan



Lorsque vous créez un plan à l'aide d'un modèle, les documentations du plan associées au modèle de plan sont copiées dans la section documentation du plan que vous avez créé.

7. Passez en revue les détails du plan dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
8. Cliquez sur l'onglet **Détails** pour mettre à jour les détails du plan.
9. Pour enregistrer le plan et mettre à jour ses détails ultérieurement, cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour l'enregistrer et l'envoyer pour révision, cliquez sur **Soumettre pour révision**.

Remarque : Vous pouvez soumettre le plan pour révision uniquement lorsqu'il est **à l'étape Brouillon** .

Lorsque vous soumettez le plan pour révision, le plan passe à l'état **En cours de révision** .

En tant que propriétaire du plan, vous pouvez ajouter des détails au plan et le déplacer entre différents états pour qu'il soit finalement approuvé.

Remarque : Le champ **État** est en lecture seule. Il indique l'état du plan. Par conséquent, votre action sur le plan dans l'interface utilisateur le fait passer à son état approuvé.

En brouillon

Il s'agit de l'état dans lequel votre plan est en cours de modification. Ajoutez des sections de documentation au plan, identifiez les équipes de récupération et configurez des tâches de récupération pour les propriétaires, puis soumettez le plan pour examen.

Pour soumettre pour révision, assurez-vous qu'une piste BCM est affectée au plan. Dans le cas contraire, vous pouvez soumettre le plan pour approbation.

Une fois que le propriétaire du plan a soumis le plan pour révision, l'état devient **En cours de révision**. L'état du plan bascule sur **Soumis pour approbation** pour le propriétaire du plan.

En cours de révision

Le propriétaire du plan peut examiner, modifier et soumettre le plan pour approbation.

Approbation en attente

Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, le plan est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Les configurations d'approbation, les niveaux d'approbation et les règles d'approbation sont évalués par rapport au plan pour déterminer les approbateurs.

Traduction automatique

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

S’il n’existe aucun enregistrement d’approbation à l’état demandé pour le plan, en tant que gestionnaire de programme BCM, vous **pouvez rejeter ouapprouver** le plan. L’état du plan et de ses tables connexes est en lecture seule.

Retourné

Lorsque le plan est rejeté, l’état est défini sur **Retourné** .

Approuvé

Lorsque le plan est approuvé, son état passe à l’état **Approuvé** .

Le plan et tous ses onglets connexes sont en lecture seule. Votre seule option pour changer l’état à cet état est de le déplacer vers **l’état Archivé** .

Archivé

Lorsque vous archivez le plan, il passe en lecture seule. Toutes les tables sous-jacentes à partir desquelles le plan récupère ses données pour les renseigner dans les onglets Actifs du plan, Dépendances de l’actif connexe, Stratégie de reprise, Documentation, Équipes de reprise, Scénarios de perte et Tâches de reprise sont en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations de ces onglets.

Remarque : Une tâche planifiée s’exécute chaque semaine pour déplacer les plans expirés vers l’état **Archivé** .

11. Pour exporter le plan vers différents emplacements et le rendre disponible pour que les gens puissent l’exécuter en cas de crise, cliquez sur **Générer le PDF**.

Remarque : Vous pouvez générer un PDF si vous êtes un cotisant du plan (sn_bcp.plan_contributor) ou un gestionnaire du plan (sn_bcp.plan_manager).

Vous pouvez générer un PDF du plan dans tous les états, à l’exception des états **Approuvé** et **Archivé** . Si le plan est approuvé, un PDF est généré et joint au plan par défaut.

Le plan est exporté dans son intégralité avec son résumé, ses équipes de récupération, ses scénarios de perte, ses tâches de récupération et un tableau en annexe répertoriant le numéro de contact de chaque membre faisant partie de l’équipe de récupération.

Afficher les détails du plan dans les tableaux de résultats

Utilisez l’onglet **Vue d’ensemble** pour comprendre rapidement la robustesse de vos plans de continuité d’activité et d’urgence. Cet onglet donne une vue d’ensemble des scores des éléments importants du plan, chacun sous forme de tableau de résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre plan d’action d’urgence doit être personnalisé en fonction de votre lieu de travail et inclure des informations sur toutes les sources potentielles d’urgence. Le plan doit être complet et comporter les détails suivants :

- les actifs à récupérer
- les équipes responsables de la récupération de chaque type d’actif
- Un groupe désigné auquel le plan est affecté
- Un propriétaire identifié au groupe d’affectation
- Documentation détaillant la façon dont le plan doit être exécuté

Traduction automatique

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

Procédure

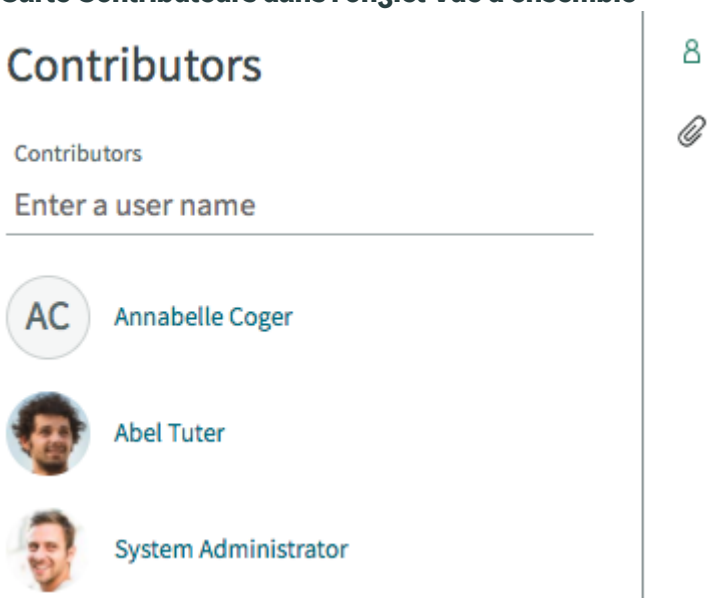
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
   Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez voir les tableaux de résultats qui sont des représentations graphiques de la progression du plan pour le mener à bien vers son objectif.

   Les différents tableaux de résultats disponibles dans l'onglet **Vue d'ensemble** dépendent de la valeur sélectionnée dans le champ Type **de création** de Configurer un modèle de plan de continuité d'activité plan utilisé dans ce plan.

   Remarque : Si votre plan est à l'état **Approuvé** , vous pouvez afficher la section **Utilisation et résultats du plan** . Toutefois, vous pouvez afficher tous les détails d'un plan dans la section **Détails du plan** , que le plan soit dans un état quelconque. Pour plus d'informations, consultez les tableaux de bord de vue d'ensemble du plan pour plus de détails sur l'utilisation du plan.

5. Pour remplir les sections de documentation en **attente** , identifier des équipes et des individus pour les équipes de reprise non affectées ou affecter des groupes pour effectuer des activités de plan spécifiques, cliquez sur l'icône Aller à la section (icône) dans le widget de tableau de résultats respectif pour ajouter les informations requises et définir le plan comme terminé.
6. Pour ajouter des contributeurs au plan, cliquez sur le champ **Contributeurs** pour sélectionner les utilisateurs.

Carte Contributeurs dans l'onglet Vue d'ensemble



   Pour qu'un plan de continuité d'activité soit complet et robuste, vous avez besoin de l'apport de personnes qui peuvent vous aider et fournir des informations sur le plan. Ces contributeurs peuvent également être des utilisateurs auxquels vous pouvez affecter des tâches spécifiques. Vous pouvez ajouter autant de cotisants que requis par le plan.

7. Pour supprimer un cotisant du plan s'il n'est plus nécessaire, cliquez sur le bouton **Supprimer** en regard du nom du cotisant.

Traduction automatique

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

Tableau de résultats de vue d'ensemble du plan pour les détails d'utilisation du plan

L'onglet **Vue d'ensemble** vous donne les détails du plan, de l'exercice et des événements réels qui utilisent le plan. Il indique également dans quelle mesure le plan a réussi à récupérer les actifs en cas de perte.

Utilisation et résultats du plan

La section Utilisation et résultats du plan affiche les détails des événements de crise et d'exercice qui utilisent le plan actuel que vous consultez.

Événements de crise associés

- Total des événements de crise : nombre total d'événements de crise qui utilisent le plan actuel.
- Événements de crise en cours : nombre d'événements de crise actuellement en cours.
- Date du dernier événement de crise : date et heure de fin réelles du dernier événement de crise qui s'est produit.



Exercices associés

- Nombre total d'exercices : nombre total d'exercices qui utilisent le plan actuel.
- Exercices en cours : le nombre d'événements d'exercice en cours.
- Date du dernier exercice : la date et l'heure de fin réelles du dernier exercice terminé.
- Résultat du dernier exercice : indique si le dernier exercice terminé a été réussi ou non.

Traduction automatique

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

Exercices associés

Related Exercises

Total Exercises	Ongoing Exercises
4	1

Last Exercise Date

2021-02-25 03:15:33

Last Exercise Result

Successful with Issues

Résultats de l’exercice

L’anneau à code couleur indique le nombre d’événements d’exercice terminés qui ont réussi, échoué et réussi avec des problèmes.

Résultats de l'exercice

Exercise Results



Détails du plan

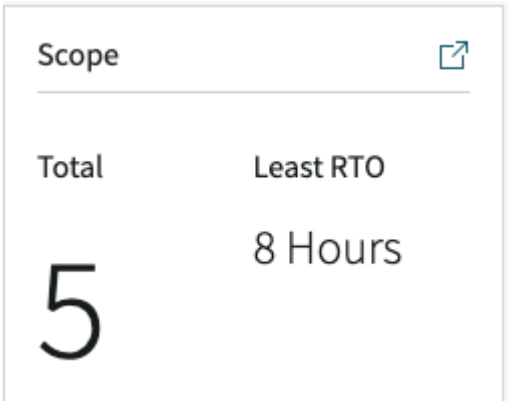
Champ d'application

Affiche tous les actifs identifiés dans le plan comme **Total**. Parmi tous les RPO et RTO pris en charge par un élément primaire, la valeur minimale de RPO et RTO s’affiche.

Traduction automatique

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

Tableau de résultats des actifs du plan



Équipes de reprise

Le tableau de bord vous aide à identifier les équipes et les individus ayant des directives claires sur les responsabilités d'agir en temps de crise.

Le score affecté indique qu'un rôle de récupération d'un plan a été affecté à un groupe ou à un utilisateur. Le score non affecté indique que le rôle de récupération n'est affecté à aucun groupe ou utilisateur.

Tableau de résultats des équipes de reprise



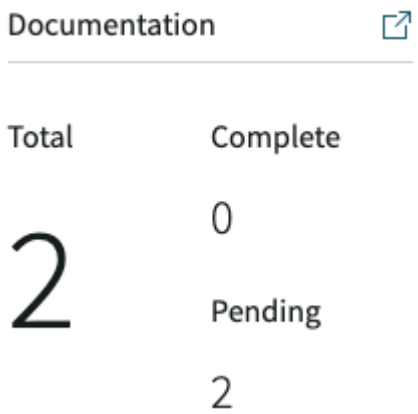
Documentation

Affiche le nombre total de sections de documentation jointes au plan. La répartition affiche l'état des sections de documentation qui sont mises à jour en fonction du plan et à l'état **Terminé** . L'état **En attente** indique les sections de documentation qui sont encore en cours de modification.

Traduction automatique

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

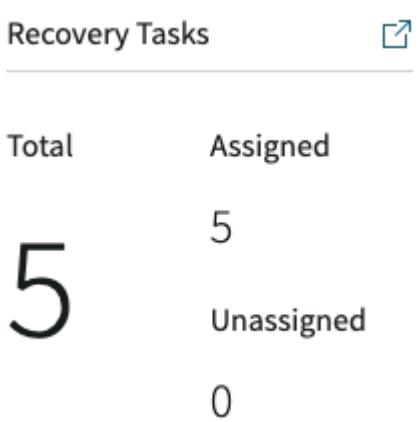
Tableau de résultats de la documentation



Tâches de reprise

Le tableau de bord des tâches de récupération indique un groupe et un propriétaire pour le groupe, identifiés pour mener à bien les activités du plan pendant le processus de récupération.

Tableau de résultats des tâches de reprise



Sur le nombre total d'activités identifiées pour le plan, le score affecté indique le nombre d'activités pour lesquelles des groupes ont été affectés. Le score non affecté indique les activités du plan pour lesquelles aucun groupe n'a été affecté.

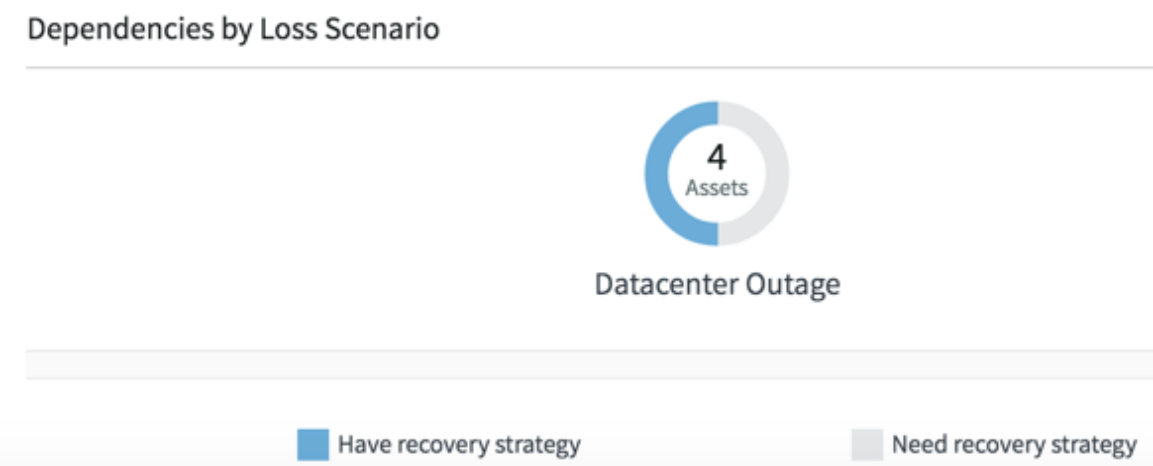
Dépendances par scénario de perte

Le graphique en anneau affiche les actifs couverts par une stratégie et utilise des couleurs pour indiquer si l'actif a une stratégie ou non. Un plan de scénario de perte doit avoir au moins une stratégie pour un actif. Cependant, vous pouvez également avoir une seule stratégie couvrant plusieurs actifs.

Traduction automatique

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

Dépendances par scénarios de perte



Ajouter un actif au périmètre d'un plan de continuité d'activité

Utilisez l'onglet **Champ d'application** pour ajouter un actif au champ d'application du plan. Si l'application Business Impact Analysis (BIA) est installée, vous pouvez afficher les principaux éléments définis dans le modèle de plan, ses détails sur l'objectif de temps de reprise (RTO) et l'objectif de point de reprise (RPO), ainsi que l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Champ d'application** .
   Si le plan est créé à partir d'un modèle de plan, vous pouvez afficher les éléments principaux définis dans le modèle de plan.
6. Pour ajouter un nouveau champ d'application au plan, cliquez sur **Ajouter**.
7. Dans le modal Ajouter des éléments, sélectionnez l'actif du plan.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Les actifs affichés dans le modal Ajouter des éléments appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le champ **Élément principal récupéré** du modèle de plan.

   Si un actif est associé à un BIA approuvé lors de l'ajout de l'actif du plan, le BIA approuvé est automatiquement ajouté dans la colonne **BIA** de l'actif.

   Si la BIA est jointe au périmètre du plan, vous ne pouvez pas modifier le RTO et le RPO, car il s'agit de valeurs renseignées à partir de la BIA.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Si l'application BIA est installée, les champs **RTO** et **RPO** sont visibles et non modifiables. **Le champ BIA** est visible et modifiable. Vous pouvez joindre un BIA en cliquant sur l'icône de lien BIA (icône).
- Si BIA n'est pas installé, les champs **RTO** et **RPO** sont visibles et modifiables.
- Si une BIA approuvée est jointe au plan, les champs **RTO**, **RPO** et **BIA** sont renseignés avec des valeurs, en lecture seule et non modifiables.

9. Pour mettre à jour un actif de plan ou pour y lier une BIA, cliquez sur l'actif dans la colonne **Nom** .

a. Cliquez sur l'icône de lien BIA (icône).
S'il existe un BIA approuvé pour l'actif, le BIA est automatiquement joint à l'actif lorsque vous cliquez sur le lien. Si vous avez ajusté les valeurs RTO et RPO en fonction de la criticité d'un actif, les valeurs RTO ajusté et RPO ajusté prévalent sur les valeurs RTO et RPO calculées par le système. Les valeurs RTO et RPO ajustées s'affichent dans les champs **Objectif de temps de reprise** et Objectif de point de **reprise** lorsque vous cliquez sur l'icône .

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

10. Pour supprimer un actif de la liste du plan, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter des actifs connexes et des plans connexes

Identifiez les actifs associés et leurs plans référencés pour récupérer les actifs lors de votre phase de planification. Réutilisez les données de relation d'élément de configuration qui circulent de la CMDB vers Business Impact Analysis (BIA) pendant l'évaluation des dépendances pour identifier les actifs de votre plan.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à cette amélioration de fonctionnalité, les données de relation des éléments de configuration dans CMDB sont transmises à Business Impact Analysis (BIA) lorsque vous ajoutez des dépendances basées sur les relations CI dans CMDB. Si vous avez effectué la BIA, les données d'actifs connexes sont transmises à la phase de planification. Au cours de la phase de planification, vous pouvez identifier ces éléments dépendants de BIA en tant qu'actifs liés. En outre, si vous avez effectué la BIA et si vos actifs associés ont un plan, vous avez également la possibilité d'ajouter le plan existant pour les actifs associés en tant que plans connexes dans la phase de planification et en tant que sous-plans dans la phase d'exécution du processus de récupération d'événement.

Par conséquent, au lieu d'identifier de nouveaux actifs et de créer des plans de récupération des actifs, vous pouvez utiliser les éléments dépendants de BIA qui sont ajoutés en tant qu'éléments de configuration à partir de la CMDB en fonction de leur relation CI et réutiliser ces éléments comme actifs associés à l'étape de planification.

Cette fonctionnalité vous donne la possibilité de :

- Identifiez les actifs connexes en fonction des dépendances établies dans la CMDB et la BIA lors de la planification.
- Créez un plan principal et définissez une tâche qui fait référence à un autre plan connexe.

Traduction automatique

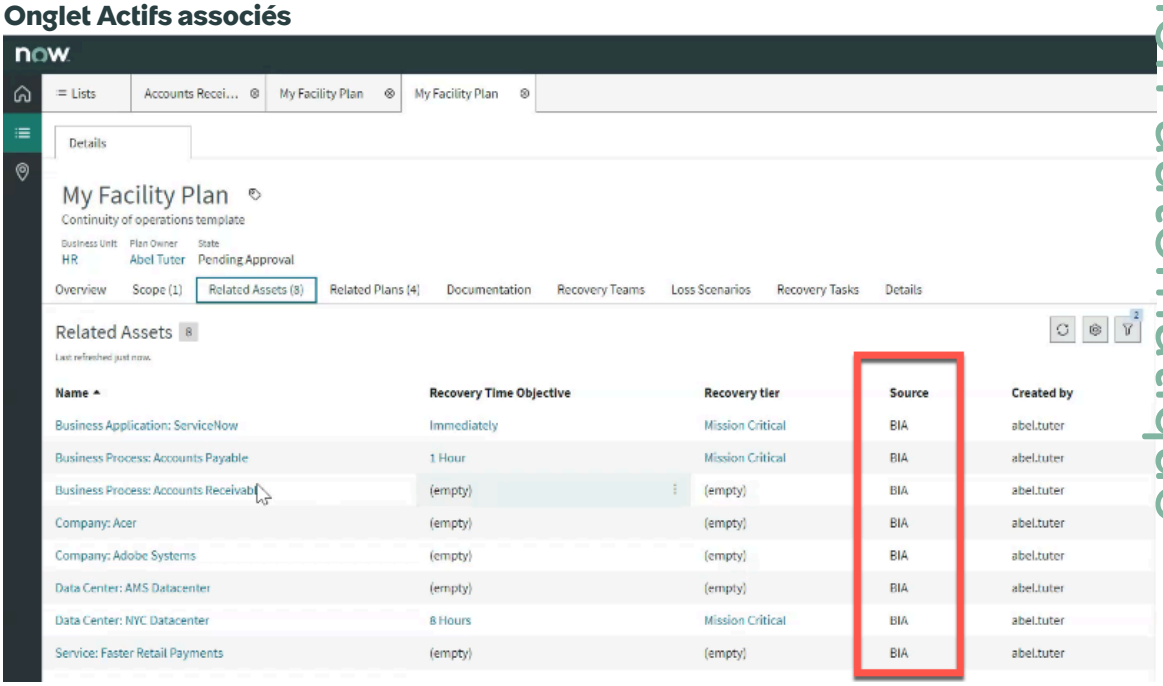
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Actifs associés** pour afficher les actifs qui sont extraits de la BIA vers le plan.
   Si vous avez ajouté un processus de gestion ou un emplacement en tant qu'élément dans l'onglet **Champ d'application** , et si l'élément inclus dans le périmètre est lié à la BIA, tous les actifs connexes de la BIA sont alignés dans l'onglet **Actifs associés** du plan. En d'autres termes, l'élément de configuration CMDB ajouté en tant que dépendance dans BIA est extrait dans le plan en tant qu'actifs associés. La source de ces actifs connexes est affichée comme BIA.

   Lorsque vous créez un plan, vous sélectionnez également un élément principal que le plan couvre. En fonction du champ d'application que vous avez sélectionné dans le plan de continuité d'activité ou l'élément principal du plan, l'application ajoute les actifs et plans connexes au cours de la phase de planification. Il peut s'agir de processus business, d'applications d'entreprise critiques, de centres de données ou de ressources travaillant à partir d'un emplacement. Toutes ces dépendances, si elles sont stockées dans la BIA, sont copiées dans le plan dans l'onglet **Actifs associés** , en plus des autres dépendances ajoutées lors de la création de la BIA.

   Onglet Actifs associés



   Remarque : À moins d'effectuer l'analyse d'impact sur l'entreprise, les éléments connexes des données des éléments configurés ne seront pas transférés vers le plan, bien que vous ayez la possibilité d'ajouter manuellement les actifs connexes et les plans connexes dans la phase de planification.

6. Pour ajouter un actif manuellement, cliquez sur le bouton **Ajouter** .
   a. Sélectionnez un type d'élément impacté dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.
   b. Cliquez sur **Suivant** et sélectionnez les éléments qui appartiennent au type d'élément impacté.

Traduction automatique

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

c. Cliquez sur **Ajouter**.

> **Remarque :** Si l'élément ne provient pas de la BIA, mais a été ajouté pendant la phase de planification, la source de l'élément impacté que vous avez ajouté est **manuelle**.

7. Pour supprimer un actif associé, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**.

8. Cliquez sur l'onglet **Plans connexes** pour afficher les plans associés aux éléments de l'onglet **Actifs connexes** .
Une fois les actifs copiés dans le plan, si des plans sont attachés à l'un des actifs connexes, ces plans sont automatiquement extraits et répertoriés dans l'onglet **Plans connexes** . Les actifs du régime sont ceux qui doivent être recouvrés par le régime pendant l'événement.

Lorsque les plans connexes sont extraits dans la phase de planification, vous pouvez également créer les tâches de récupération. En tant que planificateur, vous pouvez définir une séquence pour l'exécution des tâches de récupération du plan principal et de ses sous-plans dépendants.

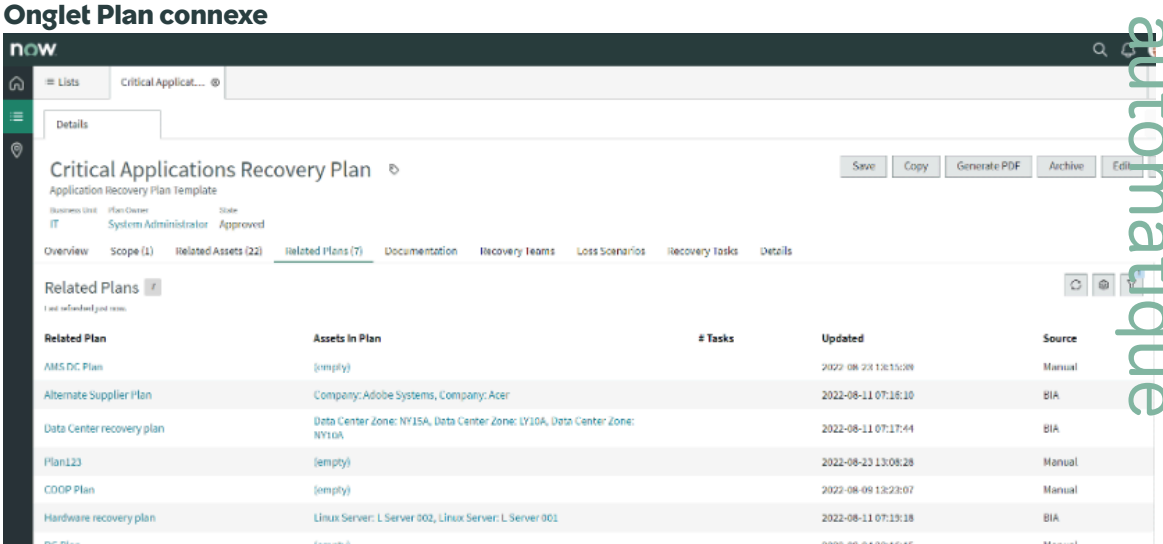
Si vous n'avez pas effectué la BIA ou inclus le champ d'application du plan dans une BIA, vous pouvez ajouter manuellement des plans à cette étape.

9. Pour ajouter un plan manuellement, cliquez sur le bouton **Ajouter** .

a. Sélectionnez un plan dans la fenêtre contextuelle Ajouter.

b. Cliquez sur **Ajouter**.

Onglet Plan connexe



> **Remarque :** La source du plan connexe que vous avez ajouté est **Manuel**, car le plan ne provient pas de la BIA, mais a été ajouté pendant la phase de planification.

10. Pour supprimer un plan connexe, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez référencer l'un des plans connexes dans une tâche de récupération du plan principal et séquencer l'ordre d'exécution dans l'événement.

Traduction automatique

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

Créer et gérer des sections de documentation du plan

Utilisez la section documentation pour documenter les options de récupération du plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Documentez toutes les informations supplémentaires telles que les buts, les objectifs et le champ d'application qui sont requis dans le contexte de votre plan sous forme de sections distinctes dans le document.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur la liste connexe **Documentation** du plan.
   Vous pouvez afficher chaque section de la documentation dans une zone de texte distincte. Les sections de documentation qui font partie du modèle de plan, que vous avez utilisé pour créer le plan, sont par défaut ce plan. Vous pouvez créer de nouvelles sections dans la documentation et modifier les sections existantes.
6. Pour modifier une section de documentation, cliquez sur l'icône Modifier (icône 
   Utilisez cette icône pour modifier le titre ainsi que le texte dans la description de la section de documentation.
7. Pour modifier le texte d'une section, cliquez sur le bouton **Modifier** dans la zone de texte.
8. Pour annuler toutes vos mises à jour et revenir au texte d'origine de la section de documentation, cliquez sur **Réinitialiser au modèle** , puis cliquez sur **Réinitialiser** pour confirmer votre action.

   Remarque : Le bouton Rétablir au modèle n'est activé que lorsque la section de document est à l'état En attente et non à l'état Terminé.

   Lorsque vous réinitialisez, le titre et la description, ainsi que le texte de la section de documentation sont réinitialisés selon le titre, la description et le contenu de la documentation dans le modèle de plan.

9. Pour supprimer une section de documentation, cliquez sur l'icône de suppression (icône 
   Cette action supprime la section de documentation.
10. Pour créer une section dans l'onglet Documentation, cliquez sur **Nouvelle section**.
    a. Dans la fenêtre contextuelle Nouvelle section, saisissez un titre et une description pour la section.
    b. Cliquez sur **Créer**.
    c. Cliquez sur le bouton **Modifier** pour entrer le contenu dans la zone de texte de la section.
11. Pour enregistrer les mises à jour et continuer à modifier le contenu, cliquez sur **Enregistrer**.
12. Pour enregistrer et quitter le mode d'édition, cliquez sur **Terminer**.
    Une fois que vous avez cliqué sur **Terminer**, les icônes  et  sont désactivées. Pour activer les icônes, cliquez sur le bouton Modifier dans la zone de texte de la section **documentation** .
13. Pour afficher la section suivante et faire défiler toutes les sections, réduisez la section une fois la modification terminée.

Modifier l'ordre de la section au niveau du plan

Traduction automatique

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

Vous pouvez modifier l’ordre dans lequel les sections apparaissent dans la liste connexe **Documentation** pour aider l’utilisateur à réviser les sections dans un ordre logique. Toutefois, vous devez définir la préférence d’ordre pour les sections en saisissant une valeur entière dans le champ **Commande** du formulaire Documentation du plan pour chaque section de documentation du plan. Cette personnalisation remplace la préférence d’ordre définie au niveau du modèle de plan.

Modifier l’ordre des sections au niveau du modèle de plan

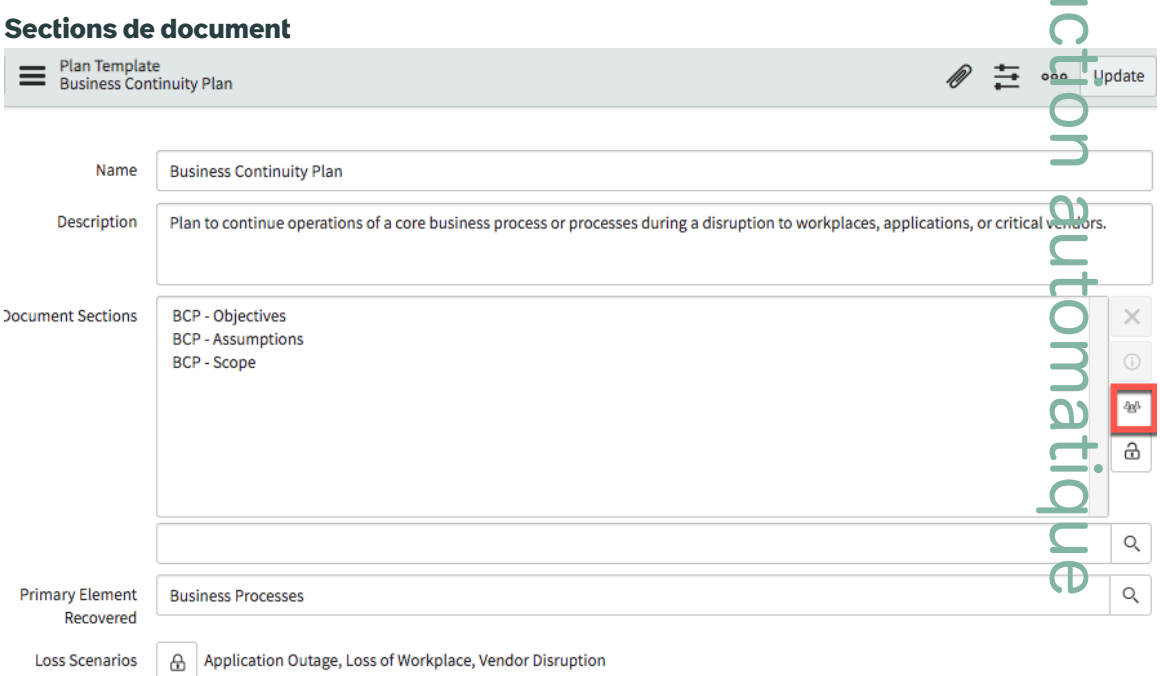
Vous pouvez également définir l’ordre des sections de document dans le modèle de plan. Cet ordre est appliqué à tous les plans qui utilisent le modèle. Toutefois, seul un administrateur BCM peut modifier l’ordre des sections dans le formulaire de modèle de plan, lorsque le modèle est créé.

a. Pour réorganiser l’ordre des sections, accédez à **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**

b. Cliquez sur le modèle de plan dans le lien **Nom** .

c. Cliquez sur l’icône Déverrouiller les sections de document (icône)

d. Cliquez sur l’icône Ajouter ou supprimer plusieurs (icône) et déplacez les éléments dans l’ordre de votre choix dans le champ **Sections de document** .



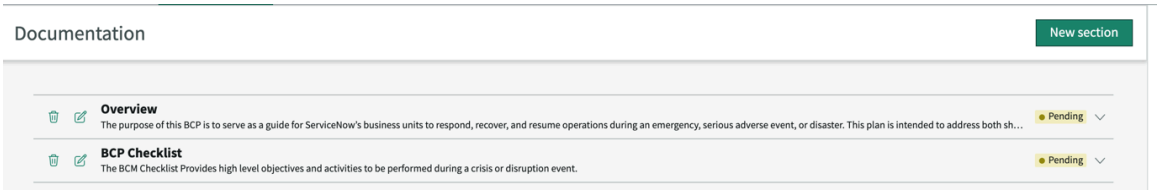
e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

En tant que gestionnaire de programme, planificateur, visionneur ou administrateur BCM, vous ne pouvez afficher l'ordre réorganisé des sections dans l'espace de travail que lorsque votre plan utilise ce modèle.

Ordre des sections d'un document



Affecter des rôles et des responsabilités aux équipes de reprise

Identifier les personnes et les groupes et les affecter à l'équipe de rétablissement afin qu'ils soient conscients de leurs rôles et responsabilités d'agir en situation de crise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'espace de travail de la planification de la continuité d'activité vous guide pas à pas dans la réalisation de votre plan en créant une équipe de récupération, en définissant les rôles et les responsabilités des utilisateurs, en affectant les utilisateurs et les groupes de manière appropriée à l'équipe de récupération et en demandant à l'équipe d'exécuter le plan.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Équipes de reprise** du plan.
6. Pour créer une équipe de reprise et y affecter des utilisateurs et des groupes, cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez créer une équipe de récupération en saisissant un nom et une description ou en mettre à jour une équipe existante. Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs et groupes dans les listes respectives. La description de l'équipe de récupération indique également les responsabilités des utilisateurs et des groupes qui sont affectés à l'équipe de récupération. Vous pouvez également créer une équipe de récupération et laisser l'affectation d'utilisateur et de groupe pour plus tard.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Identifier les scénarios de perte et les aligner sur le plan

Lorsque vous créez un plan de continuité ou un plan de récupération pour un département ou une unité business, il est nécessaire d'identifier et d'aligner les scénarios de perte sur le plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que propriétaire de régime, l'identification des scénarios de perte vous aide à vous préparer à tout événement perturbateur soudain et à poursuivre vos activités commerciales comme d'habitude.

Traduction automatique

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

Lorsque vous créez un plan à l'aide d'un modèle de plan, les scénarios de perte identifiés dans le modèle de plan sont automatiquement associés au plan que vous avez créé. Votre plan est associé à un ensemble de scénarios de perte de base. Vous pouvez ensuite ajouter d'autres scénarios de perte au plan selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Scénarios de perte** du plan qui s'ouvre.
   Utilisez cet onglet pour planifier tous les scénarios perturbateurs que vous pouvez prévoir, ainsi que pour gérer la réponse et la récupération dans une telle situation.
6. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des scénarios de perte supplémentaires au plan.
7. Sélectionnez les noms des scénarios dans le formulaire modal Ajouter des scénarios de perte.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

   Le scénario de perte est associé au plan. La table Scénario de perte du plan [sn_bcp_plan_loss_scenario] stocke la relation entre le plan et le scénario de perte.
9. Pour ajouter des dépendances d'actif connexes au scénario de perte du plan, cliquez sur le lien vers l'enregistrement du scénario de perte dans la colonne **Nom** .
10. Cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Dépendances de l'actif connexe pour ajouter des éléments dépendants.

    a. Pour filtrer les éléments de tous les enregistrements de la définition d'élément sous-jacente, cliquez sur le bouton **À partir de tous les enregistrements** .
    Si le scénario de perte est la perte d'applications d'entreprise, toutes les applications concernées sont filtrées et répertoriées.

    b. Cliquez sur **Suivant**.

    c. Sélectionnez des éléments dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.

    d. Cliquez sur **Ajouter**.

    a. Pour filtrer les éléments qui dépendent du champ d'application du plan, qui est joint à la BIA, cliquez sur **Basé sur le champ d'application du plan**.

    b. Sélectionnez le périmètre du plan dans la liste.

    c. Cliquez sur **Suivant**.

    d. Sélectionnez les dépendances de l'élément de champ d'application du plan sélectionné joint à la BIA.

    e. Cliquez sur **Ajouter**.

Établir des stratégies de récupération pour les dépendances d'actif

Utilisez l'onglet **Scénarios de perte** pour ajouter des dépendances d'actifs et identifier des stratégies de récupération pour faire face aux différents scénarios de perte. Un plan,

Traduction automatique

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

assorti de stratégies de récupération pour les scénarios de perte identifiés, aide à combler les lacunes existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire de programme, vous pouvez vérifier s'il existe des stratégies de récupération pour divers scénarios de perte des régimes appartenant aux planificateurs. De telles évaluations vous permettent d'être préparé à ces scénarios.

Lorsque vous voyez les détails d'un scénario de perte associé à un plan, vous pouvez également afficher les actifs qui sont joints au plan et les stratégies de récupération pour chacun de ces actifs. Par exemple, le centre de données de New York peut être un actif associé à un scénario de perte de panne de centre de données d'un plan de support client. Vous pouvez créer une stratégie de récupération en estimant le temps nécessaire à l'implémentation de la stratégie pour que le centre de données de New York soit opérationnel.

Couverture de la stratégie pour les actifs associés



Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur l'état **Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Scénarios de perte** du plan.
6. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du scénario de perte dans la colonne **Nom** .
7. Pour ajouter un actif connexe à la liste existante d'actifs qui peuvent être impactés et dépendants du scénario de perte du plan, cliquez sur l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** .
   Pour plus d'informations, consultez Identifier les scénarios de perte et les aligner sur un plan de continuité d'activité.
8. Pour supprimer un actif du plan, sélectionnez l'élément et cliquez sur **Supprimer**.

> **Remarque :** Vous pouvez ajouter ou supprimer un actif, dépendant du plan, uniquement si vous êtes gestionnaire de programme ou propriétaire du plan.

Traduction automatique

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

9. Pour établir une stratégie et récupérer un actif critique, cliquez sur l'onglet **Stratégies de récupération** .
   a. Cliquez sur le bouton **Créer**.
   b. Entrez un nom et une description pour la stratégie de récupération et déterminez les détails de l'implémentation pour récupérer l'actif.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour ajouter une tâche de récupération à la stratégie de récupération du scénario de perte d'un plan, cliquez sur l'onglet **Tâches de récupération** .

    Vous pouvez créer une tâche de récupération au niveau de la stratégie de récupération ainsi qu'au niveau du plan. Voir : Créer, mettre à jour et regrouper des tâches de récupération.

Créer, mettre à jour et regrouper des tâches de récupération

Créez des tâches dans un plan pour récupérer votre entreprise après diverses situations de sinistre. Priorisez les tâches en déterminant les actifs critiques qui doivent être récupérés et estimez le temps à laquelle la tâche doit être terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez la tâche à un groupe, en identifiant un propriétaire, afin d'exécuter les processus et procédures d'une récupération. La tâche contient des détails sur l'élément à récupérer et l'heure à laquelle elle doit être accomplie.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Tâches de reprise** du plan.
   L'onglet **Tâches de reprise** affiche toutes les données dans des listes modifiables. Vous pouvez classer les tâches par ordre de priorité en triant, regroupant et filtrant chaque colonne de données comme vous le souhaitez.
6. Pour créer une tâche de récupération, cliquez sur **Nouveau**.
   a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une tâche de récupération

Champ	Description
ID de tâche	Nombre affecté à chaque tâche. Indique la position de la tâche par rapport aux autres tâches de la grille. Vous permet d'afficher les tâches dans une séquence particulière, en particulier dans un PDF imprimé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Champ d'application	Actif récupéré par la tâche. Si le champ est vide, la tâche récupère l'actif au niveau du plan. Sinon, il récupère le périmètre de la tâche de récupération.
Équipe de reprise	Équipe à laquelle la tâche de reprise est affectée.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche est affectée.
Référencer un autre plan	Option pour indiquer que la tâche de récupération n'est pas une tâche individuelle, mais fait référence à un plan distinct avec son propre ensemble de tâches. Si la case est décochée, la tâche de récupération est exécutée normalement selon la séquence d'ID de tâche au moment de l'exercice.
Sélectionner le plan	Planifiez dans la liste de l'onglet **Plans connexes** . Si la tâche possède un plan connexe mentionné, les tâches du plan mentionné sont exécutées avant que l'exécution ne se poursuive séquentiellement avec le reste des tâches de récupération dans le plan principal. Le champ s'affiche uniquement si la case **Référencer un autre plan** est cochée.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche est affectée.
Dépendances	Les tâches dépendent de la ressource et du plan, excluant une dépendance cyclique.
Documentation	Détails sur l'exécution du plan.
Stratégie de reprise	Objectif de récupération d'un actif identifié dans un plan.
Délai d'achèvement	Heure avant laquelle la tâche de récupération doit être terminée.
Élément de configuration	Élément ou actif récupéré dans cette tâche.
Description	Brève note sur la tâche de récupération.

Remarque : Vous pouvez créer une tâche de récupération au niveau de la stratégie de récupération ainsi qu'au niveau du plan.

b. Cliquez sur **Créer**.

Grille de tâche de reprise

Toutes les tâches de récupération que vous avez créées pour le plan s'affichent dans une grille. Vous pouvez regrouper les tâches de récupération en fonction des champs de la table de tâches de récupération. Le regroupement vous aide à regrouper les tâches de récupération comme vous le souhaitez, à cibler et à gérer les groupes de tâches.

Traduction automatique

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

Remarque : Pour effectuer un regroupement par champ, vous devez configurer la valeur du critère de groupe en tant qu'administrateur BCM en sélectionnant l'option **Tâches de reprise de groupe** et une valeur dans le champ **Grouper par** du modèle de plan avant de créer le plan.

Dépendances

La colonne Dépendances affiche les tâches de récupération qui correspondent au niveau du champ d'application de l'actif et au niveau du plan. Toutefois, s'il se trouve au niveau du champ d'application, il affiche les tâches de récupération qui correspondent au niveau du champ d'application, ainsi que les tâches qui n'ont pas de champ d'application.

S'il se trouve au niveau du plan, les tâches de récupération qui correspondent uniquement au niveau du plan s'affichent. Considérant que la tâche de récupération au niveau du plan n'a pas de champ d'application.

S'il existe une dépendance cyclique entre les tâches, ces tâches de récupération ne sont pas affichées dans la colonne **Dépendances** .

Groupe de tâches

Regroupe les tâches en fonction du champ **Grouper par** dans le modèle de plan.

7. Pour modifier les données d'une cellule, double-cliquez et cliquez à nouveau dans la cellule.
8. Pour appliquer un regroupement et un filtre, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension verticaux.

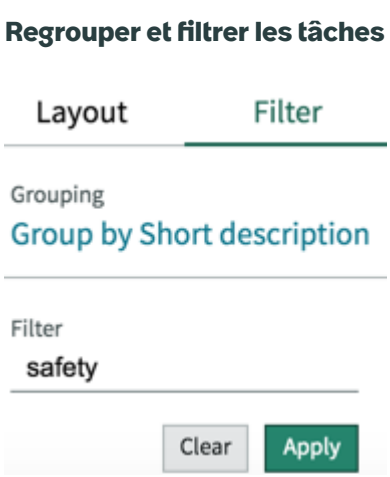
Trier

Vous pouvez trier les données à chaque niveau de colonne. Le premier clic dans l'en-tête de colonne trie les données de la colonne par ordre croissant ( ). Le clic suivant rend le tri décroissant (icône). Un autre clic supprime le tri.

Filtre

Appliquez un filtre de colonne pour filtrer les données qui ont du texte simple. Par exemple, vous pouvez filtrer les tâches avec de brèves descriptions qui parlent de sécurité.

Utilisez le filtre numérique simple pour filtrer les données critiques. Par exemple, vous pouvez appliquer le filtre à la colonne **Délai d'achèvement** pour filtrer les tâches qui doivent être terminées dans l'heure qui suit une interruption de l'activité.



Traduction automatique

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

9. Pour supprimer le filtre, cliquez sur le bouton **Effacer** .
10. Pour supprimer une ou plusieurs tâches de récupération, sélectionnez le ou les enregistrements, puis cliquez sur le bouton **Supprimer** .

Afficher les informations générales d'un plan de continuité d'activité

Utilisez l'onglet **Détails** du plan pour afficher les informations générales sur le modèle utilisé pour le plan, son type et d'autres détails.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur À l'état **Brouillon** dans la liste de planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Détails** du plan de continuité d'activité (PCA).
   Cet onglet vous fournit un résumé des détails du plan. Vous pouvez modifier les informations si nécessaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer** après avoir mis à jour les détails du plan.
7. Pour générer un PDF et télécharger une copie du BCP sur votre disque dur local, cliquez sur **Générer un PDF**.
   Un message s'affiche avec un lien téléchargeable vers le PDF BCP.

   Remarque : Une fois le plan approuvé, le PDF est généré et joint au plan.

8. Pour faire passer un plan de **l'état Approuvé** à **l'état Brouillon** , sélectionnez le bouton **Modifier** .
9. Pour créer une copie du plan, cliquez sur le bouton **Copier** .
   Si vous avez l'autorisation de modifier un BIA, vous pouvez également copier le BIA. Un planificateur BCM et un gestionnaire de programme peuvent supprimer un plan et ses enregistrements de table connexes lorsque le plan est à l'état Brouillon, En cours de révision et Renvoyé. L'administrateur BCM peut supprimer un plan quel que soit son état.

   a. Entrez le nom du nouveau plan dans la fenêtre contextuelle Copier le plan.

   b. Cliquez sur **Confirmer**.

   - L'action de copie crée une réplique exacte du plan avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier le plan. Le plan copié passe à l'état **Brouillon** .
   - L'action copie les actifs du plan, les sections de documentation du plan, les équipes de récupération, les scénarios de perte, ses dépendances d'actif connexes et ses stratégies de récupération, ainsi que les tâches de récupération du plan d'origine dans le plan copié.
   - Les sections de documentation du plan copié sont dans l'état **En attente** . Modifiez chaque section, si nécessaire, et déplacez-la à l'état **Terminé** .
   - Les dépendances sont renseignées lorsque le plan est copié.

Traduction automatique

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

Afficher les flux d'états d'approbation pour un plan d'affaires

Affichez les transitions d'états d'approbation envoyées à chaque niveau du processus d'approbation et les détails des approbateurs lorsque vous dirigez le plan d'affaires à travers plusieurs niveaux d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Vous pouvez afficher les enregistrements d'approbation d'un plan d'affaires dans n'importe quel état, à l'exception des états **Brouillon** et **En cours de révision** .
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan d'affaires dans la colonne **Nom** .
4. Pour afficher les détails d'approbation du plan, cliquez sur la liste connexe Approbations.
   S'il n'existe aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour le plan, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** le plan.
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'approbation dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher le nom de l'approbation, son niveau d'approbation, son état actuel et les détails des approbateurs tels que les utilisateurs et les groupes.
6. Pour afficher l'historique d'approbation du plan, cliquez sur l'onglet **Détails** .

   a. Cliquez sur la liste connexe Historique d'approbation.
      Vous pouvez afficher l'historique complet des approbations avec les détails des approbateurs ainsi que la date et l'heure de sa création.

Transitions d'états pour plusieurs niveaux d'approbation de plan :

Pas encore demandé

État dans lequel une approbation n'est pas encore envoyée aux approbateurs à un niveau respectif.

Demandé

Les approbations sont envoyées aux approbateurs de ce niveau. En conséquence, l'état de tous les niveaux successifs d'approbation devient Pas encore demandé.

Approuvé

Un ou plusieurs approbateurs ont approuvé le plan au niveau respectif. En conséquence, l'état du niveau d'approbation suivant passe à Demandé.

Rejeté

Un ou plusieurs approbateurs ont rejeté le plan à un niveau particulier. En conséquence, l'état de tous les niveaux d'approbation suivants passe à N'est plus nécessaire.

N'est plus nécessaire

Si les approbateurs d'un niveau ont rejeté le plan, l'état passe à N'est plus nécessaire pour tous les niveaux d'approbation suivants.

Workflows structurés pour l'exercice et la gestion de crise

La continuité d'activité est un ensemble continu d'activités visant à réduire le risque d'une organisation et à améliorer sa capacité à réagir aux perturbations et à s'en remettre. À cet effet, la gestion de la récupération et de l'exercice aide à tester et à améliorer en

Traduction automatique

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

permanence vos plans de continuité et à minimiser les interruptions d'activité en cas de crise.

Les objectifs de la gestion du rétablissement et de l'exercice sont les suivants :

Plan exerçant Recovery Management

- Fournir des tests et une amélioration continus des plans de continuité.
- Améliorez l'efficacité et la facilité d'utilisation des plans lors d'événements de crise simulés et réels.

Gestion de crise

- Minimisez l'indisponibilité des fonctions et processus business critiques dans l'ensemble de l'organisation.
- Minimisez les impacts financiers, réputationnels, juridiques et réglementaires lors d'un événement de crise.

Démarrer un événement d'exercice

Créez un événement d'exercice pour tester vos plans de continuité d'activité et de reprise à une date planifiée et surveiller l'achèvement des tâches d'événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur le lien **Commencer un exercice** dans la section **Actions** de l'espace de travail.
3. Renseignez les champs du formulaire modal.

Formulaire Créer un exercice

Champ	Description
Description brève	Nom de l'événement d'exercice.
Affecté à	Remplit automatiquement le nom de l'utilisateur qui a créé l'événement d'exercice. En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez mettre à jour le champ.
Méthode d'exercice	Méthode pour implémenter l'événement. Les méthodes peuvent être Simulation, Tabletop ou Procédure pas à pas. ○ Simulation : environnement qui simule une catastrophe réelle avec l'équipement, les fournitures et le personnel nécessaires. ○ Tabletop : Un exercice effectué dans une pièce avec une équipe analysant le plan, à la recherche de lacunes. ○ Procédure pas à pas : chaque membre de l'équipe passe en revue un composant

Traduction automatique

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

Champ	Description
	du plan en détail pour identifier les faiblesses. ○ Fonctionnel : option permettant d'inclure des tâches ad hoc qui ne font pas partie d'un plan.
Début planifié	Date de début prévue de l'événement d'exercice.
Description	Description détaillée de l'événement d'exercice.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'événement d'exercice est créé et est dans l'état **En attente** .

Démarrer un événement de crise

Contrairement à un événement d'exercice, un événement de crise frappe soudainement. Votre entreprise doit être équipée pour relever le défi et doit être en mesure de récupérer rapidement les fonctions critiques de l'entreprise pour vous éviter une perte d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous n'avez peut-être pas de plan prêt pour une crise car elle frappe soudainement sans préavis. Toutefois, vous pouvez préparer un événement et y ajouter des tâches en fonction des besoins.

Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur le lien **Démarrer un événement de crise** dans la section **Actions** .
3. Renseignez les champs du formulaire modal.

Formulaire Signaler un événement de crise

Champ	Description
Description brève	Nom de l'événement de crise.
Affecté à	Remplit automatiquement le nom de l'utilisateur qui a créé l'événement de crise. En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez mettre à jour le champ.
Description	Description détaillée de l'événement de crise.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'événement de crise est créé et est à l'état **En attente** .

Examiner les détails de l'événement et commencer un événement d'exercice

Passez en revue les détails d'un événement dans l'onglet **Détails** , lancez un événement pour tester votre plan de continuité ou de reprise d'activité et surveillez l'achèvement de l'événement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Cliquez sur l'état **En attente** dans la liste Exercices.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Passez en revue les détails de l'événement d'exercice dans l'onglet **Détails** et mettez-les à jour si nécessaire.

Détails d'un événement d'exercice

Champ	Description
Événement	
Description brève	Brève description de l'événement.
Type d'événement	Remplit automatiquement le type d'événement
État	État actuel de l'événement.
Affecté à	Coordonnateur d'événement chargé de gérer et de terminer l'événement.
Description	Description détaillée de l'événement.
Planification	
Début planifié	Date de début prévue de l'événement.
Approbateurs du plan	Approbateurs de l'exercice d'événement.
Approbateurs des résultats	Personne qui approuve le résultat du plan.
Champ d'application	
Méthode d'exercice	Méthode pour implémenter l'événement. Remplit automatiquement la méthode d'exercice précédemment sélectionnée.
Objectifs	Objectifs à atteindre lors de l'événement d'exercice.
Objectifs	Objectif de l'événement.
Résultats	
Début effectif	Date de début effective de l'exercice.
Fin effective	Date à laquelle l'exercice a été terminé.
Fermé le	Date à laquelle l'événement d'exercice a été clôturé. Le champ s'affiche lorsque l'événement passe à l'état Fermé.
Résultat	Résultat de l'exercice.
Synthèse des résultats	Résumé de l'événement d'exercice.
Améliorations recommandées	Recommandations sur la façon d'améliorer l'événement d'exercice.
Activité	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Notes de travail	Informations supplémentaires sur l'événement d'exercice.

Remarque : Vous ne pouvez pas afficher la section **Résultats** dans l'état **En attente** . Toutefois, vous pouvez afficher la section dans tous les autres états.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'événement est dans l'état **En attente** .
7. Cliquez sur **Démarrer l'événement** pour l'exercice après avoir mis à jour les détails.
   Lorsque vous démarrez un exercice, le champ **État** passe à l'état **Travail en cours** . En tant qu'approbateur, vous pouvez mettre à jour les dates de début et de fin réelles de l'exercice si l'exercice n'a pas été effectué à la date planifiée. Mettez à jour le résultat ou le résultat de l'exercice. Le résultat peut être Réussite, Réussi avec problèmes ou Échec. Saisissez le résumé des résultats et les améliorations recommandées qui peuvent être suivies pour les exercices futurs.
8. Si tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement d'exercice sont terminés, cliquez sur le bouton **Soumettre pour approbation** .

   Vous devez saisir les dates **de début réelle** et de **fin réelle** avant de soumettre l'événement d'exercice pour approbation. Mettez à jour les détails dans la section **Résultats** . Enregistrez le formulaire une fois que vous avez effectué les changements et avant de le soumettre pour approbation.

   Approbation en attente

   Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Dans cet état, vous pouvez uniquement mettre à jour le champ **Notes de travail** .

   Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. Si l'état demandé ne contient aucun enregistrement d'approbation pour l'événement, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** l'événement.

   Vous pouvez afficher les détails de l'approbation dans la liste connexe Approbations avec son nom, son niveau d'approbation et l'état de l'approbation.

   Sélectionnez la liste connexe Historique d'approbation pour afficher l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, la date à laquelle l'approbation a été demandée et les commentaires, le cas échéant.

   Remarque : Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

   Retourné

   Lorsque l'événement est rejeté, l'état est défini sur **Retourné** Il peut être déplacé **vers les états Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné que cela est lié à un événement, seules certaines sections comme la description, les résultats et les notes de travail peuvent être mises à jour dans le formulaire.

   Lorsque l'événement est à l'état **Renvoyé** , vous pouvez modifier l'état de l'actif de l'événement.

   À partir de l'état **Renvoyé** , vous pouvez uniquement ajouter des commentaires et des pièces jointes à la tâche d'événement.

Traduction automatique

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

Fermé terminé et Fermé incomplet

Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** en cliquant sur le bouton **Fermer l'événement** .

Approuvé

Lorsque l'événement est approuvé, l'état est défini sur **l'état Approuvé** . Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**.

9. Pour générer un PDF, cliquez sur le bouton **Générer un PDF** et téléchargez-le.
   Si vous avez un accès en modification à l'événement d'exercice, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

Remarque : Par défaut, le PDF est généré et joint après la clôture de l'événement.

Gérer un événement de crise

Examiner et mettre à jour les détails d'un événement de crise dans l'onglet **Détails** . Préparez l'événement à une crise qui pourrait frapper et perturber votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur l'état **En attente** dans la liste Événements de crise.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Passez en revue les détails de l'événement de crise et mettez-le à jour si nécessaire.

Détails d'un événement de crise

Champ	Description
Événement	
Description brève	Nom ou description de l'événement.
Type d'événement	Remplit automatiquement le type d'événement
État	État actuel de l'événement.
Affecté à	Coordinateur d'événement qui gère la crise.
Description	Description détaillée de l'événement.
Information supplémentaire	
Début effectif	Date de début réelle de l'événement de crise.
Fin effective	Date de fin de l'événement de crise.
Fermé le	Date à laquelle l'événement a été fermé. Le champ s'affiche lorsque l'événement passe à l'état Fermé.
Activité	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Notes de travail	Informations supplémentaires sur l’événement de crise.
Composer	
Notes de travail (privées)	Informations supplémentaires sur l’événement de crise.

6. Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour ajouter un document en tant que pièce jointe.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L’événement est dans l’état **En attente** .
8. Pour démarrer l’événement de crise, cliquez sur le bouton **Démarrer l’événement** .
   Une fois l’événement démarré, il passe à l’état **Travail en cours** .
9. Si tous les plans activés des tâches d’événement pour l’événement de crise sont terminés, cliquez sur le bouton **Soumettre pour approbation** .

   Vous devez entrer la date **de fin effective** et enregistrer le formulaire avant de soumettre l’événement pour approbation.

   Approbation en attente

   Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, l’événement est défini sur l’état **En attente d’approbation** . Dans cet état, vous pouvez uniquement mettre à jour le champ **Notes de travail** .

   Si des règles d’approbation sont configurées pour l’événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. Si l’état demandé ne contient aucun enregistrement d’approbation pour l’événement, vous pouvez **rejeter** ou **approuver** l’événement.

   Vous pouvez afficher les détails de l’approbation dans la liste connexe Approbations avec son nom, son niveau d’approbation et l’état de l’approbation.

   Sélectionnez la liste connexe Historique d’approbation pour afficher l’état d’approbation, le nom de l’approbateur, le numéro d’événement, la date à laquelle l’approbation a été demandée et les commentaires, le cas échéant.

   Remarque : Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

   Retourné

   Lorsque l’événement est rejeté, l’état est défini sur **Retourné** Il peut être déplacé **vers les états Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné que cela est lié à un événement, seules certaines sections comme la description, les résultats et les notes de travail peuvent être mises à jour dans le formulaire.

   Lorsque l’événement est à l’état **Renvoyé** , vous pouvez modifier l’état de l’actif de l’événement.

   À partir de l’état **Renvoyé** , vous pouvez uniquement ajouter des commentaires et des pièces jointes à la tâche d’événement.

   Fermé terminé et Fermé incomplet

Traduction automatique

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

Lorsque l'événement est approuvé, la seule option disponible est de fermer l'événement. Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** en cliquant sur le bouton **Fermer l'événement** .

Approuvé

Lorsque l'événement est approuvé, l'état est défini sur **l'état Approuvé** . Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**.

10. Pour générer un PDF, cliquez sur le bouton **Générer un PDF** et téléchargez-le.
Si vous avez un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

Remarque : Par défaut, le PDF est généré et joint après la clôture de l'événement.

Afficher les détails de l'événement et surveiller l'achèvement des tâches d'événement

Consultez les détails de l'événement et ajoutez des éléments concernés pour démarrer un événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Pour mettre à jour un exercice actif ou un événement de crise à partir de la page d'accueil de l'espace de travail de continuité d'activité, cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Événement** de la section **Mes exercices** .
3. Pour mettre à jour l'événement à partir de la vue de listes de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Listes (icône).
4. Si l'enregistrement est un événement d'exercice et est dans l'état En attente, cliquez sur le lien **En attente** dans la liste Exercices.
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
6. Passez en revue les détails de l'événement dans l'onglet **Détails** .

   Vous pouvez afficher et mettre à jour tous les détails d'un événement. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le type d'événement.

   Un gestionnaire de crise doit être en mesure de signaler un événement de crise avec les informations fournies dans l'onglet détails. Pour plus d'informations, voir Gérer un événement de crise.

7. Cliquez sur l'onglet **Impacts** pour ajouter des éléments impactés.
Pour ajouter une liste des éléments impactés et des plans activés à l'événement, consultez Ajouter des actifs et des plans impactés à un événement.
8. Cliquez sur **l'onglet Tâches d'événements** .
Cet onglet s'affiche uniquement pour tous les événements de crise, à l'exception des exercices de type **fonctionnel** .

   La section Plans, qui apparaît sous la forme d'un panneau latéral, affiche tous les plans activés qui sont ajoutés à l'événement.

   Lorsqu'un plan est activé, toutes les tâches de récupération pour lesquelles le champ d'application est vide et les tâches pour lesquelles le champ d'application correspond à

Traduction automatique

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

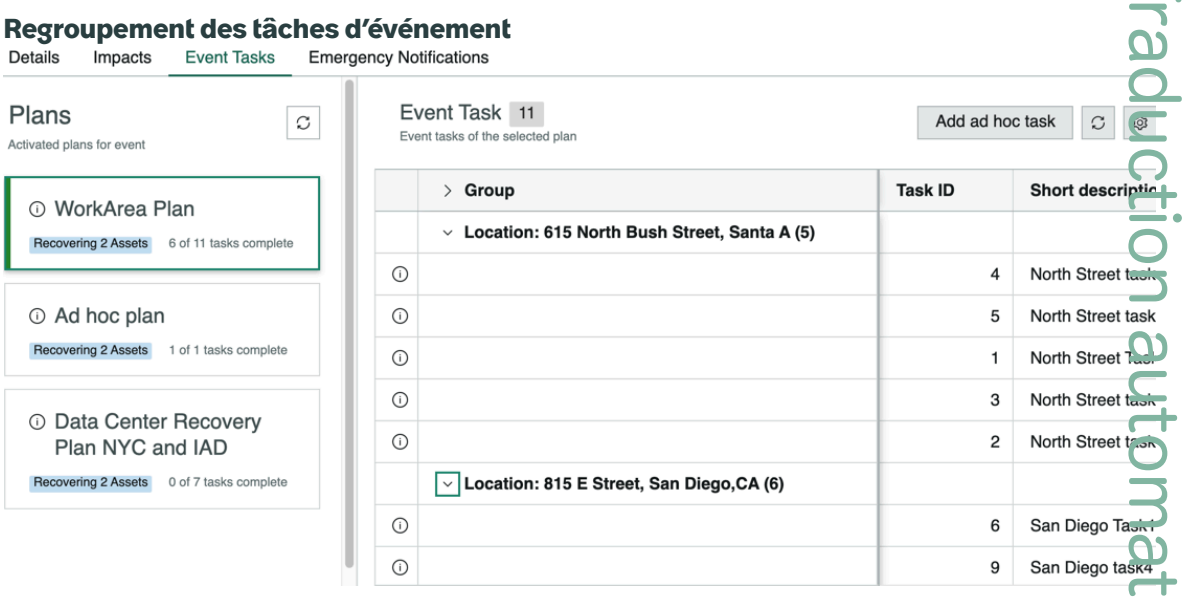
l'actif impacté du plan qui est activé sont ajoutées en tant que tâches d'événement pour ce plan activé.

Chaque plan activé est une carte interactive qui vous indique le nombre d'actifs en cours de récupération et le nombre de tâches d'événements terminées pour ce plan activé. Lorsque vous ajoutez un plan activé à la tâche d'événement, toutes les tâches de récupération du plan sont ajoutées en tant que tâches d'événement à l'événement.

Vous pouvez également créer une tâche pour l'événement qui n'est couvert par aucun des plans existants pour l'événement en tant que tâche ad hoc.

a. Cliquez sur une carte de plan activée pour afficher les tâches d'événement associées.
La carte de plan activée sélectionnée est mise en surbrillance en vert et affiche toutes les tâches d'événement pour ce plan dans une grille sur le volet droit.

Si le plan est pré-groupé, la tâche d'événement l'est également. Utilisez la première colonne de la grille, qui est la colonne Groupe de tâches, pour afficher les tâches d'événements pré-groupées.



Remarque : Si le plan activé fait référence à un autre plan pour récupérer un actif connexe, tous ces plans connexes sont répertoriés sous le plan principal activé en tant que **Plans connexes** dans le volet gauche.

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'un événement de récupération, consultez Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs du plan connexe dans l'événement.

b. Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, cliquez sur le bouton **Ajouter une tâche ad hoc** .

Formulaire Créer une tâche d'événement

Champ	Description
Description brève	Brève note sur la tâche d'événement.
ID de tâche	Par défaut, il s'agit du nombre suivant de tâches d'événements existantes pour le plan.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche d'événement est affectée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si **le champ Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez un utilisateur.
la liste des délégataires supplémentaires	Utilisateurs supplémentaires.
Actifs concernés	Actifs concernés par la tâche d'événement.
État	La valeur par défaut est **l'état En attente** .
Dépendances	Pour les tâches copiées à partir du niveau du plan, les dépendances sont copiées à partir de la tâche de récupération du plan. Les dépendances ne peuvent pas être ajoutées pour les tâches ad hoc.
Description	Informations sur la tâche d'événement.
Activité	
Notes de travail	Informations sur la tâche d'événement partagées en interne.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés qui sont dans l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

d. Pour mettre à jour une tâche d'événement existante, cliquez sur Informations de la tâche dans la grille.

e. Mettez à jour les dates **de début réel** et **de fin réelle** de la tâche d'événement.

f. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.

g. Saisissez toute information relative à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .

h. Cliquez sur **Enregistrer**.

Calcul de la durée réelle et de l'effort total pour récupérer un actif d'événement :

La durée réelle de récupération d'un actif d'événement est calculée selon la formule Fin réelle : début réel d'un actif d'événement

- Le début réel d'un actif d'événement est l'heure de début minimale de la tâche d'événement exécutée pour l'actif d'événement, c'est-à-dire la tâche d'événement dont l'actif d'événement est l'actif impacté. Et l'heure de début minimale du plan activé sans tâche.
- La fin réelle d'un actif d'événement est l'heure de fin maximale de la tâche d'événement exécutée pour l'actif d'événement, c'est-à-dire la tâche d'événement qui a l'actif d'événement comme actif impacté. Et l'heure de fin maximale du plan activé sans tâche.

L'effort total d'un actif d'événement est calculé en déployant le temps réel pris par toutes les tâches d'événement exécutées pour l'actif d'événement, c'est-à-dire l'actif impacté dans la tâche d'événement qui contient l'actif d'événement. Et l'effort total de tous les plans activés associés à l'actif sans tâche.

Durée réelle d'une tâche d'événement

Traduction automatique

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

La différence de temps entre l’heure réelle de début et l’heure réelle de fin.

Durée réelle d’un plan activé avec une tâche

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé, où

- Le début réel d’un plan activé est l’heure de début minimale de la tâche d’événement pour ce plan
- La fin réelle d’un plan activé est l’heure de fin maximale de la tâche d’événement pour le plan

Durée réelle d’un plan activé sans tâche

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé.

Effort total d’un plan activé avec une tâche

Somme des durées réelles de toutes les tâches d’événements qui appartiennent au plan.

Effort total d’un plan activé sans tâche

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé.

Transitions d’états d’une tâche d’événement :

Ouvert

Lorsqu’un événement est lancé, ses tâches d’événement qui n’ont pas de tâche de récupération dépendante passent à l’état **Ouvert** .

En attente

Les tâches d’événement qui dépendent d’autres tâches de reprise sont dans l’état **En attente** lorsque l’événement démarre. Une fois les tâches dépendantes fermées, la tâche d’événement parente passe à l’état **Ouvert** .

Ignorer la tâche

Ce bouton n’est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de programme BCM. **Le bouton Ignorer** s’affiche lorsque la tâche est à l’état **En attente** ou **Ouvert** et que l’événement doit être à l’état Travail en cours. Cliquer sur **Ignorer la tâche** fait passer la tâche à l’état **Fermé ignoré** . L’heure réelle de début et l’heure de fin réelle à cet état sont vides.

Déclencheur

Ce bouton n’est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de programme BCM. La tâche est dans l’état **En attente** . Cliquer sur **Déclencher** fait passer la tâche à l’état **Ouvert** , quelles que soient ses dépendances.

Travail en cours

La tâche est à l’état **Ouvert** . Cliquer sur le bouton **Travail en cours** fait passer la tâche à l’état **Travail en cours** . Vous pouvez mettre à jour l’heure de début réelle de la tâche dans le champ **Début réel** dans cet état. Si vous ne mettez pas à jour le début réel, la date et l’heure actuelles sont enregistrées comme heure de début réelle. Les options disponibles suivantes sont **l’état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Fermé terminé

La tâche est fermée et terminée. L’heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour la fin réelle, la date et l’heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle.

Fermé incomplet

Traduction automatique

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

L’heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour la fin réelle, la date et l’heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin réelle. Mettez à jour les informations nécessaires dans le champ **Notes de travail** et enregistrez la tâche.

Ajouter les plans et les actifs impactés à un événement

Quantifiez la performance de vos plans de continuité et de récupération en le liant à un événement et en le mettant à l’épreuve. Vous pouvez mesurer la réussite du plan en fonction de l’achèvement des tâches d’événement jointes aux plans.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un bon plan de continuité d’activité est le résultat d’une évaluation réfléchie de l’analyse d’impact sur l’entreprise et des risques liés à une situation perturbatrice. Cependant, le plan ne devient viable qu’après avoir été testé lors d’un événement.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Pour mettre à jour un exercice actif ou un événement de crise à partir de la page d’accueil de l’espace de travail de continuité d’activité, cliquez sur le lien vers l’enregistrement d’événement dans la colonne **Événement** de la section **Mes exercices** .
3. Pour mettre à jour l’événement à partir de la vue de listes de l’espace de travail, cliquez sur l’icône Listes (icône).
4. Si l’enregistrement est un événement d’exercice et est dans l’état En attente, cliquez sur le lien **En attente** dans la liste Exercices.
5. Cliquez sur le lien vers l’enregistrement d’événement dans la colonne **Nombre** .
6. Cliquez sur l’onglet **Impacts** pour afficher la liste des éléments concernés.
   Vous pouvez ajouter des actifs, des plans activés pour la récupération des actifs et un plan ad hoc pour un actif d’événement.
7. Cliquez sur l’onglet **Impacts** pour afficher la liste des éléments concernés.

   La grille Impacts affiche les actifs impactés et les plans activés. Vous pouvez :
   - Ajoutez les actifs qui sont impactés et les plans qui sont liés aux actifs
   - Affichez les plans associés aux actifs sous les actifs respectifs dans la grille
   - Ajouter un plan ad hoc qui n’a pas de référence de plan
   - Affichez les détails de la récupération d’actifs et du plan activé en cliquant sur l’icône d’informations (icône)

   Pour plus d’informations sur la logique qui sous-tend le calcul des entités de tâche de récupération, consultez Calcul de la durée réelle et de l’effort total pour récupérer un actif d’événement.

   Si les actifs impactés sont des données CI CMDB qui sont entrées automatiquement dans la BIA en fonction des dépendances CMDB et lorsque ces actifs sont inclus dans le périmètre du plan, au moment de la récupération de l’actif, les actifs connexes et les plans connexes sont automatiquement extraits dans l’événement d’exercice en tant qu’actifs impactés et plans activés dans l’onglet **Impacts** .

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'un événement de récupération, consultez Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs du plan connexe dans l'événement.

8. Cliquez sur le bouton **Ajouter des actifs** pour récupérer les actifs dans l'événement.

   a. Sélectionnez le type d'élément impacté ou l'élément principal à récupérer dans la fenêtre contextuelle Ajouter des actifs.

   b. Cliquez sur **Suivant**.

   c. Sélectionnez les éléments ou les actifs impactés dans la fenêtre contextuelle Ajouter des actifs.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La grille affiche les actifs dans la colonne **Brève description** . Au fur et à mesure que ces actifs sont ajoutés à l'événement, ils deviennent des actifs d'événement. La grille affiche également l'état des actifs, qu'ils soient récupérés ou non, ainsi que le temps réel nécessaire à la récupération.

9. Cliquez sur **le bouton Ajouter des plans** .
   Les actifs peuvent faire partie d'un plan approuvé ou sans.

   Utilisez le bouton Groupé pour ajouter autant de plans que nécessaire à un événement. Toutefois, vous ne pouvez ajouter qu'un seul plan ad hoc à l'événement. **Le bouton Ajouter un plan ad hoc** s'affiche lorsqu'un plan ad hoc est créé pour un événement. Ce plan ad hoc est celui qui apparaît dans la fenêtre contextuelle Plan ad hoc lorsque vous sélectionnez des actifs.

   Le bouton Ajouter un plan ad hoc s'affiche après la création d'un plan ad hoc pour un événement. La même valeur est mappée aux actifs sélectionnés dans le modal de plan ad hoc.

   - Pour sélectionner un plan dont l'actif impacté fait partie, sélectionnez **Afficher le plan pour les actifs impactés**.

     a. Sélectionnez l'actif impacté dans le champ **Sélectionner l'actif impacté** .

     b. Cliquez sur **Suivant**.

     c. Sélectionnez les plans de l'actif impacté dans la fenêtre contextuelle Sélectionner les plans à ajouter.

        Cette action crée le plan activé s'il n'existe pas déjà, puis mappe l'actif impacté avec le plan activé dans la table Actif impacté à Plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

   - Pour afficher tous les plans et sélectionner des actifs dans les plans, sélectionnez **Afficher tous les plans**.

     a. Cliquez sur **Suivant**.

     b. Sélectionnez des plans dans la liste de la fenêtre modale Sélectionner les plans à ajouter.

     c. Cliquez sur **Suivant**.

     d. Sélectionnez les actifs impactés pour les plans sélectionnés dans le modal Choisir les actifs des plans sélectionnés.

Traduction automatique

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

Cette action ajoute les actifs impactés, les plans activés et mappe les actifs impactés avec les plans activés dans la table Actif impacté au plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

Comme le plan est activé pour l'événement actif, les plans ou les actifs ne peuvent pas être supprimés une fois que l'événement est à l'état **En cours** .

e. Cliquez sur **Confirmer** pour procéder à l'activation des plans sélectionnés. Ce message s'affiche pour les événements à l'état **En cours** .

Remarque : Les éléments impactés ou les actifs d'événement, les plans activés et leur état sont affichés dans la grille.

10. Cliquez sur le bouton **Ajouter un plan ad hoc** .
Après avoir ajouté des ressources à l'événement, vous pouvez cliquer sur le bouton **Ajouter un plan ad hoc** pour ajouter un plan ad hoc pour les ressources sélectionnées de l'événement.

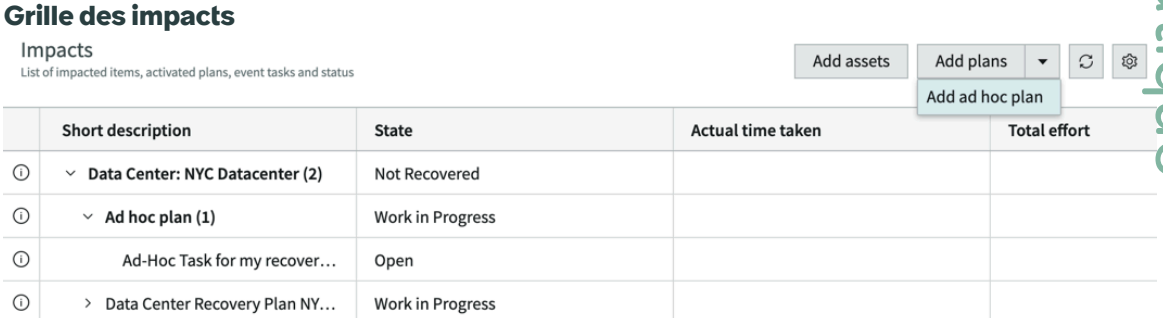
Remarque : Cette action ajoute un plan ad hoc s'il n'existe pas déjà pour l'événement. Une fois qu'un plan ad hoc est ajouté à l'événement, chaque fois que vous cliquez sur le bouton Ajouter un plan ad hoc, tous les actifs impactés que vous sélectionnez sont ajoutés à ce plan ad hoc existant.

Il ne peut y avoir qu'un seul plan ad hoc par événement.

- Vous pouvez supprimer l'impact d'un événement, c'est-à-dire ses actifs, ses plans activés et ses tâches, jusqu'à ce que l'événement commence ou soit dans l'état **En attente** .
- Si l'exercice ou l'événement de crise est à **l'état Travail en cours** , vous ne pouvez pas supprimer les impacts associés.
- Vous ne pouvez pas ajouter d'actifs d'événement, de plans activés ou de tâches d'événement lorsque l'événement est à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Vous pouvez afficher les actifs et les plans sélectionnés dans une hiérarchie sur la grille dans la colonne **Brève description** .

Grille des impacts



11. Pour mettre à jour les détails de l'impact, cliquez sur Informations de l'enregistrement respectif pour lancer l'actif d'événement et le plan activé dans la vue de formulaire.

a. Pour afficher les détails d'un plan activé, cliquez sur pour l'enregistrement du plan respectif dans la grille d'impact.
Vous pouvez afficher le numéro du plan activé, le nom du plan, sa description brève, l'état du plan, la priorité et les détails de la description.

Traduction automatique

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

b. Cliquez sur le lien **Ouvrir l'enregistrement** en regard du nom du plan.



L'action ouvre le plan dans un onglet distinct, où vous pouvez afficher tous ses détails.

Détails modifiables dans un actif impacté

Dans les détails de l'actif impacté, vous pouvez uniquement modifier **l'état** de l'actif, qu'il ait été récupéré ou non, ainsi que le **temps réel nécessaire** pour récupérer l'actif. Toutefois, le reste des détails sur les actifs impactés est en lecture seule.

Détails modifiables dans un plan activé

Vous pouvez modifier l'état du plan, sa priorité et sa description. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le numéro du plan activé ni sa brève description.

Détails modifiables dans une tâche d'événement impactée

Vous ne pouvez modifier que les champs **Groupe d'affectation**, **Affecté à** et **Liste des délégataires supplémentaires** . Les autres champs sont en lecture seule.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.

13. Cliquez sur l'icône d'actualisation (icône pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

Flux, planification et exécution des données dans un événement

Lorsque les données d'élément de configuration sont disponibles, ServiceNow AI Platform les mêmes éléments peuvent être utilisés pour évaluer les dépendances dans Business Impact Analysis (BIA). Les dépendances de la BIA peuvent ensuite être utilisées dans la planification et les événements. Les éléments de configuration (CI) peuvent également être ajoutés manuellement aux plans et événements.

Vous pouvez également ajouter de nouveaux plans avec des actifs à récupérer dans une séquence.

Les avantages du flux automatique de données sont les suivants :

- Vous pouvez réutiliser les données d'élément de configuration (CI) créées dans CMDB dans BIA, et à partir de la BIA, les dépendances sont utilisées dans les plans et les événements.
- Vous pouvez bifurquer vers un plan renvoi connexe dans la tâche du plan principal avant d'exécuter le reste des tâches du plan principal, en particulier lorsque les plans

Traduction automatique

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

mentionnés sont gérés par les planificateurs d'autres départements ou équipes pour récupérer leurs actifs respectifs.

- Le flux d'exécution est séquencé en fonction de l'ID de tâche et aucune tâche d'événement n'est ignorée entre les deux.

Flux automatique de données de la CMDB vers la BIA et de la BIA vers les plans

Lorsqu'un enregistrement est créé en tant qu'élément ServiceNow AI Platform de configuration dans CMDB, l'enregistrement avec tous ses éléments connexes est disponible pour que vous puissiez l'exploiter en tant qu'actifs pour évaluer les dépendances dans BIA.

CMDB

Les données sont créées en tant que CI et l'enregistrement est stocké dans la CMDB. Dans la CMDB, ce CI est lié à d'autres éléments par une relation qui dépend des autres éléments connexes ou qui est utilisée par eux. Par exemple, s'il s'agit d'un centre de données à New York, il peut dépendre de l'application SAP sur site et d'autres serveurs Web, des processus métier, des emplacements, etc.

BIA

Lorsque vous évaluez un BIA en fonction des dépendances CMDB, le CI CMDB et ses éléments connexes sont automatiquement disponibles en tant qu'éléments pour l'évaluation dans BIA. Vous pouvez ajouter ces dépendances et la source de ces éléments est suivie en tant que CMDB. Par conséquent, les données créées dans CMDB sont disponibles en tant que dépendances dans BIA. En outre, vous pouvez également créer manuellement d'autres dépendances dans BIA. Par exemple, le centre de données NYC et son application SAP sur site dépendante sont disponibles dans BIA pour être ajoutés en tant que dépendances. En outre, vous pouvez également ajouter manuellement des dépendances telles qu'une installation : New York.

Plan

Lorsque vous êtes à l'étape de la planification, si vous avez défini le champ d'application de l'élément dépendant de BIA et l'avez ajouté en tant que champ d'application, les dépendances de l'élément inclus dans le champ d'application sont disponibles en tant qu'actifs connexes. En outre, les plans existants pour ces actifs sont disponibles en tant que plans connexes. En outre, vous pouvez également ajouter de nouveaux plans. Par exemple, un plan est créé pour le centre de données : NYC, ainsi que les plans connexes des actifs connexes tels que l'application sur site SAP et l'installation : New York (créé dans BIA) passent également automatiquement à la phase de planification. En plus des éléments provenant de la BIA, vous pouvez également ajouter manuellement de nouveaux actifs au plan.

Dans l'onglet **Tâches de reprise** d'un plan, vous pouvez également faire référence à un autre plan et sélectionner le plan dans la liste des plans connexes.

Exercice

Dans ce cas, les actifs impactés et les plans activés sont automatiquement extraits de l'onglet **Impacts** en fonction des dépendances dans la BIA. Outre le champ d'application principal de l'exercice et les impacts connexes, vous pouvez également ajouter manuellement des actifs et des plans, qui sont tous intégrés à l'exercice pour la reprise.

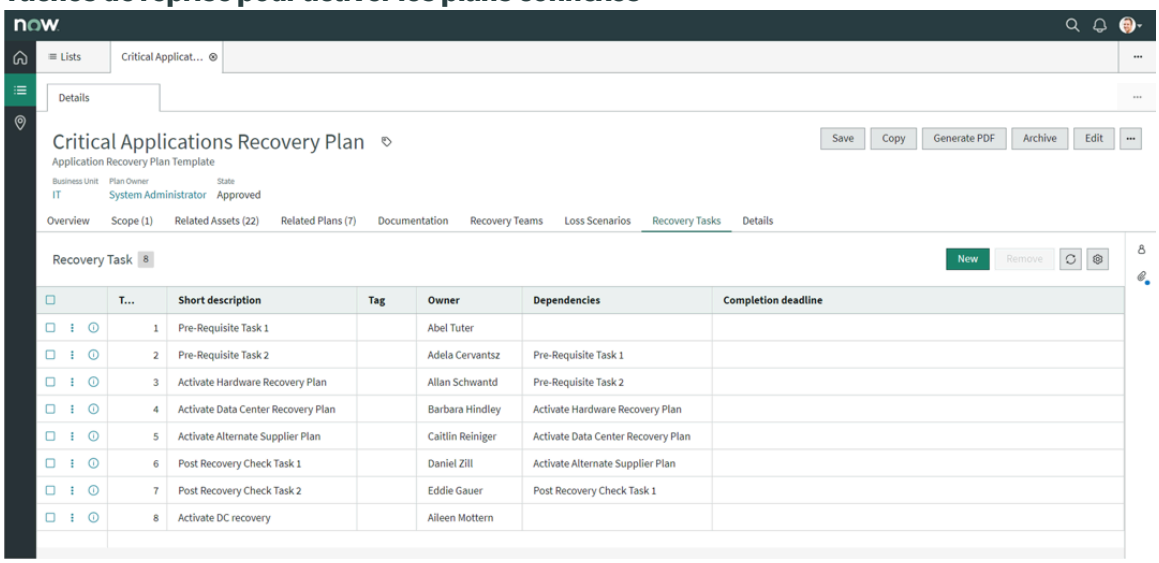
Phase de planification

Dans cette phase de planification, en tant que planificateur, vous pouvez identifier les actifs connexes, ajouter les plans connexes et définir une séquence et des dépendances pour l'exécution de la récupération.

Traduction automatique

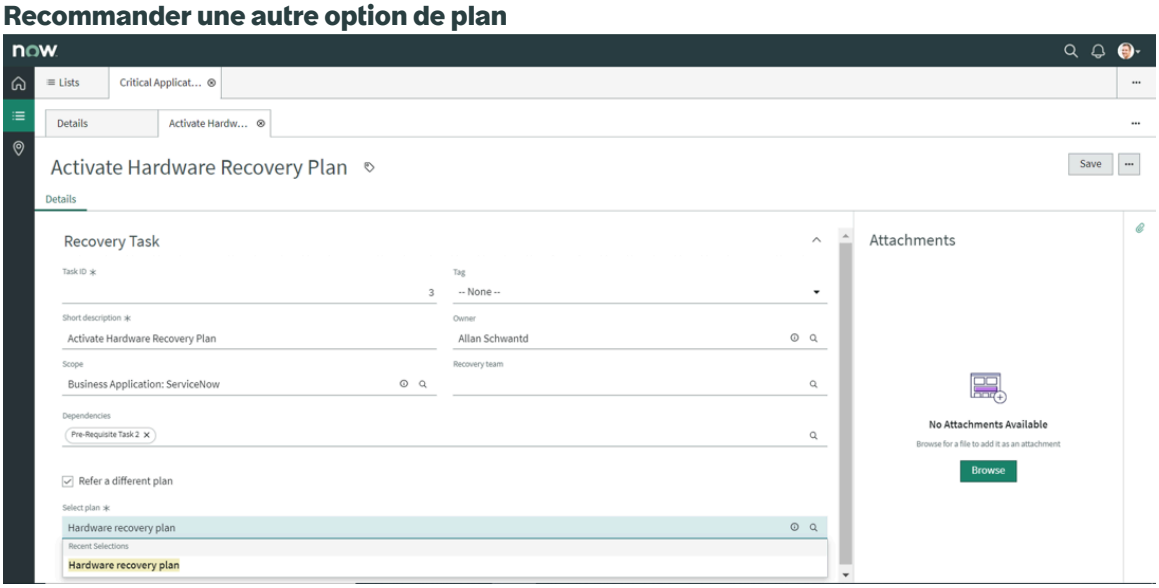
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Tâches de reprise pour activer les plans connexes



Si vous devez récupérer des actifs dans le centre de données A avant de récupérer des actifs dans le centre de données B, vous pouvez vous référer à un autre plan qui suit le processus de récupération du centre de données A. Dans ce cas, utilisez l'option **Se référer à un plan différent** dans l'onglet **Tâches de récupération** du plan principal, et sélectionnez le plan approprié parmi les plans connexes pour récupérer le centre de données A. Le plan mentionné a son propre ensemble de tâches que l'application exécute lorsqu'il s'agit de cette tâche particulière. Vous pouvez également définir une séquence pour l'exécution du plan mentionné dans les tâches d'événement du plan principal.

Recommander une autre option de plan



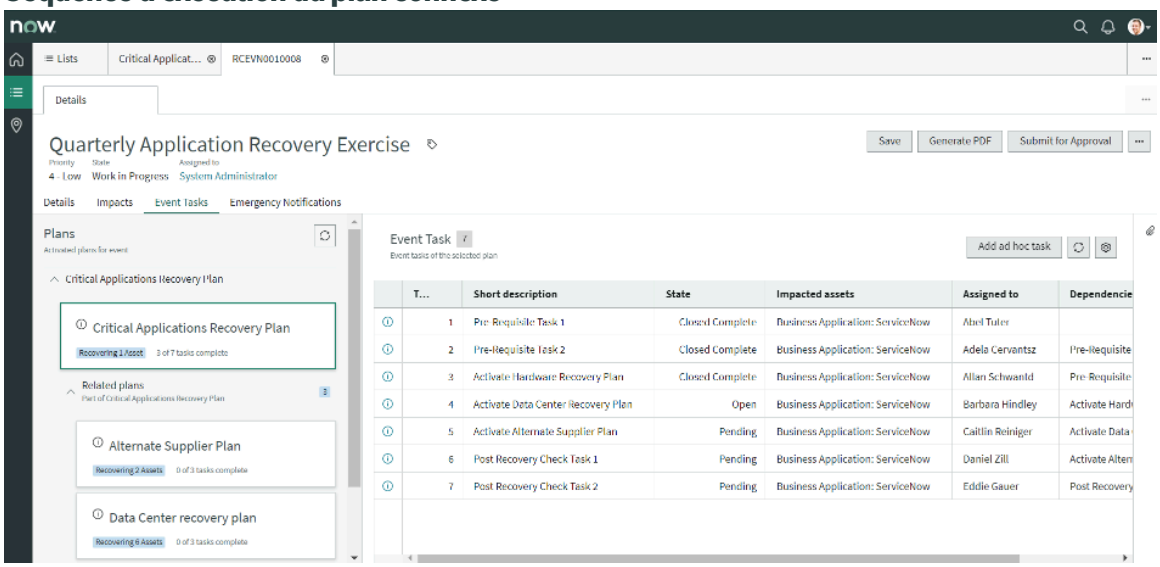
Phase de suivi et d'exécution

Dans la phase de suivi et d'exécution, vous pouvez activer les plans pertinents lors d'une récupération d'événement. Lorsque vous ajoutez un actif impacté dans l'onglet **Impacts** d'un exercice, tous les actifs connexes et les plans associés sont extraits. De même, si vous ajoutez un plan, tous ses sous-plans sont également ajoutés.

Traduction automatique

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

Séquence d'exécution du plan connexe



Naviguez vers l'onglet **Tâches d'événement** pour suivre l'exécution des tâches d'événement du plan principal sélectionné. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** pour un événement, l'exécution des tâches est déclenchée. Lorsque vous sélectionnez le plan principal activé dans la section **Plans** du volet gauche, vous pouvez afficher toutes les tâches d'événements du plan sélectionné répertoriées dans le volet droit en tant que tâches d'événement. Dans la section **Plans** à gauche, sous le plan principal se trouvent les **plans connexes**. Les tâches d'événements du plan principal sont exécutées dans l'ordre de l'ID de tâche séquentiellement, mais lorsqu'une tâche particulière de la séquence a un plan référencé ou connexe, l'application bifurque vers ce plan et exécute toutes les tâches répertoriées dans ce plan et termine la séquence avant de revenir au plan principal d'origine à partir duquel elle s'est ramifiée pour terminer le reste des tâches dans le séquence. Par conséquent, il existe une liste principale de tâches de récupération dans un plan principal, au sein de laquelle se trouvent des sous-plans avec leur propre ensemble de sous-tâches de récupération. L'application exécute toutes les tâches séquentiellement dans le plan référencé avant de continuer à exécuter les autres tâches de récupération séquentiellement dans le plan principal.

Remarque :

Dans le cas d'un plan principal principal, s'il contient des plans connexes référés, l'application exécute uniquement le sous-plan mentionné, mais n'exécute aucun autre plan connexe que le sous-plan pourrait avoir. La hiérarchie d'exécution s'arrête au premier niveau uniquement s'il existe des sous-plans.

Afficher vos tâches de reprise à partir du libre-service

Affichez les tâches qui vous sont affectées ou qui sont affectées à une équipe de tâches de reprise dont vous faites partie pour récupérer des actifs à la suite d'une crise ou d'un événement d'exercice (type fonctionnel). Votre gestionnaire de programme BCM vous affecte les tâches et vous pouvez les afficher à tout moment à partir du menu d'application en libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.recovery_team_member

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes tâches de reprise**.
2. Affichez la liste des tâches d'événement qui vous sont affectées, du groupe affecté dont vous faites partie ou d'une équipe de reprise à laquelle vous appartenez.
3. Triez la colonne **Type d'événement** pour répertorier les tâches liées à la crise en haut.
4. Affichez la colonne Type de **tâche d'événement** pour savoir s'il s'agit d'un événement planifié ou ad hoc.
5. Cliquez sur le lien vers **l'ID de tâche** d'une tâche d'événement que vous souhaitez mettre à jour. Vous pouvez mettre à jour les détails **de début réel** et **de fin réelle** .
6. Pour ajouter des notes à l'activité de la tâche d'événement, cliquez sur la liste connexe Activité et ajoutez les informations dans le champ **Notes de travail** .
7. Pour mettre à jour la tâche dans le champ **État** en cours, cliquez sur le bouton **Travail en cours** .
8. Pour fermer la tâche, cliquez sur le bouton **Fermer terminé** ou **Fermer incomplet** . Pour plus d'informations, voir Transitions d'états d'une tâche d'événement.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** après vos modifications.

Carte de gestion de crise

Vous pouvez intégrer l'application Gestion de crise à la carte Gestion de crise pour recevoir des alertes lorsque l'alerte se nourrit des menaces possibles pesant sur la poursuite des opérations business de votre organisation.

Un flux de menaces est l'information d'intelligence des données d'une menace potentielle ou actuelle qui peut constituer un danger pour une organisation et arrêter sa routine commerciale ou désactiver ses processus métier. Les flux de menaces peuvent inclure, mais sans s'y limiter :

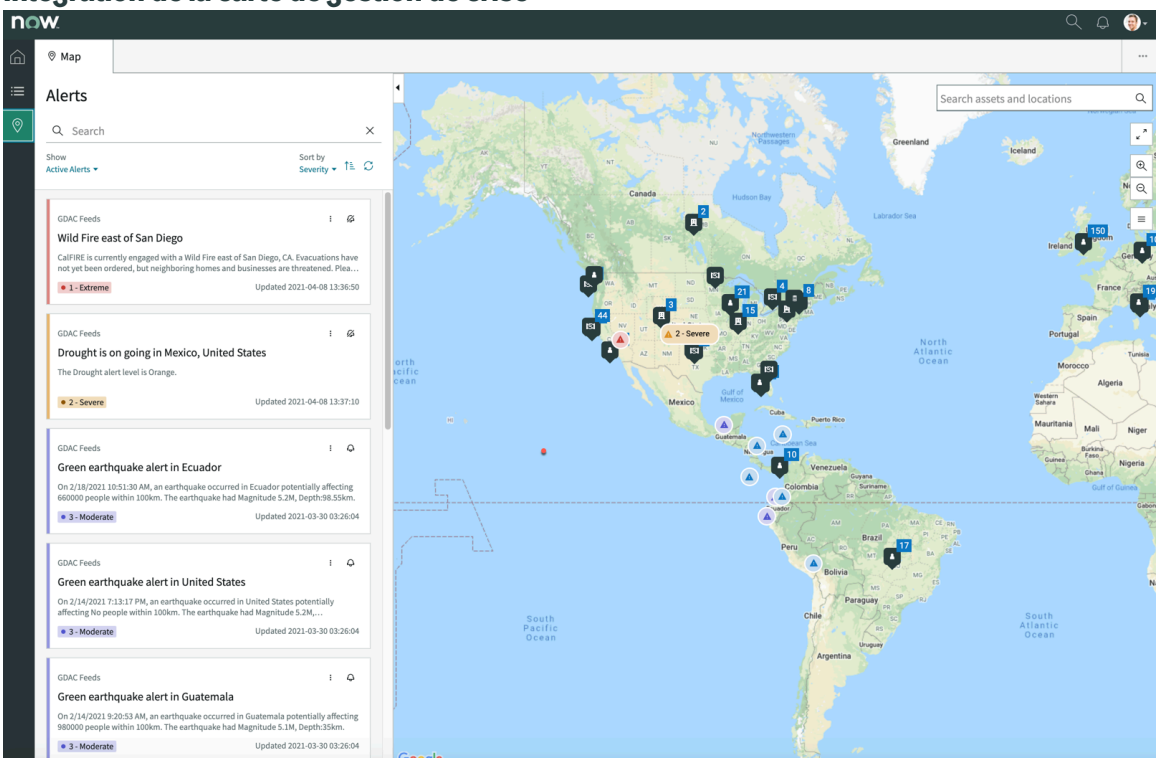
- Temps violent ou tornade
- Ouragan
- Tremblement de terre
- Avertissements d'incendie de forêt ou de drapeau rouge
- Inondation
- Troubles civils ou émeutes
- Guerre ou conflit militaire

En tant qu'administrateur BCM, vous pouvez activer ou désactiver les intégrations de flux de menaces fournies par le système de base. Vous pouvez également configurer des flux de menaces supplémentaires dans l'application Gestion de crise. L'intégration et les configurations que vous configurez alertent le gestionnaire de crise des menaces et l'aident à prendre les mesures appropriées à temps.

Traduction automatique

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

Intégration de la carte de gestion de crise



Configuration de la carte des crises

Avant d'intégrer la carte de gestion de crise aux emplacements géographiques de vos actifs, vous devez effectuer certaines configurations pour afficher les alertes actives dans la carte de crise.

Présentation du flux, des alertes et des événements

Groupe

Un flux est un contenu d'actualités mis à jour fréquemment et fourni sur un site Web mondial. Vous pouvez vous abonner à un flux d'actualités en saisissant manuellement l'adresse Web ou l'URL du canal de flux dans le champ **Web** du formulaire Flux.

Alerte

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à un moment particuliers. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Événement

En fonction de la gravité des alertes, vous pouvez agir en informant simplement les personnes concernées de l'incident qui s'est produit ou en déclarant un événement de crise. Un événement peut devenir un événement de crise s'il perturbe les opérations business. Dans ce cas, vous pouvez exécuter le workflow Gestion de crise pour activer les plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence pour les sites concernés par l'événement.

Configurer les étapes pour intégrer la carte de crise

Vous avez besoin des étapes de configuration suivantes pour que les flux de menaces et d'alertes s'affichent dans la visualisation de la carte des crises.

Traduction automatique

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

- Pour rechercher des emplacements sur la carte des crises, configurez la propriété système.
- Pour gérer vos abonnements au flux de menaces provenant de sources internes et externes, configurez les importations de données planifiées.
- Pour tracer les actifs ou les ressources de votre organisation sur la carte des crises, configurez les ressources.
- Pour spécifier les conditions dans lesquelles un flux doit apparaître en tant qu'alerte sur la carte des crises, configurez des règles d'alerte.
- Enfin, pour agir sur une alerte critique à partir du tableau de bord de la carte des crises, configurez une action d'alerte.

Configurer la recherche de lieux dans la carte des crises

Définissez la propriété système pour gérer la recherche de lieux sur la carte des crises.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer la fonctionnalité de carte des crises dans l'application GRC : Crisis Map, vous devez configurer Google Maps. Pour plus d'informations, voir Configurer l'API Google Maps .

Remarque : Avant d'activer la fonctionnalité Carte des crises, assurez-vous d'avoir acheté et configuré l'API Google Maps.

Procédure

1. Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le volet gauche du filtre de navigation de l'application.
2. Recherchez sn_bcm_map.use_google_places_lib dans la colonne **Nom** .
3. Pour rechercher des lieux dans la carte Google, définissez la valeur sur **Vrai** dans la colonne **Valeur** de la propriété système sn_bcm_map.use_google_places_lib.

Configurer les importations de données planifiées pour la carte des crises

Gérez vos abonnements aux flux de menaces provenant de sources internes ou externes en configurant des importations de données planifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

Vous devez configurer Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte des crises. Pour plus d'informations, voir Configurer l'API Google Maps .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux de menaces fournissent une connaissance de la situation des menaces potentielles ou actuelles pour la sécurité d'une organisation. Les alertes de menace peuvent être des alertes météorologiques, des alertes pandémiques, des situations géopolitiques ou des événements internes tels que des incidents de sécurité et des pannes système.

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Importations planifiées**.
   Les deux importations de données planifiées suivantes existent dans le système de base.

Traduction automatique

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

Nom	Source de données
Source du flux GDAC	Flux GDAC
Importation planifiée des alertes graves Weather.gov	Alertes météo gouvernementales

2. Pour ajouter une nouvelle importation de données planifiée, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de l'importation planifiée. Normalement, la source est le nom.
Source de données	Source interne ou externe des données de menace et d'alerte utilisées pour l'importation.
Exécuter en tant que	Utilisateur qui a l'autorisation d'importer les alertes de menace.
Actif	Option permettant d'activer l'alerte comme active.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte des crises.
Exécuter	Fréquence à laquelle les données sont importées.
Conditionnel	Option permettant d'indiquer si un script conditionnel est requis pour l'importation de l'alerte de menace.
Importation simultanée	Option autorisant les importations simultanées.
Exécuter le script avant importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script avant importation.
Exécuter le script après importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script après importation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une ressource pour la carte des crises

Configurez les ressources pour tracer les actifs de l'organisation sur la carte des crises. Les actifs peuvent être des emplacements, des employés, des centres de données, des fournisseurs, etc. La configuration des ressources est également requise comme entrée pour configurer des règles d'alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

Configurez Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte des crises. Pour plus d'informations, voir Configurer l'API Google Maps .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Configurations des ressources**.
2. Pour ajouter une nouvelle importation de données planifiée, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des ressources

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de ressource utilisée dans la visualisation de la carte.
Icône	Image représentant un élément de ressource sur la carte.
Table	Table des ressources à tracer sur la carte.
Champ d'emplacement	Colonne Emplacement de la table utilisée comme emplacement sur la carte.
Utiliser les coordonnées	Option permettant d’activer les coordonnées pour tracer les ressources sur la carte géographique.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte des crises.
Actif	Option permettant d’indiquer que la configuration de la ressource est active.
Catégorie	La valeur est l’application BCM. Permet d’identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant.
Peut faire l'objet d'une recherche	Option permettant d’indiquer si la ressource peut être recherchée dans la visualisation de carte.
Champ de l'utilisateur du contact	Contact pour la communication de la ressource en question.
Alias de contact	Contacts pour identification.
Champs d'affichage	Champs sélectionnés pour l’affichage en tant que contacts.
Conditions	Conditions de filtrage des enregistrements de la table.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des règles d’alerte pour afficher les alertes dans la carte des crises

Définissez des règles d’alerte pour spécifier les conditions dans lesquelles un flux doit être affiché dans le tableau de bord sous forme d’alerte. Vous pouvez également spécifier les conditions dans lesquelles une alerte n’est plus valide et la masquer du tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

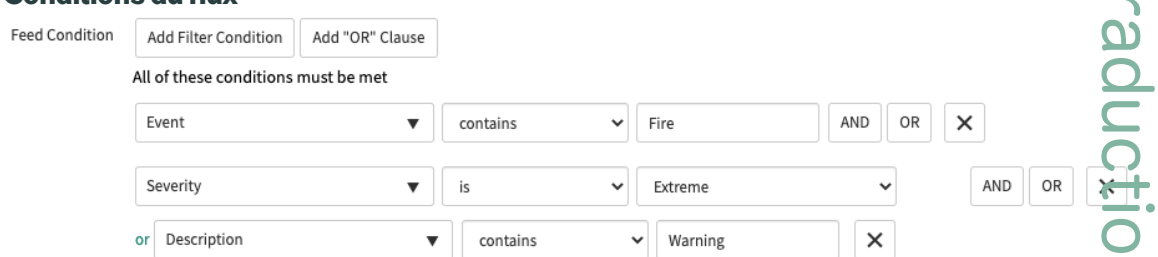
Configurez une alerte pour avertir le gestionnaire de crise d'un danger imminent, d'un préjudice potentiel ou d'un risque pouvant entraîner une interruption de l'activité. Configurez des conditions de filtre pour notifier les événements ou les flux qui peuvent se produire à l'intérieur d'une limite à partir de l'emplacement de vos actifs.

Configuration d'une règle d'alerte : définissez des conditions simples pour évaluer une règle d'alerte et déterminer les éléments de flux qui génèrent une alerte. Ces alertes sont affichées sur la carte Gestion des crises.

Filtres de condition de flux

Utilisez ces conditions de filtre pour définir vos règles pour une alerte de flux. La définition de conditions de filtre vous aide à filtrer les alertes critiques pour les emplacements de votre entreprise à partir des milliers de flux provenant des ressources de flux auxquelles vous êtes abonné. Les emplacements d'entreprise peuvent être des bureaux d'entreprise, des emplacements d'employés, des centres de données, des fournisseurs et autres.

Conditions du flux



Filtres de script de condition avancée

Utilisez l'option Règles avancées pour définir une règle de filtrage avec un script de condition. Par exemple, vous pouvez définir une condition basée sur la proximité de la crise par rapport aux emplacements de vos actifs. Vous pouvez également activer la règle.

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Règles d'alerte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Règle d'alerte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'alerte.
Actif	Option permettant de définir la règle comme active.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte des crises.
Ordre	Ordre d'affichage de la règle d'alerte. Par défaut, il est de 100.
Description	Détails relatifs à l'alerte.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Créer une condition	
Si la ressource est impactée	Option permettant d'activer une règle d'alerte si une ressource est impactée.
Avancés	Option permettant d'activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d'alerte.
Optimiser la zone d'impact	Option permettant d'indiquer si la zone de la carte doit être optimisée. Cochez la case pour des performances optimales.
Condition du flux	Conditions permettant de filtrer les alertes en fonction de la règle définie.
Script de condition avancée	Ce champ s'affiche si l'option **Avancé** est sélectionnée. Saisissez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, les alertes actives.
Rejeter la condition	
Si le flux est supprimé	Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être supprimée du tableau de bord, si le flux est supprimé.
Si les ressources ne sont pas impactées	Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être supprimée du tableau de bord, si aucune ressource n'est impactée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une action d'alerte

Les actions d'alerte sont les actions de suivi que vous pouvez effectuer à partir du tableau de bord de la carte des crises.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Actions d'alerte**.
   Les deux actions suivantes sont disponibles dans le système de base.

Nom	Description
Notification	Utilisé pour envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées et aux gestionnaires d'actifs qui se trouvent dans le rayon d'impact.
Déclarer une crise	Utilisé pour déclarer une combinaison d'actifs d'alerte et critiques comme un événement de crise.

2. Pour ajouter une nouvelle action d'alerte, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Action d'alerte

Champ	Description
Titre	Titre de l'action d'alerte.
Description	Description détaillée de l'action d'alerte.
Nom	Nom de l'action dans le tableau de bord de la carte des crises.
Nom de l'action	Nom unique de l'action d'alerte.
Exécution unique	Option permettant d'indiquer l'exécution de l'action une ou plusieurs fois à partir du tableau de bord.
Type	Type d'action à exécuter. Il peut s'agir d'une tâche, d'un script ou d'un flux.
Type de tâche	Type de tâche utilisé pour l'action.
Application	Champ en lecture seule. Le champ est utilisé comme un marqueur pour filtrer les éléments pertinents pour la gestion de crise à partir d'une liste commune d'actions.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'action d'alerte est active.
Ordre	Ordre d'affichage à suivre sur le tableau de bord.
Exécuter automatiquement	Option permettant d'exécuter automatiquement l'action en fonction d'une condition.
Rôles	Rôles d'utilisateur qui peuvent exécuter la tâche avec succès.
Champs d'affichage	Champs à afficher dans les actions de réponse une fois les actions exécutées.
Condition	Conditions d'exécution des actions.
Script de tâche	Script de tâche à exécuter lorsque l'utilisateur clique sur le contrôle d'action sur le tableau de bord.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher et gérer les alertes dans l'interface de la carte des crises

Gestion de la continuité d'activité s'intègre à la carte des crises pour vous permettre d'identifier une menace et de la géolocaliser à partir de l'emplacement de vos actifs.

Avant de commencer

Cela vous aide non seulement à identifier une menace comme une crise commerciale, mais aussi à informer vos parties prenantes et à la déclarer comme un événement de crise s'il a le potentiel de perturber votre entreprise.

Remarque : Activez l'application Business Crisis Management Map (sn-crisis-map) pour la fonctionnalité de carte des crises.

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la carte des crises pour gérer les flux, classer les alertes par ordre de priorité en fonction de leur gravité et créer des événements. Ensuite, vous pouvez exécuter le workflow de gestion de crise et activer les plans de continuité d'activité et de récupération pour les sites touchés par l'événement.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de carte ( ).

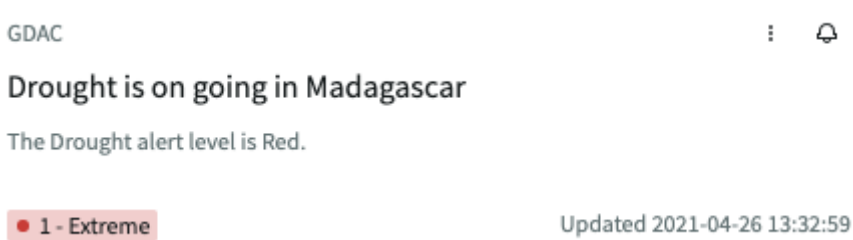
La section Alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue cartographique se trouve à droite.

Fonctionnalité de contrôle des alertes	Description
Rechercher des alertes	Mot clé pour rechercher et filtrer les alertes de la liste.
Sélectionner des alertes actives ou ignorées	Liste permettant de sélectionner les alertes actives ou ignorées. Lorsqu'une alerte est ignorée, elle devient inactive.
Sélectionner la colonne par laquelle trier	Liste permettant de sélectionner et d'afficher les alertes en fonction de leur gravité, de leur date de création ou de mise à jour.
Modifier l'ordre de tri (	Ordre de tri des alertes, par ordre croissant ou décroissant.
Actualiser les alertes (	Option permettant d'actualiser la liste d'alertes et les composants de carte après une mise à jour.

Les alertes de menace, en fonction de leur gravité ou de l'ordre de tri que vous avez défini, sont affichées dans une vue de liste. Lorsque vous pointez sur une alerte dans la liste des alertes, vous pouvez afficher des détails supplémentaires sur l'impact de la menace.

Chaque enregistrement d'alerte de la liste comporte les détails suivants :

Enregistrement d'alerte dans la liste d'alertes



Titre

Nom de l'alerte.

Description

Brève note sur l'impact de l'alerte.

Gravité

Traduction automatique

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

Intensité de l’impact de la menace. Elle peut être extrême, grave, modérée, mineure ou inconnue.

Détails mis à jour

Date et horodatage de la dernière mise à jour de l’alerte.

3. Cliquez sur un enregistrement d’alerte pour ouvrir l’alerte dans sa vue détaillée et afficher sa zone impactée correspondante sur la carte.
4. Pour revenir à la vue de liste des alertes, cliquez sur le bouton **Retour** .
5. Pour ouvrir les détails de l’alerte dans la vue de formulaire, cliquez sur l’option **Ouvrir l’alerte** dans l’icône du menu Alerte (icône du ⋮).
   Cette action ouvre l’enregistrement dans un onglet **Détails** distinct.
6. Pour revenir à la liste d’alertes, cliquez sur l’onglet **Carte** .
7. Si l’alerte ne constitue pas actuellement une menace pour les emplacements de vos employés, vos centres de données, vos sociétés principales ou l’un de vos établissements commerciaux, cliquez sur l’option **Ignorer l’alerte** dans le menu Alerte.
   Si vous savez que l’alerte n’entravera pas vos opérations business, vous pouvez la masquer dans la vue de liste ainsi que dans sa vue détaillée. Lorsque vous ignorez une alerte dans la vue de liste, elle est supprimée de la liste. Si vous ignorez une alerte de la vue détaillée, elle est supprimée et vous ramène à la vue de liste afin que vous puissiez passer en revue les autres alertes de la liste. Dans les deux cas, vous pouvez afficher un message de confirmation concernant le rejet de l’alerte.
8. Pour vous abonner aux notifications d’alerte, cliquez sur l’icône ( ).
   Vous recevez un e-mail et des notifications de l’espace de travail chaque fois que l’alerte ou son élément de flux source est mis à jour.

Définir des contrôles pour personnaliser dynamiquement les alertes sur la carte

Utilisez un ensemble de contrôles sur la carte des crises pour afficher les alertes critiques pour vos emplacements d’actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser la carte des crises pour afficher les couches que vous souhaitez afficher sur la carte. Utilisez les commandes pour afficher les emplacements, les emplacements des employés ou les sociétés principales.

Panneau permettant de contrôler l’affichage des alertes



Traduction automatique

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

La barre de recherche vous aide à rechercher les actifs et les emplacements. Un ensemble de commandes de zoom vous permet d'effectuer un zoom avant et arrière pour vous concentrer sur la zone contenant les informations affichées dans ce calque. Les couches vous aident à obtenir des détails supplémentaires sur la carte. Utilisez le bouton de réinitialisation pour effacer vos paramètres de contrôle.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de carte (icône).

   La section Alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue cartographique se trouve à droite.
3. Cliquez sur le champ **Rechercher des actifs et des emplacements** et entrez un emplacement ou un centre de données qui est impacté par une alerte.
   Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre entreprise avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes et les icônes d'épingle Google Map apparaît.

   Si vous n'êtes pas sûr des emplacements ou des centres de données des employés, utilisez le contrôle Couches.
4. Pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques, utilisez les boutons de contrôle de zoom, zoom avant (icône de et zoom arrière (icône
5. Pour sélectionner et afficher les actifs tels que les emplacements des actifs, les centres de données ou les sociétés principales sur la carte, cliquez sur l'icône Couches ( ).
6. Pour effacer la carte de tous les résultats de la recherche, cliquez sur l'icône de réinitialisation (icône).

Afficher la mise en grappe des couches de ressources

Affichez vos actifs ou ressources sur la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les couches que vous voyez sur la carte, comme les actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont les ressources que vous avez configurées. Chacune de ces couches extrait les données des tables de ressources respectives. Les ressources Actifs, Centres de données et Sociétés principales récupèrent les données des tables Emplacement, Centre de données et Société, respectivement.

Les emplacements des actifs situés à proximité les uns des autres sont regroupés et un nombre cumulé d'actifs s'affiche en regard de l'icône d'actif.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de carte (icône).
3. Cliquez sur l'icône des couches ( ).

   Les couches de la carte apparaissent comme des épingles sur une carte Google et sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les

Traduction automatique

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

actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont affichés sur la carte par leurs icônes configurées.

Utilisez le contrôle des couches pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous les actifs qui peuvent être activés et désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres.

4. Pour afficher une ressource ou un actif sélectif sur la carte, cochez la case de cet actif.

Contrôler les actifs sur la carte



Les icônes de l'actif sélectionné s'affichent sur la carte. Les icônes de calque sont affichées dans des bordures noires, tandis que les icônes d'alerte se trouvent dans un cercle blanc.

5. Cliquez sur une icône d'actif sur la carte pour en afficher les détails.

Par exemple, si vous cliquez sur une icône de centre de) qui n'a pas de numéro ou un nombre à côté, une fenêtre contextuelle apparaît avec les informations d'affichage que vous avez configurées dans la table Configuration des ressources [sn_fam_resource_config].

Si vous avez configuré les champs **Alimentation** et **Consommation électrique** de la table de centres de données [cmdb_co_datacenter] comme champs d'affichage dans le formulaire Configuration des ressources, les détails de la consommation électrique de ce centre de données s'affichent dans la fenêtre contextuelle avec ses coordonnées d'emplacement.

6. Cliquez sur une icône d'actif avec un numéro en regard de celle-ci.

La carte effectue un zoom avant pour afficher tous les actifs qui correspondent au nombre dans cette grappe. Vous pouvez également cliquer sur chaque actif de la grappe et explorer n'importe quel actif pour afficher ses détails dans la fenêtre contextuelle.

Vous ne pouvez afficher qu'une seule fenêtre contextuelle à la fois. Le pop-over disparaît lorsque vous cliquez sur un autre nœud.

7. Cliquez sur l'icône de réinitialisation ( ) pour effacer les résultats de la recherche sur la carte.

Afficher les actifs à risque dans la zone impactée

Affichez la liste des ressources en jeu en raison d'une menace d'alerte à proximité de vos emplacements d'entreprise. Prenez des mesures pour protéger vos ressources et éviter des pertes importantes.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

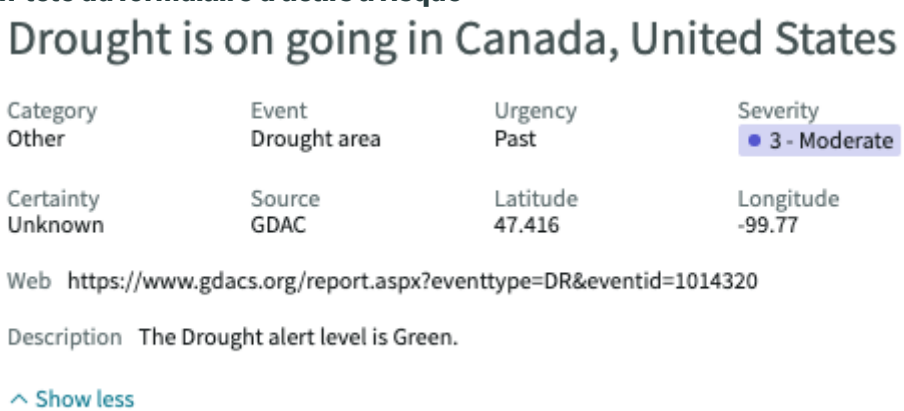
Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de carte (icône).
3. Cliquez sur un enregistrement d'alerte pour ouvrir l'alerte dans sa vue détaillée.

   Vous pouvez afficher divers détails de l'alerte dans l'en-tête du formulaire.

En-tête du formulaire d'actifs à risque

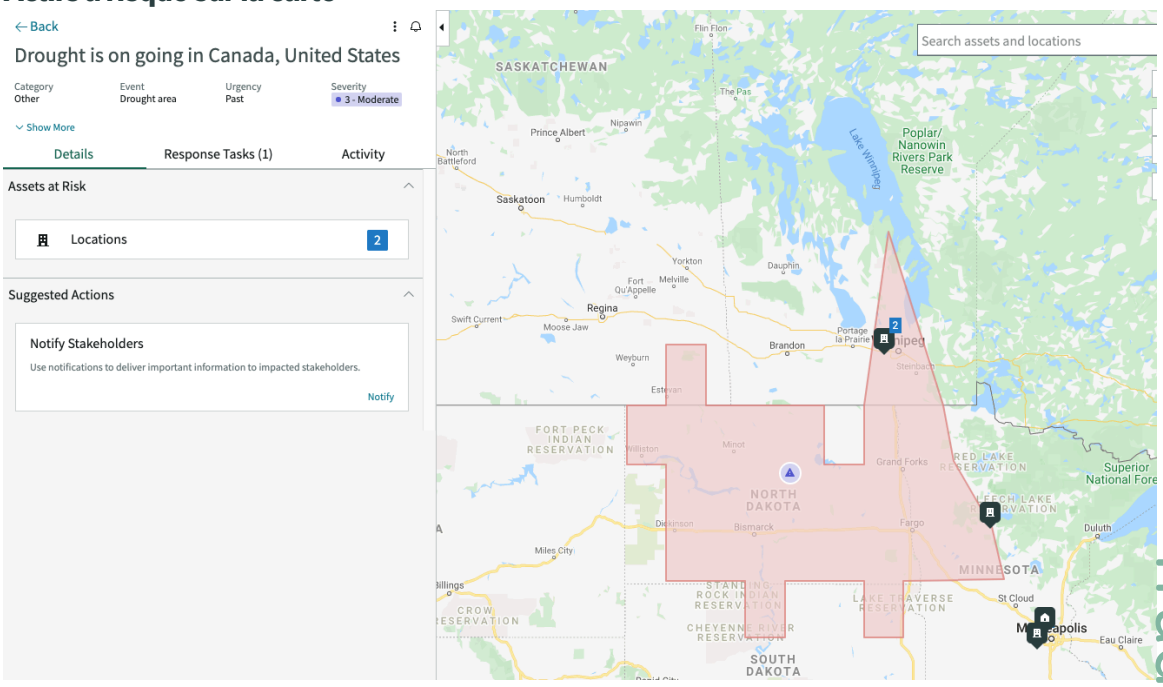


   - Titre de l'alerte
   - Catégorie de l'alerte
   - Urgence de l'alerte, qu'elle se produise immédiatement ou qu'elle soit attendue à l'avenir
   - Sa gravité en termes de perte
   - Sa certitude quant à la probabilité qu'il puisse frapper
   - Source du flux d'alertes
   - Les coordonnées de la zone impactée
   - Source ou site Web à partir duquel l'alerte de flux a été reçue
   - Sa description

Traduction automatique

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

Actifs à risque sur la carte



4. Développez la section **Actifs à risque** pour afficher tous les actifs répertoriés qui sont à risque. **La liste des actifs à risque** répertorie les emplacements, les centres de données et les sociétés principales qui se trouvent dans la zone impactée de l'alerte. Il affiche également le nombre de ces actifs impactés. Vous pouvez afficher la zone impactée sur la carte et effectuer l'une des actions suggérées.

   La limite de la zone impactée de l'alerte sur la carte est marquée en mauve. Vous pouvez afficher les actifs à risque dans cette zone impactée sur la carte. Si l'un de vos emplacements, centres de données ou entreprise principale est impacté par l'alerte, vous pouvez modifier la zone impactée pour inclure l'actif.

5. Pour modifier une zone impactée, cliquez sur l'icône du menu Alerte (icône du ⋮

   a. Cliquez sur l'option **Modifier la zone d'impact** .

   b. Dans la fenêtre contextuelle Modifier la zone impactée qui s'ouvre sur la carte, sélectionnez Forme personnalisée ou Rayon personnalisé en fonction de la forme de la zone impactée.

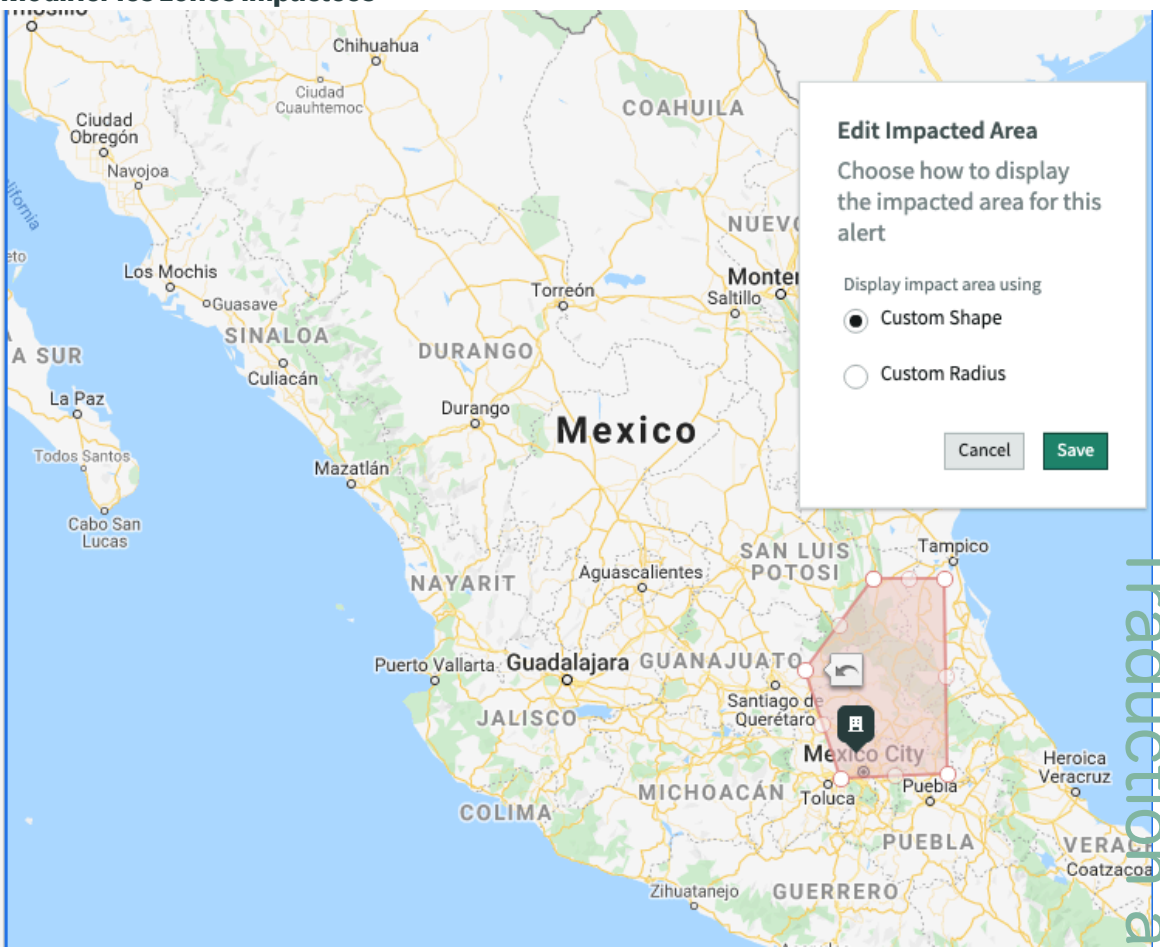
      - Forme personnalisée : sélectionnez Forme personnalisée si la zone impactée est de forme polygonale.
      - Rayon personnalisé : si la zone impactée est un cercle.

   c. Cliquez sur le sommet et faites-le glisser sur la limite de la zone impactée pour inclure l'emplacement de l'actif.

Traduction automatique

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

Modifier les zones impactées



d. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Enregistrez l'URL de l'alerte ou ajoutez un signet à l'URL pour ouvrir la vue détaillée de l'alerte directement à tout moment.
7. Cliquez sur une carte d'actif comme un emplacement ou un centre de données dans la section **Actifs à risque** .
   La vue de liste des enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.
8. Pour afficher les détails de l'actif, cliquez sur le lien menant à l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher les détails complets de l'actif, y compris sa latitude et sa longitude.

Workflows Notifier les personnes concernées et initier les réponses

Notifiez les personnes concernées et lancez plusieurs workflows pour les équipes de récupération de votre organisation afin de les aider à répondre à la menace et à prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de carte (icône).

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur un enregistrement d'alerte.

En tant que gestionnaire de crise, tout en examinant les alertes et leur gravité, vous pouvez initier des actions appropriées et déclencher des workflows de gestion de crise pour que les parties prenantes respectives répondent et agissent sur la crise. La section **Actions suggérées** répertorie différentes réponses que vous pouvez initier.

Notifier les personnes concernées

Informez les personnes concernées importantes des actifs qui sont à risque en raison de l'alerte.

Déclarer un événement de crise

Démarrez un événement pour activer les tâches de récupération afin de récupérer les actifs avec une équipe de récupération.

4. Pour notifier une personne concernée de l'imminence de la crise par e-mail, cliquez sur le bouton **Notifier** dans la carte Notifier les personnes concernées.
Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, identifiez la ou les personnes concernées et communiquez-leur les informations. Il s'agit d'un processus en deux étapes, où vous identifiez le public et rédigez un e-mail pour le lui envoyer.

   a. Sélectionnez une audience dans la liste de la fenêtre contextuelle Notifier les parties prenantes.
   Vous pouvez sélectionner une audience supplémentaire dans la liste qui, selon vous, doit également être notifiée.

   b. Cliquez sur **Suivant**.

   c. À l'étape 2 du processus, vérifiez les détails de l'alerte et rédigez un e-mail de manière appropriée dans le champ **Corps de l'e-mail** .

   d. Cliquez sur le bouton **Envoyer une notification** .
   Vous recevez un message indiquant que l'action est exécutée.

5. Pour activer un plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence pour les emplacements touchés, cliquez sur **Déclarer une crise** dans la carte Déclarer un événement de crise.

   a. Saisissez une description brève de l'événement de crise dans la fenêtre modale Déclarer un événement de crise qui s'ouvre.

   b. Cliquez sur **Suivant**.

   c. Sélectionnez les actifs à risque qui se trouvent dans le rayon de l'alerte de menace.

   d. Cliquez sur **le bouton Démarrer un événement de crise** .

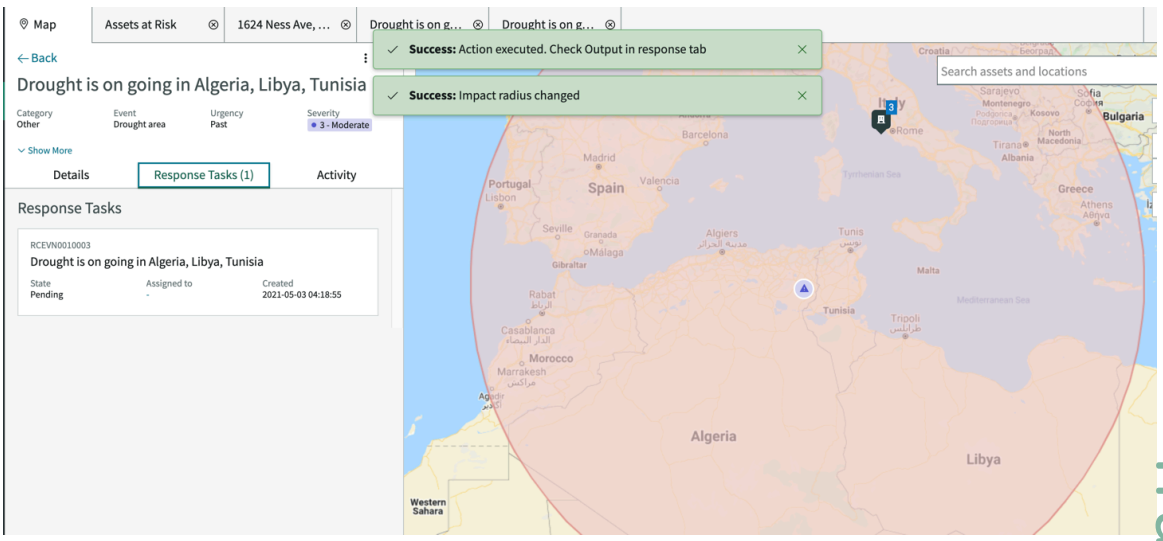
Lorsque vous déclenchez ces actions, des scripts distincts s'exécutent pour déclencher l'action de notification d'alerte et la déclaration de l'événement de crise. Un message s'affiche pour confirmer que vos actions sont exécutées. Vous pouvez accéder à l'onglet **Tâches de réponse** pour afficher les détails de l'action et de l'événement de récupération.

Traduction automatique

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

Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Déclarer un événement de crise



Que faire ensuite

1. S'il s'agit d'un événement de récupération, cliquez n'importe où sur la carte Tâches de réponse pour accéder aux détails de l'événement.
2. Dans l'onglet **Détails** de l'événement, mettez à jour les détails si nécessaire.
3. Cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** . L'événement de la crise est alors activé. Tous les plans associés à cet événement de reprise et les tâches qui y sont associées sont mis en action. Le workflow Gestion de crise commence à récupérer les actifs impactés. Pour plus d'informations, voir Gérer un événement de crise.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs d'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Intégrer Crisis Management à Everbridge

Vous pouvez intégrer Gestion de crise dans l'application Gestion de la continuité d'activité avec le système de notifications Everbridge. Le système Everbridge vous permet d'envoyer une notification d'urgence à des personnes ou à un groupe de personnes pour les alerter d'une urgence imminente. Il fournit une notification unidirectionnelle et une communication bidirectionnelle par le biais de canaux de livraison correctement établis.

Gestion de crise dans l'application Gestion de la continuité d'activité utilise Everbridge pour diriger certaines activités de réponse aux crises. Cette intégration permet d'envoyer des notifications sur les événements critiques aux personnes concernées et de coordonner leurs réponses dans un canal de livraison bidirectionnel efficace.

Pour envoyer une notification, vous devez avoir les contacts, les groupes et les canaux de livraison appropriés. Les canaux de livraison sont créés et stockés dans Everbridge et vous devez importer ces canaux de livraison pour votre ID d'organisation particulier. Ces canaux de livraison sont utilisés pour l'envoi de notifications et la création de contacts.

Étapes de configuration pour la notification d'urgence

La configuration de la fonctionnalité de notification d'urgence vous oblige, en tant qu'administrateur BCM, à configurer certaines données préalables. Les étapes de

Traduction automatique

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

configuration vous aident à établir une connexion cohérente avec Everbridge et un workflow de livraison de notifications réussi du côté d'Everbridge.

Les configurations suivantes doivent être configurées pour que différents utilisateurs puissent utiliser l'espace de travail Gestion des crises pour envoyer une notification d'urgence et surveiller le workflow de notification :

- Pour créer une connexion et authentifier vos informations d'identification avec Everbridge, consultez Créer une connexion et authentifier vos informations d'identification avec Everbridge.
- Pour obtenir les détails de livraison des contacts d'Everbridge et les utiliser pour envoyer une notification, voir Importer des canaux de livraison à partir d'Everbridge.
- Pour obtenir des détails sur le type de contacts d'Everbridge, voir Importer des types d'enregistrements d'Everbridge.
- Pour préconfigurer un modèle de notification afin d'envoyer un e-mail ou un SMS à vos contacts, consultez Définir un modèle de notification d'urgence.
- Pour créer des contacts pour l'envoi de la notification, voir Créer des contacts pour les notifications d'urgence.
- Pour configurer des règles de filtrage des contacts à partir de la table utilisateur, voir Créer des règles d'importation de contacts.
- Pour créer un groupe de contacts, voir Créer un groupe de contacts de notification.

Voici un diagramme de flux qui montre comment les différentes étapes de configuration sont connectées pour l'intégration :

Traduction automatique

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

Flux de configuration des notifications d'urgence



Créer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge

Dans un premier temps, établissez une connexion et authentifiez vos informations d'identification de connexion auprès d'une instance Everbridge pour envoyer une notification à l'aide d'un canal de livraison. Cette connexion vous aide non seulement à envoyer mais aussi à recevoir des communications.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom de la connexion. Entrez dans Everbridge Connection.

Traduction automatique

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

Champ	Description
URL de connexion	Adresse de base de l'API Everbridge.
ID d'organisation	ID de l'organisation Everbridge. **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID de l'organisation à partir de l'instance Everbridge.
ID du modèle d'incident	ID unique du modèle d'incident Everbridge. **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID à partir de l'instance Everbridge.
Nom des informations d'identification	Nom de la référence Everbridge.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur API dans Everbridge.
Mot de passe	Mot de passe pour valider et établir la connexion.

4. Cliquez sur **Créer**.

Importer les canaux de livraison à partir d'Everbridge

Après avoir configuré la connexion et les informations d'identification avec Everbridge, vous devez importer les canaux de livraison à partir d'Everbridge. L'envoi de notifications est facilité par ces canaux de livraison.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Trouver comment joindre ou se connecter avec vos parties prenantes en temps de crise peut présenter de nombreux défis. Il se peut que vos notifications ne lui parviennent pas, car il se peut qu'il n'utilise plus les méthodes de livraison que vous utilisez. Le fait d'avoir importé des canaux de livraison pour atteindre vos contacts et les groupes sélectionnés rend votre service de notification beaucoup plus sûr et gérable.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Canaux de livraison**.
2. Cliquez sur **Importer**.
   Tous les canaux de livraison sont importés d'Everbridge avec succès. Vous recevez un message de confirmation en cas de réussite, sinon un message d'erreur.

Importer des types d'enregistrement à partir d'Everbridge

Importez les types d'enregistrement de votre ID d'organisation à partir d'Everbridge et utilisez-les pour créer des contacts.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'enregistrement sont des informations stockées dans Everbridge qui sont nécessaires pour créer des contacts.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Types d'enregistrement**.
2. Cliquez sur **Importer**.
   Les types d'enregistrement de votre ID d'organisation avec la catégorie sont importés d'Everbridge. En cas d'importation réussie, vous obtenez un message de confirmation, sinon un message d'erreur.

Définir un modèle pour la notification d'urgence

Créez un modèle avec des informations prédéfinies que vous pouvez utiliser pour envoyer rapidement une notification à vos utilisateurs en cas d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, vous pouvez définir un modèle de rédaction d'informations d'e-mail pour une crise d'urgence particulière susceptible de frapper un emplacement ou une installation d'entreprise spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Modèles de notification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de notification

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de notification.
Description	Brève note sur le but du modèle.
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification.
Note de bas de page	Message de fin de la notification.
SMS	Message envoyé par SMS.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des contacts pour les notifications d'urgence

Utilisez la ServiceNow liste des utilisateurs pour créer des contacts manuellement et synchronisez les contacts avec Everbridge pour envoyer des notifications d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé le contact à partir de la liste d'utilisateurs, vous pouvez mettre à jour les contacts et les synchroniser avec Everbridge.

Traduction automatique

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

Les canaux de livraison sont importés d'Everbridge vers la table Canaux de livraison. À l'aide des canaux de livraison importés, vous pouvez créer manuellement les détails de livraison des contacts ou l'administrateur système peut effectuer une importation facile.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Contact

Champ	Description
Source	○ Si vous avez créé le contact manuellement à partir de la liste d'utilisateurs, alors il est défini sur Manuel. ○ Si vous avez utilisé la règle de synchronisation pour créer un contact, il s'agit alors d'une règle de synchronisation.
Dernière synchronisation	Remplit automatiquement la date de la dernière synchronisation du contact avec Everbridge.
ID du contact	ID unique du contact.
État de la synchronisation	La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le contact est créé. L'état peut également être : ○ **Réussite** : lorsque le contact est correctement synchronisé avec Everbridge. ○ **Erreur** : en cas d'erreur lors de la synchronisation. ○ **Mis à jour** : si le contact ou les détails de livraison ont été modifiés.
Utilisateur	Référence d'utilisateur de la table Utilisateurs [sys_user].
ID du contact externe	ID du contact dans Everbridge.
Erreur de synchronisation	Erreur lors de la synchronisation du contact avec Everbridge.

Vous pouvez supprimer un contact que vous avez créé manuellement à partir de la table Utilisateur. Toutefois, le contact doit être dans l'état **Nouveau** . Si l'enregistrement de l'utilisateur référencé est supprimé, une tâche planifiée qui s'exécute une fois par semaine supprime le contact de la table Contacts.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour créer les détails de livraison pour le contact que vous avez créé, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Détails de livraison** .

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez le canal de livraison dans la liste que vous avez importée.

b. Saisissez une valeur.
Si le canal de livraison est l'e-mail, saisissez un ID d'e-mail.

c. Entrez l'ordre de préférence dans lequel les canaux de livraison sont priorisés pour envoyer des notifications.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Pour importer des contacts à l'aide d'une règle de synchronisation, vous devez d'abord créer une règle d'importation de contact.
7. Pour importer des contacts en fonction des règles de synchronisation des contacts, cliquez sur le bouton **Importer des utilisateurs** .
Actualisez la page du formulaire pour obtenir la liste des utilisateurs importés.

   L'action d'importation des utilisateurs lit la table Utilisateurs [sys_user] en fonction des règles de synchronisation des contacts et crée un enregistrement dans la table Contacts.
8. Pour synchroniser votre liste de contacts avec celle d'Everbridge, cliquez sur le bouton **Synchroniser avec Everbridge** .
Une fois les contacts synchronisés avec Everbridge, l'état de l'action de synchronisation est enregistré dans le champ État de la **synchronisation** . L'ID unique des contacts synchronisés avec succès dans Everbridge est enregistré en tant **qu'ID de contact externe** de la table Contacts.

Créer des règles d'importation de contact

Créez une règle d'importation de contact à appliquer sur la table Utilisateur et filtrez les utilisateurs en tant que contacts pour les notifications d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La règle d'importation de contact est appliquée sur la table par défaut, c'est-à-dire la table Utilisateur [sys_user]. La référence utilisateur unique qui est le sys_id de la table des utilisateurs et l'ID de contact unique de la table Contacts synchronisée avec Everbridge sont mappés.

Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Règles d'importation des contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Règles d'importation des contacts

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'importation.
Table	La valeur par défaut est la table Utilisateur [sys_user]

Traduction automatique

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

Champ	Description
Condition de filtre	Condition appliquée sur la table Utilisateur pour filtrer les enregistrements.
Type d'enregistrement	Catégorie par défaut du type d’enregistrement.
Mappage d'utilisateur	Référence utilisateur unique de la table Utilisateurs.
Mappage de l'ID de contact	ID unique de chaque contact utilisé pour la synchronisation avec Everbridge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un groupe de contacts de notification

Créez un groupe de contacts de notification à l’aide de ces ServiceNow AI Platform groupes. Utilisez les membres du groupe comme contacts pour la notification d’urgence. Synchronisez les membres du groupe en tant que contacts avec Everbridge et suivez les membres non synchronisés en tant qu’exceptions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Groupes de contacts de notification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de contacts de notification

Champ	Description
Groupe	Référence à la table Groupe d’utilisateurs.
État de la synchronisation	La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le groupe est créé. ○ **Réussite** : le groupe de contacts est synchronisé avec succès avec Everbridge. ○ **Erreur** : en cas d’erreur lors de la synchronisation. ○ **Mis à jour** : si le groupe de contacts est modifié.
Dernière synchronisation	Remplit automatiquement la date de la dernière synchronisation du groupe avec Everbridge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour synchroniser le groupe avec les groupes dans Everbridge, cliquez sur **Synchroniser les groupes dans Everbridge**.
   Actualisez la page pour obtenir l’état synchronisé du groupe.

Traduction automatique

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

Si un groupe ne s'est pas synchronisé avec Everbridge, vous obtenez un message d'erreur.

6. Pour afficher les noms des membres du groupe qui ne se sont pas synchronisés avec Everbridge, cliquez sur la liste connexe **Exceptions de l'utilisateur du groupe** .

Example:
Il y a cinq membres dans un groupe, dont quatre membres sont déjà synchronisés avec Everbridge et existent en tant que contacts. Lorsque vous synchronisez le groupe, un groupe est créé dans Everbridge avec les quatre membres du groupe synchronisés. Toutefois, le membre unique non synchronisé est consigné comme une exception et affiche un message indiquant le motif de l'échec de la synchronisation.

Vous pouvez d'abord synchroniser ce contact particulier, puis le groupe avec Everbridge.

Créer une notification d'urgence et surveiller son workflow

Utilisez l'onglet **Notification d'urgence** dans l'espace de travail d'événement pour créer une notification pour un événement de crise ou un événement d'exercice pour lequel la méthode d'exercice est fonctionnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Envoyer une notification d'événement à partir de l'espace de travail qui déclenche un workflow complet d'activités de l'état **Brouillon** à **Terminé** dans Everbridge, où toutes les activités peuvent être surveillées à partir de l'espace de travail.

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence depuis l'espace de travail, l'action crée un incident et une notification pour que l'incident dans Everbridge soit envoyée aux contacts et groupes appropriés.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur l'état **En attente** dans la liste Événements de crise.

   Remarque : Si la **méthode d'exercice** est **fonctionnelle**, vous pouvez créer une notification d'urgence pour un événement d'exercice.

4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Cliquez sur la liste connexe **Notifications d'urgence** .
6. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le nouveau formulaire de notification s'ouvre dans un onglet distinct.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une notification

Champ	Description
Description brève	Titre de la notification d'urgence

Traduction automatique

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

Champ	Description
Modèle	Modèle préconfiguré contenant l'objet de l'e-mail et les canaux de livraison pour les contacts.
État de notification	État de la notification dans l'espace ServiceNow de travail.
États de la communication	État de notification dans Everbridge.
Description	Description de la notification.
Contacts et groupes	
Contacts	Personnes à qui la notification est envoyée. Les contacts correctement synchronisés avec Everbridge sont répertoriés.
Groupes de contacts de notification	Groupes de contacts auxquels la notification est envoyée. Les groupes de contacts correctement synchronisés sont répertoriés.
Paramètres	
Confirmations requises	Option si un accusé de réception est requis de la part du contact pour la notification reçue.
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Détails du message	
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification. Si un modèle est sélectionné, les détails du message sont remplis automatiquement à partir du modèle.
Note de bas de page	Message de fin de la notification.
SMS	Message envoyé par SMS.

La notification que vous créez est à l'étape **Brouillon** .

8. Pour enregistrer la notification et l'envoyer plus tard, cliquez sur **Enregistrer**.
9. Pour supprimer la notification à **l'étape Brouillon** , cliquez sur **Supprimer**.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

    L'action d'envoi crée une notification dans Everbridge.

    Lorsque vous créez et envoyez une notification pour un événement de crise dans l'espace de travail, un incident correspondant est créé avec une notification dans Everbridge.

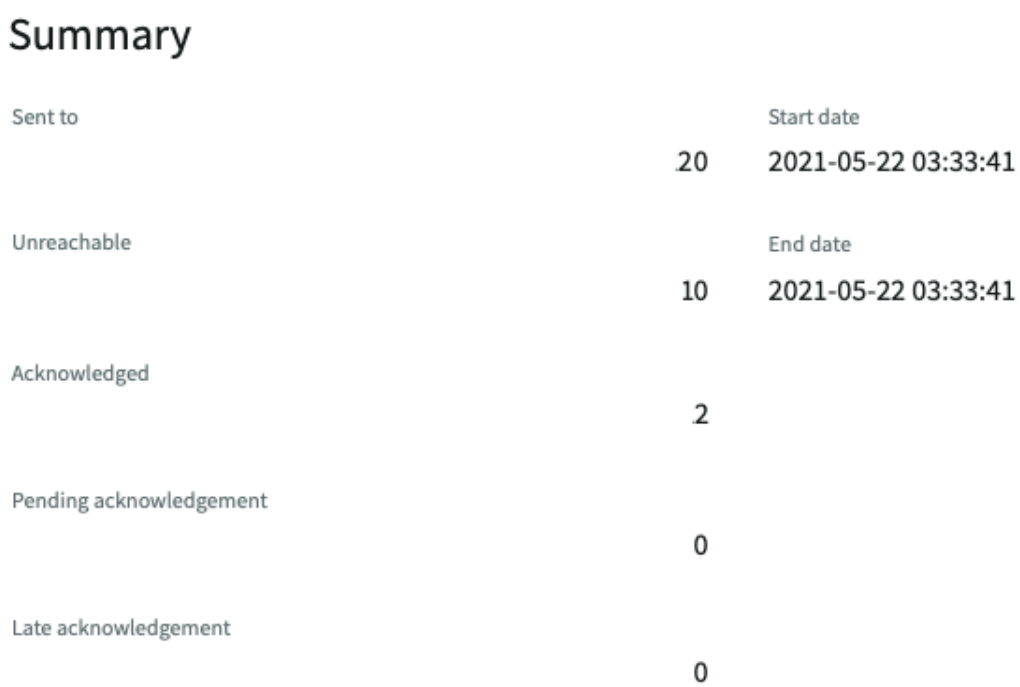
11. Pour savoir si des erreurs se sont produites lors de l'envoi de la notification, actualisez la page.
    En cas d'erreur lors de l'envoi, **l'état de notification** passe à **Erreur**.

Traduction automatique

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

12. Pour obtenir l’état à partir d’Everbridge pour la notification envoyée aux contacts dans le champ État de la **communication** , cliquez sur le bouton **Obtenir l’état de la réponse** .
La section **Résumé** affiche la liste des contacts et des groupes auxquels la notification a été envoyée et leurs réponses. Il affiche également le nombre de contacts qui n’ont pas pu être joints, le nombre de contacts qui ont confirmé la notification et le nombre de confirmations en attente. Ces informations sont récupérées à partir d’Everbridge et affichées dans votre espace de travail.

Résumé de la notification envoyée aux contacts



Envoyé à

Nombre de contacts à qui la notification a été envoyée.

Inaccessible

Nombre de contacts à qui la notification n’a pas été envoyée.

Authentifié

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification.

Confirmation en attente

Nombre de contacts qui n’ont pas accusé réception de la notification.

Confirmation en retard

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification après l’expiration de la durée de la notification.

S’il y a de nombreux contacts à qui la notification n’a pas pu être remise, créez une autre notification pour le même événement de crise. Cette fois, vous pouvez envoyer à une équipe de gestionnaires, car la notification précédente n’a pas atteint beaucoup de contacts.

Avant de soumettre un événement pour approbation, toutes les notifications en cours doivent être fermées.

Traduction automatique

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

a. Pour supprimer une notification à **l'état Brouillon** ou **Erreur** , cliquez sur le lien vers l'enregistrement de notification d'urgence dans la colonne **Numéro** .

> **Remarque :** Vous ne pouvez pas supprimer une notification qui est dans **l'état Tentative d'envoi**, **En cours** ou **Terminé** .

b. Cliquez sur **Supprimer** dans l'icône Actions supplémentaires ( ).

> **Remarque :** Maintenant que l'événement est fermé et que l'incident correspondant dans Everbridge l'est également, vous ne pouvez plus créer de notifications pour cet événement.

État du workflow de la notification d'urgence

Le tableau répertorie les différents états jusqu'auxquels la notification d'urgence se déroule du côté Everbridge. Vous pouvez suivre la remise de la notification et surveiller son statut dans l'espace de travail jusqu'à ce qu'elle soit remise aux contacts du côté d'Everbridge.

Flux d'état de la notification d'urgence

Une notification d'urgence que vous créez pour un événement de crise, lorsqu'elle est envoyée à Everbridge, crée un incident correspondant avec une notification. La description brève de l'événement dans l'espace de travail est créée en tant qu'incident avec une notification dans Everbridge.

État de notification

La notification d'urgence créée et envoyée à partir de l'espace de ServiceNow Gestion de la continuité d'activité travail est suivie dans le champ **État** de notification.

États de la communication

La notification d'urgence reçue dans Everbridge et les différentes étapes vers lesquelles elle se déplace jusqu'à sa livraison sont suivies dans le champ État de la **communication** .

État du workflow de notification d'urgence

État de notification	États de la communication
Brouillon : le brouillon est stocké dans l'espace de travail.	
Tentative d'envoi : La notification est envoyée à partir de l'espace de travail.	
Erreur : erreur lors de la création de la notification dans Everbridge.	
En cours : la notification a été créée avec succès dans Everbridge.	**Actif** : une notification est créée et est active. Un incident et une notification pour l'incident sont créées. La notification reste active pendant la durée définie dans Everbridge.
	Envoyé : une fois la durée définie écoulée, l'état passe à Envoyé.
Terminé : la notification est envoyée.	
	Arrêté : l'envoi de la notification est arrêté.

Traduction automatique

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

Envoi de notifications avec Everbridge

Vous pouvez envoyer une notification d'urgence et EverbridgeEspace de travail configurable de BCM informer les personnes concernées d'un événement de crise.

En règle générale, le gestionnaire de programme BCM envoie les notifications d'urgence aux personnes concernées. Pour plus d'informations sur la création d'une notification d'urgence, reportez-vous à la section Créer des notifications d'urgence.

Informations supplémentaires sur Everbridge

- Pour en savoir plus sur les notifications d'urgence dans , reportez-vous à Everbridge la section Notifications d'urgence dans Everbridge.
- Pour en savoir plus sur les tâches de configuration de , reportez-vous à Everbridge la section Configuration des Everbridge notifications.

État du workflow des notifications d'urgence

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence pour un événement de crise avec Everbridge, un incident correspondant est créé avec une notification. Vous pouvez suivre la remise de la notification et surveiller son statut dans Espace de travail de Continuité d'activité jusqu'à ce qu'elle soit remise aux contacts à partir de Everbridge.

Flux d'état d'une notification d'urgence

Le flux d'état d'une notification d'urgence répertorie différents états d'une notification d'urgence dans Everbridge. La description brève de l'événement dans le est créée en tant qu'incident Espace de travail de Continuité d'activité avec une notification dans Everbridge.

État de notification

La notification d'urgence créée et envoyée à partir de est ServiceNow Gestion de la continuité d'activité Espace de travail suivie dans le champ **État** de notification.

États de la communication

La notification d'urgence reçue dans Everbridge le champ État de la **communication** et les différentes étapes auxquelles elle se déplace jusqu'à sa remise.

État du workflow de notification d'urgence

État de notification	États de la communication
Brouillon : le brouillon de la notification est stocké dans Espace de travail de Continuité d'activité.	**Aucun**
Tentative d'envoi : La notification est envoyée à partir de Espace de travail de Continuité d'activité.	**Aucun**
Erreur : une erreur se produit lors de la création de la notification dans Everbridge.	**Aucun**
En cours : la notification est créée avec succès dans Everbridge.	**Actif** : une notification est créée et est active. Un incident et une notification pour l'incident sont créées. La notification reste active pendant la durée définie dans Everbridge.
Arrêté	**Arrêté** : l'envoi de la notification est arrêté.

Traduction automatique

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

État du workflow de notification d'urgence (suite)

État de notification	États de la communication
Envoyèrent	**Envoyé** : une fois la durée définie écoulée, l'état passe à Envoyé.
Terminé : la notification est envoyée.	**Terminé** : l'état passe à Terminé.

Créer des notifications d'urgence

Créer une notification d'urgence dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite l'utiliser Everbridge pour informer les personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

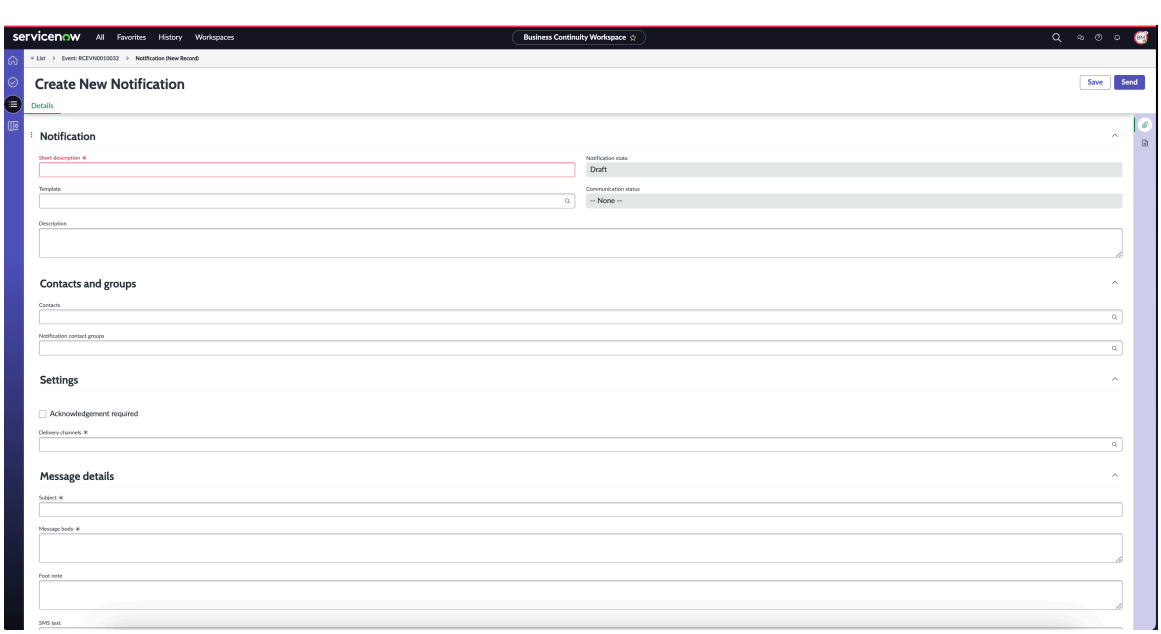
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Continuité de l'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Événements de crise** à l'état **En attente** .

   Remarque : Si la **méthode d'exercice** est **fonctionnelle**, vous pouvez créer une notification d'urgence pour un événement d'exercice.

3. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
4. Sélectionnez l'onglet **Notifications d'urgence** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire Nouvelle notification est illustré dans l'exemple suivant.



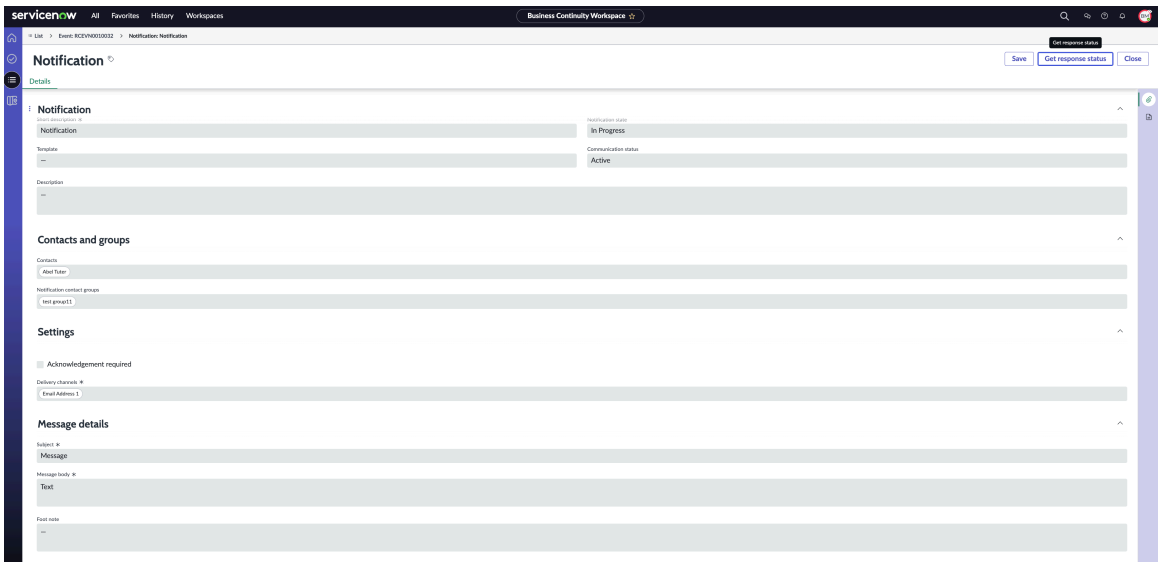
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Créer une notification.
7. Pour enregistrer la notification et l'envoyer ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

8. Sélectionnez **Envoyer**.

   Il crée une notification dans Everbridge comme illustré dans l'exemple suivant.



   Lorsque vous créez et envoyez une notification pour un événement de crise dans Espace de travail de Continuité d'activité, un incident correspondant est créé avec une notification dans Everbridge.

9. Pour savoir si des erreurs se sont produites lors de l'envoi de la notification, actualisez la page.
   Si la notification n'est pas envoyée en raison d'une erreur, l'état de notification passe à **Erreur**.

10. Pour recevoir l'état de la notification envoyée aux contacts dans le champ **État** de la communication, sélectionnez **Obtenir l'état de**Everbridge la réponse.

    Avant de soumettre un événement pour approbation, toutes les notifications **en cours** doivent être fermées.

    a. Pour supprimer une notification à **l'état Brouillon** ou **Erreur** , sélectionnez le lien vers l'enregistrement de notification d'urgence dans la colonne **Numéro** .

       Remarque : Vous ne pouvez pas supprimer une notification qui est à **l'état Tentative d'envoi**, **En cours** ou **Terminé** .

    b. Sélectionnez **Supprimer** dans l'icône **Actions supplémentaires** .

       Remarque : Maintenant que l'événement est fermé et que l'incident correspondant dans Everbridge est également fermé, vous ne pouvez plus créer de notifications pour cet événement.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Vous pouvez enregistrer la notification d'urgence.

Formulaire Créer une notification

Utilisez le formulaire Créer une notification pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur une notification d'urgence.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une notification

Champ	Description
Description brève	Titre de la notification d'urgence
Modèle	Modèle préconfiguré contenant l'objet de l'e-mail et les canaux de livraison pour les contacts.
État de notification	État de la notification dans l'espace ServiceNow de travail.
États de la communication	État de la notification dans Everbridge.
Description	Description de la notification.
Contacts et groupes	
Contacts	Personnes à qui la notification est envoyée. Les contacts synchronisés Everbridge avec succès sont répertoriés.
Groupes de contacts de notification	Groupes de contacts auxquels la notification est envoyée. Les groupes de contacts correctement synchronisés sont répertoriés.
Paramètres	
Confirmations requises	Option si un accusé de réception est requis de la part du contact pour la notification reçue.
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Détails du message	
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification. Si un modèle est sélectionné, les détails du message sont remplis automatiquement à partir du modèle.
Note de bas de page	Message de fin de la notification.
SMS	Message texte envoyé via le service de messages courts (SMS).

Traduction automatique

Référence BCM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application Gestion de la continuité d'activité .

Composants installés avec Gestion de la continuité d'activité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion de la continuité d'activité.

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

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec champ d'application
Administrateur BCM [sn_bcm.admin]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à toutes les tables, y compris les données de base.	• sn_bcp.plan_admin • sn_grc_workspace.admin • sn_crisis_ebn.admin • sn_grc_workspace.task_admin • sn_data_registry.admin • sn_grc_doc_design.admin • sn_bcm.core_manager • sn_irm_shared_cmn.word_template_creator • dependency_views • sn_smart_asmt.template_manager : fournit l'accès pour créer un modèle d'évaluation intelligent. • sn_bia.bia_admin • sn_bcm.program_manager • sn_grc_appr.admin **Remarque :** L'administrateur BCM contient le Approver Configurator rôle d'administrateur, mais pas le Approver Configurator rôle de développeur. Pour des raisons de sécurité, l'administrateur Approver Configurator dispose d'un accès en lecture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation. Si vous disposez du rôle de Approver Configurator développeur dans l'application GRC : Approver Configurator , vous disposez d'un accès en écriture et en création au champ **Script** sur le formulaire de règle d'approbation. Pour plus d'informations sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator , reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Approver Configurator.	Business Continuity Management Core

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec champ d'application
BCM Gestionnaire de programme [sn_bcm.program_manager]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à toutes les BCM tables d'application.	• sn_bia.bia_manager • sn_bcp.plan_manager • sn_recovery.event_manager • sn_bcm.core_viewer • workspace_user • service_viewer • sn_bcp.contributeur_plan_plan • sn_smart_asmt.actor : contient un rôle d'acteur d'évaluation intelligente pour donner un accès de mise à jour à l'instance d'évaluation intelligente. • sn_smart_asmt.reassign : contient le rôle de réaffectation de l'évaluation intelligente.	Business Continuity Management Core
BCM Planificateur [sn_bcm.planificateur]	Créez, lisez, écrivez et supprimez l'accès à tous les PCA, BIA, exercices et événements de crise créés ou détenus par le planificateur.	• sn_smart_asmt.actor : contient un rôle d'acteur d'évaluation intelligente pour donner un accès de mise à jour à l'instance d'évaluation intelligente. • canvas_user • sn_bia.bia_planner • sn_crisis_ebn.utilisateur	Business Continuity Management Core

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec champ d'application
	Remarque : Si vous avez le rôle de planificateur BCM et que vous n'êtes pas le propriétaire de l'exercice, vous ne pouvez pas supprimer les actifs d'un exercice ou supprimer un plan de l'exercice, mais vous pouvez ajouter les actifs ou un plan. En outre, si vous n'êtes pas propriétaire du plan, vous pouvez uniquement ajouter les plans approuvés lors d'un exercice ou d'un événement de crise.	• service_viewer • sn_recovery.event_user • sn_bia.bia_viewer • sn_smart_asmt.reassign : contient le rôle de réaffectation de l'évaluation intelligente. • workspace_user • sn_bcp.contributeur_plan_plan	
BCM Contributeur [sn_bcm.contributor]	• Accès en lecture à toutes les BIA, exercices et tables d'événements de crise. • Accès en lecture aux tables BCP si le contributeur est inclus dans la liste des contributeurs.	• sn_bia.bia_contributor • service_viewer • sn_smart_asmt.reassign : contient le rôle de réaffectation de l'évaluation intelligente. • sn_bcm.core_viewer • sn_smart_asmt.actor : contient un rôle d'acteur d'évaluation intelligente pour donner un accès de mise à jour à l'instance d'évaluation intelligente.	Business Continuity Management Core

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec champ d'application
	• Créez et supprimez des dépendances existantes lorsque le groupe est dans l'état En attente. • Accès en écriture aux champs d'état RTO, RPO et de catégorie de dépendance, à la durée perturbatrice des champs modifiables RTO et RPO et aux champs modifiables d'évaluation des dépendances. • Mettre à jour l'état RTO, RPO et l'état d'évaluation des dépendances. • Notez que le champ contributeur n'est pas un champ régulier du formulaire. Vous ne pouvez pas utiliser l'astérisque (*) pour effectuer une recherche sur les contributeurs.		
BCM Viewer [sn_bcm.viewer]	Affichez toutes les données des BCM applications.	• sn_fam.utilisateur • canvas_user • service_viewer	Business Continuity Management Core

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec champ d'application
		• sn_crisis_ebn.visionneuse • workspace_user • sn_bcp.plan_viewer • sn_bia.bia_viewer • sn_bcm.core_viewer • sn_recovery.event_viewer	
core_viewer BCM [sn_bcm.core_viewer]	Rôle de visionneur principal BCM qui peut lire le modèle d'évaluation intelligente.	• lecteur_tâche_sn_grc_workspace • sn_smart_asmt.assessment_reader : contient un rôle de lecteur d'évaluation intelligente pour donner un accès en lecture à l'instance d'évaluation intelligente. • sn_smart_asmt.template_reader : contient un rôle de lecteur de modèle d'évaluation intelligente. • sn_data_registry.reader • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_grc_rel_config.reader	Traduction automatique
BCM Membre de l'équipe de récupération [sn_bcm.recovery_team_member]	Consultez la liste des tâches de reprise pour les événements de crise et les exercices affectés par le gestionnaire de BCM programme.	• sn_recovery.membre_événement. • sn_recovery.event_viewer • sn_bcp.plan_viewer • sn_bcm.core_viewer	Business Continuity Management Core
Gestionnaire du plan BCP [sn_bcp.plan_manager]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès sur tous les plans.	• sn_doc.writer • fd_read_flows	
Gestionnaire BIA [sn_bcp.plan_manager]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès sur toutes les BIA.	sn_doc.writer	
Rédacteur de document [sn_doc.writer]	Autorisations de lecture et d'écriture dans les modèles de document.	• sn_doc.reader • doc_page_number_config_writer • doc_toc_config_writer • localization_editor	

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec champ d'application
Administrateur des configurations d'approbation [sn_grc_appr.admin]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à toutes les tables de configuration du configurateur d'approbateurs.	**Remarque :** Pour approuver un enregistrement de configuration de l'approbation dans l'application BCM , vous devez disposer d'un BCM rôle. Si vous ajoutez un utilisateur sans BCM rôle au processus d'approbation d'un enregistrement de configuration de l'approbation, l'enregistrement peut devenir inaccessible en raison de son état inaccessible.	Business Continuity Management configurateur d'approbateur
Approbateur [sn_grc_appr.approver]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à la table d'approbation.		Business Continuity Management configurateur d'approbateur

Rôles de gestion de crise

Nom	Type	Contient des rôles	Description
sn_recovery.event_manager	Opérateur	• sn_doc.writer • fd_read_flows	Autorise l'accès en lecture, en écriture, à la création et à la suppression de tous les événements de récupération.
sn_recovery.membre_événement	Opérateur Lite	fd_read_flows	Autorise l'accès en lecture, en écriture et à la création sur les événements de récupération.
sn_recovery.event_user	Opérateur	fd_read_flows	Autorise l'accès en lecture, en écriture et à la création sur les événements de récupération.
sn_recovery.event_viewer	Opérateur Lite	fd_read_flows	Autorise l'accès en lecture sur tous les événements de reprise.

BCM Rôle d'opérateur Lite

Pour plus d'informations sur le rôle d'opérateur BCM léger, reportez-vous à la section Opérateurs BCM Lite.

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description	Installé avec champ d'application
BCM Choix [sn_bcm_choice]	Pour que l'administrateur configure les options de choix dans BCM les BCM applications.	Business Continuity Management : Core
Section de documentation [sn_bcm_document]	Stocke les sections d'un document pour un plan.	Business Continuity Management : Core
Définition de l'élément [sn_bcm_element_definition]	Stocke toutes les données des définitions d'activité.	Business Continuity Management : Core
Variable d'élément [sn_bcm_element_variable]	Stocke les colonnes personnalisées configurées pour une définition d'élément.	Business Continuity Management : Core
Configuration de la grille [sn_bcm_grid_configuration]	Stocke la configuration d'une grille particulière. Par exemple, la grille d'évaluation des dépendances. La configuration de grille peut avoir plusieurs configurations de colonnes de grille.	Business Continuity Management : Core
Configuration des colonnes de la grille [sn_bcm_grid_column_configuration]	Stocke les données des colonnes qui doivent être affichées pour une configuration de grille.	Business Continuity Management : Core
Question de l'analyse de l'impact [sn_bcm_impact_analysis_question]	Stocke les questions d'analyse d'impact pour une catégorie d'impact.	Business Continuity Management : Core
Catégorie de l'impact [sn_bcm_impact_category]	Stocke les délais applicables et la valeur RTO maximale d'une BIA.	Business Continuity Management : Core
Note de l'impact [sn_bcm_impact_rating]	Stocke les évaluations d'impact pour une catégorie d'impact.	Business Continuity Management : Core
Scénario de perte [sn_bcm_loss_scenario]	Stocke les éléments impactés dans un scénario de perte.	Business Continuity Management : Core
Niveau de reprise [sn_bcm_recovery_tier]	Stocke les délais de reprise applicables à un niveau de niveau de reprise.	Business Continuity

Traduction automatique

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

Table	Description	Installé avec champ d'application
		Management : Core
Délai de reprise [sn_bcm_timeframe]	Stocke la durée de début d'un délai de reprise.	Business Continuity Management : Core
Tâches de reprise [sn_bcp_recovery_task]	Stocke les tâches d'activité de tous les plans de continuité d'activité et de récupération.	Business Continuity Management : planification
Plan connexe [sn_bcp_plan_plan]	Stocke les plans connexes du plan primaire dans BCP.	Business Continuity Management : planification
Documentation du plan [sn_bcp_document]	Stocke le contenu d'une section de documentation qui fait partie d'un modèle de plan.	Business Continuity Management : planification
Plan [sn_bcp_plan]	Stocke l'état des plans de continuité d'activité et de récupération.	Business Continuity Management : planification
Actifs de plan [sn_bcp_plan_asset]	Stocke l'écart RPO, RTO, RTA et RTO des actifs du plan de tous les plans.	Business Continuity Management : planification
Dépendance de l'actif connexe [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Stocke les actifs en tant qu'éléments de configuration qui dépendent d'un scénario de perte du plan.	Business Continuity Management : planification
Scénario de perte du plan [sn_bcp_plan_loss_scenario]	Stocke la relation entre un plan et un scénario de perte.	Business Continuity Management : planification
Tâche du plan [sn_bcp_plan_task]	Stocke les éléments de configuration identifiés pour une tâche de plan.	Business Continuity Management : planification
Stratégie de reprise [sn_bcp_recovery_strategy]	Stocke la stratégie de récupération associée à un actif identifié dans un scénario de perte du plan.	Business Continuity Management : planification
Équipe de reprise [sn_bcp_recovery_team]	Stocke les utilisateurs et les groupes affectés à l'équipe de récupération d'un plan.	Business Continuity Management : planification

Traduction automatique

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

Table	Description	Installé avec champ d'application
Modèle de plan [sn_bcp_template]	Stocke les sections de document, les définitions d'éléments et les scénarios de perte identifiés pour chaque modèle de plan.	Business Continuity Management : planification
Source du rapport de dépendance [sn_bia_dependency_report_source]	Stocke les colonnes qui sont suivies dans un rapport. Utilisé lors de la création d'un rapport ad hoc sur la table des dépendances.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	Stocke toutes les données relatives à BIA et au modèle qu'elle utilise.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Résultat de catégorie d'impact [sn_bia_category_result]	Stocke les résultats de la catégorie d'impact de toutes les BIA.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Dépendance [sn_bia_dependency]	Stocke les groupes de dépendances et leurs détails d'élément.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Groupe de dépendances de l'impact [sn_bia_dependency_group]	Stocke les définitions d'éléments ou les groupes de dépendances associés à une BIA.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Résultat [sn_bia_result]	Stocke le résultat de la catégorie, la durée de l'interruption et les données d'évaluation de l'impact.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Modèle BIA [sn_bia_template]	Stocke les catégories d'impact et les groupes de dépendances dont dépend un processus business.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Mappage des délais des scores [sn_bia_score_timeframe_mapping]	Stocke les résultats de mappage du score de seuil et du délai.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Plan activé [sn_recovery_activated_plan]	Stocke la liste des plans de récupération activés lors d'un exercice ou d'un événement réel.	Business Continuity Management : Recovery

Traduction automatique

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

Table	Description	Installé avec champ d'application
		Exercise Management
Événement [sn_recovery_event]	Stocke le statut et les détails du propriétaire des événements.	Business Continuity Management : Recovery Exercise Management
Actifs de l'événement [sn_recovery_event_asset]	Stocke le nom et l'état de l'actif, qu'il soit récupéré ou non dans un événement réel ou d'exercice.	Business Continuity Management : Recovery Exercise Management
Tâche d'événements [sn_recovery_event_task]	Stocke les détails de l'état et les délégataires des tâches d'événement.	Business Continuity Management : Recovery Exercise Management
Actif impacté sur le plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan]	Mappe les actifs impactés avec les plans activés.	Business Continuity Management : Recovery Exercise Management
Approbation [sn_recovery_approval]	Stockez les détails d'approbation de l'événement.	Business Continuity Management : Recovery Exercise Management
Configuration de l'approbation [sn_grc_appr_approval_configuration]	Stocke les informations de configuration de l'approbation qui s'appliquent à tout document commercial comme BIA, BCP, événements ou toute table.	Business Continuity Management : configurateur d'approbateur
Niveau d'approbation [sn_grc_appr_approval_level]	Stocke les informations de niveau d'approbation pour une configuration d'approbation d'un document business.	Business Continuity Management : configurateur d'approbateur
Règle d'approbation [sn_grc_appr_approval_rule]	Stocke les informations de la règle d'approbation appliquée au document business.	Business Continuity Management : configurateur d'approbateur

Traduction automatique

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

Table	Description	Installé avec champ d'application
Approbation [sn_grc_appr_approval]	Stocke les informations des approbateurs pour chaque niveau d'approbation.	Business Continuity Management : configurateur d'approbateur
Approbation [sn_bia_approval]	Stocke les informations des approbateurs de BIA pour chaque niveau d'approbation.	Business Continuity Management : analyse de l'impact
Approbation [sn_bcp_approval]	Stocke les informations des approbateurs BCP pour chaque niveau d'approbation.	Business Continuity Management : planification

Propriétés installées

Pour les propriétés installées avec l'application, reportez-vous à la Gestion de la continuité d'activité section Propriétés installées avec BCM.

Includes de script dans Gestion de la continuité d'activité

Lorsque vous téléchargez l'application Gestion de la continuité d'activité , plusieurs includes de script sont ajoutés à votre instance.

Includes de script mis à jour pour la Zurich mise en production

Includes de script mis à jour pour la Zurich mise en production

Includes de script	Description
ActivePlanCandidateFilter	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le filtre du plan actif BCP.
AssessmentTemplateBIAFieldsUtilBase	Fonctions utilisées dans la création d'un enregistrement AssessmentTemplateBIAFields à partir de modèles d'évaluation sélectionnés.
AssessmentTemplateBIAFieldsUtil	Include de script pour remplacer les fonctions de création de BIA dans AssessmentTemplateBIAFieldsUtilBase.
BCPConstants	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans les constantes BCP.
BCPDataVisualizationUtilsBase	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans la visualisation des données BCP.
BCPDependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les plans.
BCPDocumentationRecordAPIBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base d'API de l'enregistrement de documentation BCP.

Traduction automatique

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

Includes de script mis à jour pour la Zurich mise en production (suite)

Includes de script	Description
BCPDocumentationRecordAPI	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les API d'enregistrement de documentation BCP.
BCPRecordUI	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les pages de l'interface utilisateur de l'enregistrement BCP.
BCPRecordUIBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base d'interface utilisateur de l'enregistrement BCP.
BCPRecordAPI	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans l'API d'enregistrement BCP.
BCPTemplateUtilsBase	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans la base d'utilitaires du modèle BCP.
Processeur BIAAjax	Classe d'aide pour gérer les requêtes Ajax à partir de scripts clients. Méthodes de mise en œuvre :1. Pour déterminer la visibilité du champ « Inclure CIA » sur le formulaire modèle BIA.2. Pour définir le champ « S'applique à la table » avec le nom de la table source de l'élément primaire évalué.
BIARecordAPIBase	Une API conçue pour interagir avec les enregistrements BIA. L'objectif de cette API est de masquer les détails d'implémentation des enregistrements BIA et de fournir aux consommateurs une API structurée pour récupérer et mettre à jour les données des enregistrements BIA.
BIAAssessmentUIBase	Classe utilitaire pour prendre en charge les pages de l'interface utilisateur de Business Impact Analysis Assessment.
BIAUtil	Script pour gérer l'insertion et les mises à jour dans la table BIA, y compris les validationsLe paramètre dépend du champ de table en fonction de la définition d'élément de groupe de dépendances.
BIASmartAssessmentBase	Classe utilitaire pour prendre en charge toutes les fonctionnalités d'évaluation intelligente.
Évaluation BIASmart	Include de script pour remplacer les fonctions associées à l'évaluation intelligente dans BIASmartAssessmentBase
BIAConstants	Classe générique pour les constantes BIA
BIACopyUtilBase	Utilitaire pour copier une BIA existante et générer une nouvelle BIA à l'état de brouillon.
BIARecordCreationUtilBase	Fonctions utilisées dans la création de BIA à partir de modèles
BIAFilterUtilBase	Script qui contient des fonctions permettant de fournir des qualificatifs de référence sur les tables BIA.
BIADependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les BIA.

Traduction automatique

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

Includes de script mis à jour pour la Zurich mise en production (suite)

Includes de script	Description
DependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contient l'API pour l'action Mettre à jour les dépendances et la tâche planifiée.
EventDependencyUpdateStrategyBase	Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les événements.
PlanRestAPIResourceUtil	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans l'utilitaire de ressource API Rest du plan BCP.
PlanRestAPIResourceUtil	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire de ressource API REST du plan BCP.
Renseigner BIAForPlanAsset	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées pour remplir la BIA du plan et de l'actif.
PlanCopyUtilBase	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans la base d'utilitaire de copie du plan BCP.
PlanUtil	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans l'utilitaire de plan BCP.
PlanCommonUtils	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans l'utilitaire commun du plan.
RecoveryTasksUtil	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire de tâches de récupération BCP.

Scripts utilisés pour les événements imbriqués

Scripts utilisés

Nom	Description
EventTaskGanttUIBase	Classe utilitaire pour prendre en charge la vue hiérarchique des tâches d'événements.
Interface utilisateur EventTaskGanttUI	Include de script pour remplacer les fonctions de vue hiérarchique de tâche d'événement dans EventTaskGanttUIBase.
EventSandboxCallableUtilsBase	Classe utilitaire contenant des fonctions d'appel de bac à sable.
EventSandboxCallableUtils	Include de script pour remplacer les fonctions associées aux événements dans EventSandboxCallableUtilsBase.
EventRecordProgressTrackerBase	Classe utilitaire pour prendre en charge la fonctionnalité de suivi de la progression de l'événement.
Suivi de l'avancement de l'enregistrement d'événement	Include de script pour remplacer les fonctions associées au suivi de la progression dans EventRecordProgressTrackerBase.
BCMRecoveryConstants	Classe générique pour les constantes de récupération.

Traduction automatique

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

Scripts utilisés (suite)

Nom	Description
EventRecordAPIBase	API permettant d'interagir avec l'enregistrement d'événement.
EventTaskUtil	Classe d'utilitaire pour les tâches d'événement.
ActivatedPlanRecordAPIBase	API permettant d'interagir avec l'enregistrement du plan activé.

Cadre de travail des relations entre données

L'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour extraire les dépendances dans les BIA, les plans et les événements à partir de différentes sources, telles que CMDB, BIA et BCP. À partir de la Zurich version, l'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) est installée avec l'application BCM par défaut.

Cadre de travail pour l'extraction des dépendances

Le Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) stocke les configurations de la façon dont un type d'objet principal peut être lié à d'autres types d'objet. Il permet aux utilisateurs de configurer la source (nœud principal) pour les mises à jour de dépendance, de configurer sa relation avec les nœuds enfants et d'extraire les dépendances pour l'objet sélectionné.

Une tâche planifiée analyse les données de configuration de l'objet à intervalles réguliers et vérifie si des dépendances ont été mises à jour. Si des changements sont observés dans les dépendances, la tâche planifiée extrait les dépendances de l'objet sélectionné à partir de l'une des sources configurées telles que BIA, BCP ou CMDB.

Avantages de la Cadre de travail des relations entre données

Le Cadre de travail des relations entre données fournit les avantages suivants aux utilisateurs de l'application BCM :

- Fournit une API unique pour extraire les dépendances à partir de différentes sources.
- Prend en charge la configuration du nœud principal (source) et conserve ses relations avec ses nœuds enfants tels que les actifs, les risques, etc.
- Permet aux utilisateurs de contrôler les performances en sélectionnant différentes sources.

Rôles associés au Cadre de travail des relations entre données

Les rôles suivants sont associés à l'application Cadre de travail des relations entre données .

Rôles associés au Cadre de travail des relations entre données

Rôles	Description
Cadre de travail des relations entre données Administrateur [sn_grc_rel_config.admin]	Configure la relation des types d'objets, comme la relation entre le nœud principal et les nœuds enfants.

Traduction automatique

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

Rôles associés au Cadre de travail des relations entre données (suite)

Rôles	Description
Cadre de travail des relations entre données lecteur [sn_grc_rel_config.reader]	Affiche les données pour les types d'objet tels que définis dans le .Cadre de travail des relations entre données **Remarque :** Tous les BCM utilisateurs de l'application ont le rôle de Cadre de travail des relations entre données lecteur.

Tables pour le cadre de travail

Pour prendre en charge la Cadre de travail des relations entre données, les nouvelles tables suivantes ont été ajoutées et les tables existantes ont été révisées.

Tables utilisées pour le Cadre de travail des relations entre données

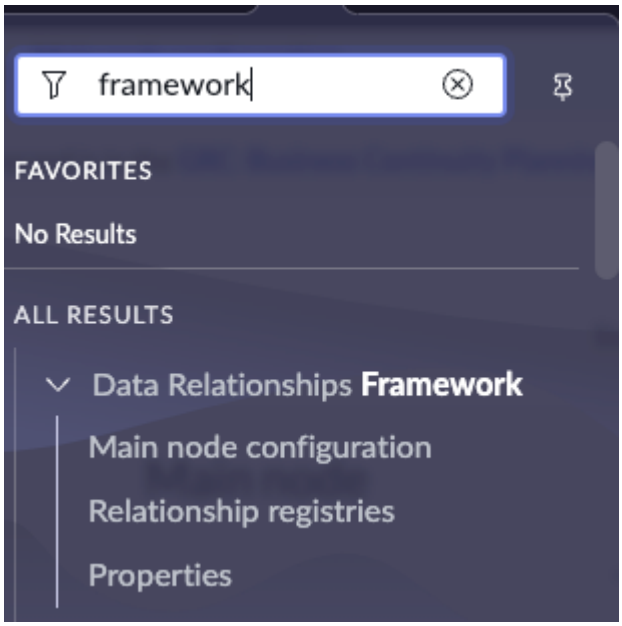
Tables nouvelles et existantes	Table	Description
Nouvelle table	Configuration de nœud principale [sn_grc_rel_config_main_node_config]	Table permettant de stocker la configuration du nœud principal à partir duquel les dépendances sont extraites.
Nouvelle table	Configuration de la relation de nœud [sn_grc_rel_config_node_rel_config]	Table dans laquelle stocker la configuration qui détermine les dépendances du nœud principal et des nœuds enfants. Il conserve également une référence à la configuration de nœud principale.
Table existante	Registres des relations [sn_data_registry_relationship]	Table servant à déterminer la relation d'un objet avec d'autres objets.

Modules pour configurer les relations

Les BCM utilisateurs de l'application peuvent accéder à Data **Relationship Framework** dans le navigateur d'application et accéder à ses modules pour configurer les relations.

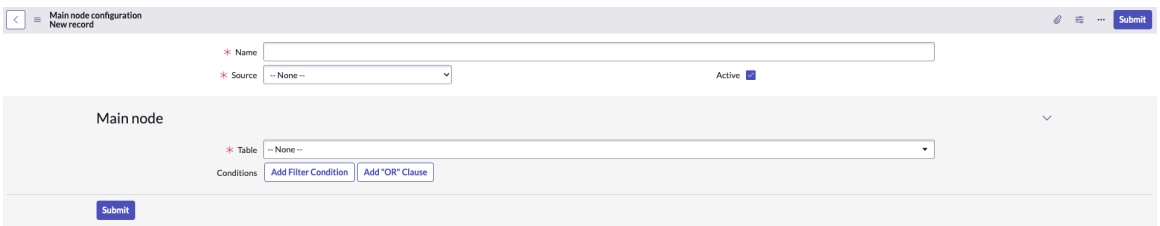
Traduction automatique

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

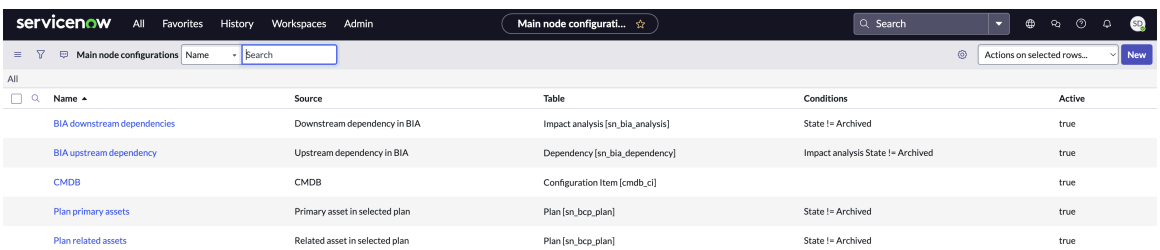


L'application Cadre de travail des relations entre données se compose des modules suivants :

1. Configuration du nœud principal : configurez les détails du nœud principal tels que son nom, sa source, son nom de table, les conditions du déposant, etc., comme indiqué dans les exemples suivants.



Les configurations de nœuds principales suivantes sont fournies en tant que sources avec le système de base, comme illustré dans l'exemple suivant :



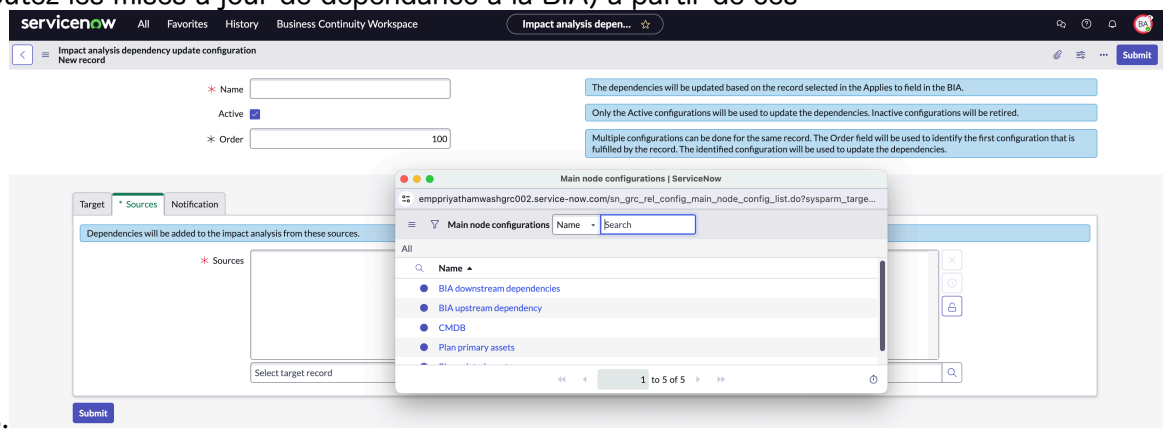
- Dépendance en amont BIA
- Dépendances en aval de BIA
- CMDB
- Actifs primaires du plan
- Actifs associés au plan

Les BCM administrateurs utilisent la configuration de nœud principale pour effectuer les tâches suivantes :

Traduction automatique

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

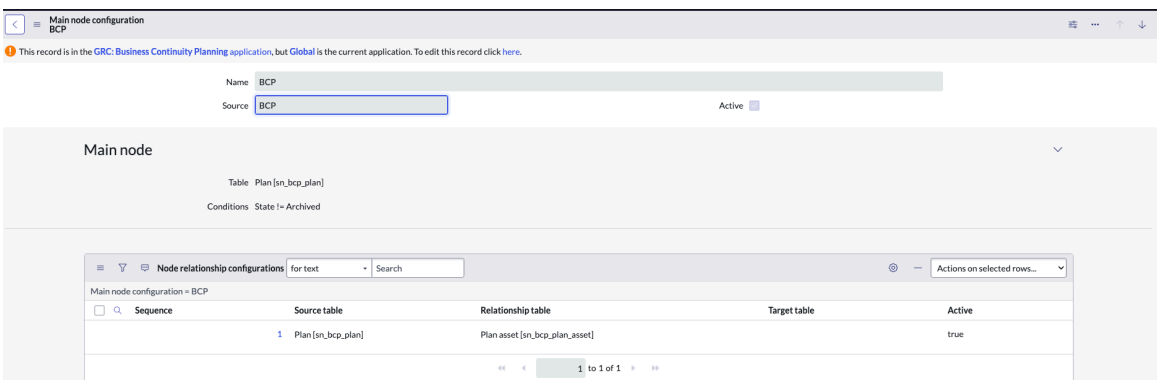
- Configurez le module de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact et extrayez les mises à jour de dépendance dans une BIA (ajoutez les mises à jour de dépendance à la BIA) à partir de ces sources.



- Configurez le module de configuration de mise à jour des dépendances de planification et extrayez les mises à jour des dépendances de planification dans un plan (ajoutez les actifs connexes mis à jour au plan) à partir de ces sources.
- Configurez le module de configuration de la source de dépendance d'événement et configurez les sources pour les mises à jour des dépendances d'événement (ajoutez les actifs impactés mis à jour à un événement de reprise).

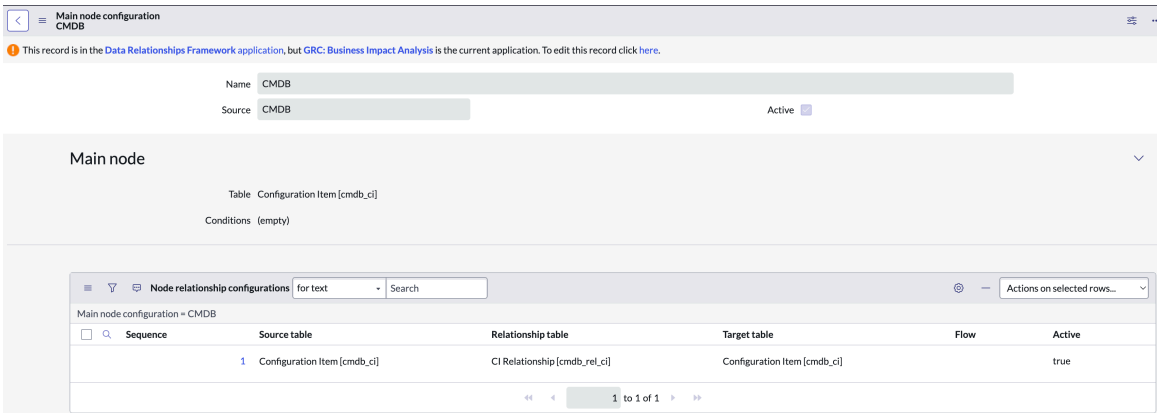
Remarque : Toutes les informations sur la façon dont les données doivent être extraites sont stockées dans la configuration du nœud principal, qui est jointe aux enregistrements. Cette configuration détermine l'ordre dans lequel les données sont extraites. Pour réduire la quantité de données extraites et la façon dont elles sont extraites, vous devez configurer les conditions à la fois dans la configuration du nœud Principal et dans les enregistrements. Cela garantit que seules les données nécessaires sont récupérées.

Les principaux enregistrements de configuration de nœud pour les plans et CMDB sont illustrés dans les exemples suivants.



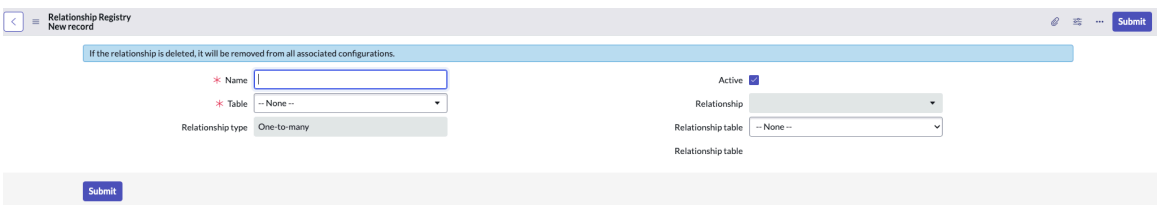
Traduction automatique

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

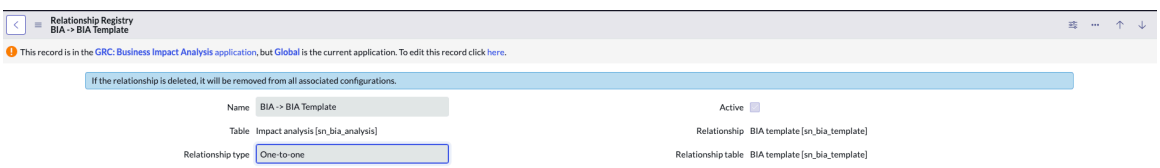


Pour plus d'informations sur la création d'un enregistrement de configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de configuration de nœud principal.

2. Registres des relations : configurez les registres des relations pour le nœud principal. Les registres de relations font partie de la configuration à 360 degrés dans GRC laquelle un utilisateur peut définir comment un objet a un objet associé. Les détails de configuration d'un enregistrement de registre de relations, tels que son nom, sa table, son type de relation, sa table de relations, etc., sont affichés dans le formulaire.



Un exemple d'enregistrement de registre des relations pour un modèle BIA et BIA est illustré dans l'exemple suivant.

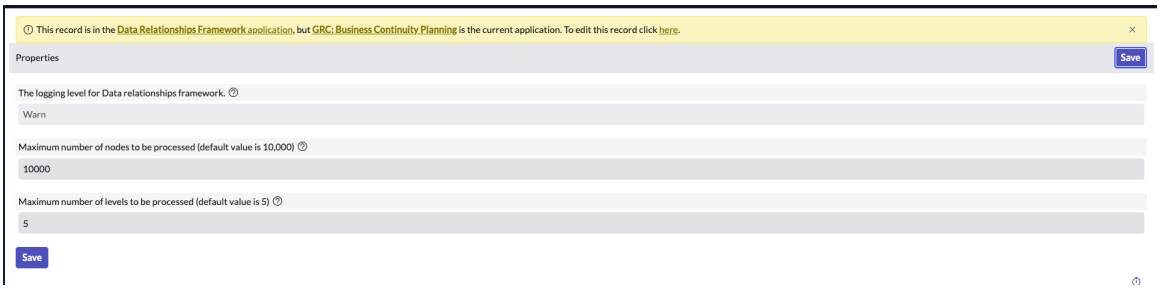


Pour plus d'informations sur la création d'un enregistrement de registre des relations, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de registre des relations.

3. Propriétés : configurez les propriétés de comme Cadre de travail des relations entre données indiqué dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

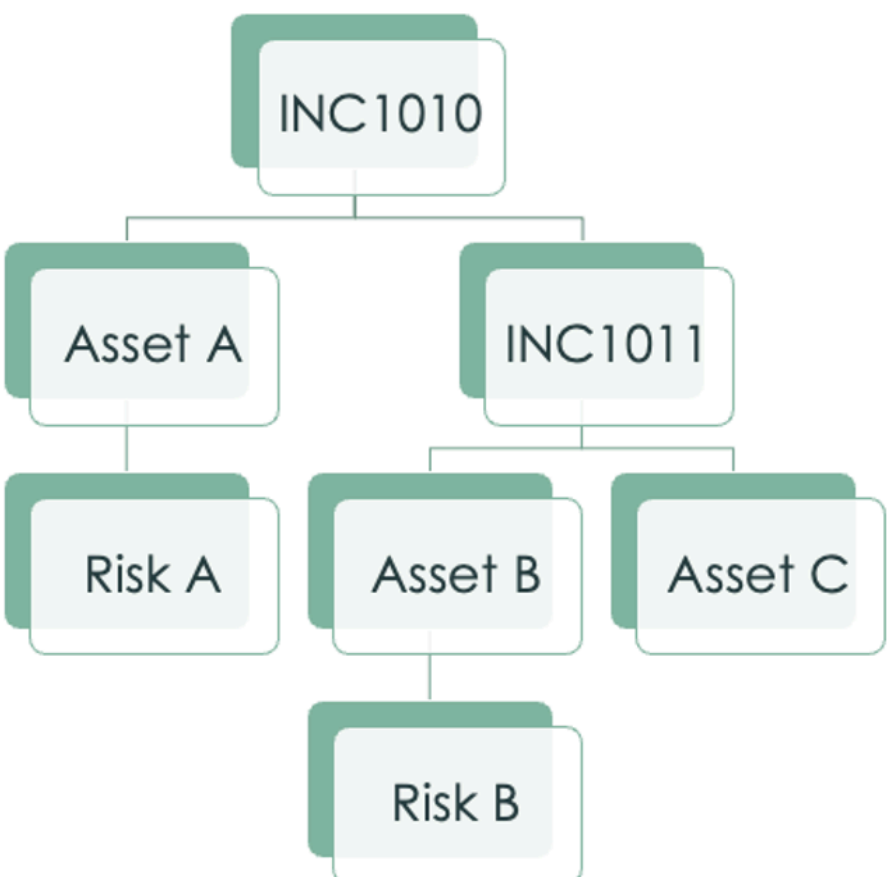


Pour plus d'informations sur la configuration des propriétés, reportez-vous à la section Configurer les propriétés pour le Cadre de travail des relations entre données.

Cas d'utilisation pour le Cadre de travail des relations entre données

L'outil Cadre de travail des relations entre données est utilisé pour configurer les relations entre le nœud et les actifs, comme le mappage d'un nœud principal à son nœud enfant ou le mappage d'un actif à un risque.

Considérez le cas d'utilisation suivant qui montre la configuration de nœud principale et ses relations.



Dans cet exemple, INC1010 est le nœud principal où la source est un incident. INC1010 comporte deux nœuds enfants :

Traduction automatique

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

1. Actif A : l'élément de configuration affecté pour l'actif A est le risque A.
2. INC1011 : les éléments de configuration (CI) affectés pour INC1011 sont l'actif B et l'actif C. Pour l'actif B, l'élément de configuration affecté est le risque B.

Avec le sous-jacent, Cadre de travail des relations entre données les relations suivantes sont configurées :

- Nœuds principaux :
  - INC1010 > actif A
  - INC1010 -> INC1011
- Relations entre les nœuds :
  - Actif A : > risque A
  - INC1011 > actif B
  - INC1011 > Actif C
  - Actif B : > Risque B
- Nœuds d'entrée :
  - Source = Incident
  - Enregistrement = INC1010
  - Niveaux max = 5
  - Nombre maximal de nœuds = 1 000
- Nœuds de sortie :
  - INC1010
  - Actif A
  - INC1011
  - Risque A
  - Actif B
  - Actif C
  - Risque B
- Bords:
  - INC1010 > actif A
  - INC1010 -> INC1011
  - Actif A : > risque A
  - INC1011 > actif B
  - INC1011 > Actif C
  - Actif B : > Risque B

Limites de l'utilisation du Cadre de travail des relations entre données

Le Cadre de travail des relations entre données a les limitations suivantes :

Traduction automatique

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

- Les données extraites pour un objet ne peuvent pas être réutilisées à d'autres fins.
- Les sources fournies dans le cadre de travail doivent être utilisées pour extraire les mises à jour de dépendances dans un objet. Il n'est pas possible de configurer vos propres sources pour l'extraction des données.

Pour plus d'informations sur la configuration administrative des enregistrements de configuration, reportez-vous à la section Enregistrements de configuration des dépendances.

Créer un enregistrement de configuration de nœud principal

Créez un enregistrement de configuration de nœud principal pour configurer la source d'extraction des dépendances. Vous pouvez configurer les détails du nœud principal tels que son nom, sa source, son nom de table, ses conditions de dépôt, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configuration de nœud principale**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement de configuration de nœud principal s'affiche dans la liste Configurations de nœud principales.

Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration de nœud principal pour créer un enregistrement de configuration de nœud principal dans le Cadre de travail des relations entre données.

Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration du nœud principal. Par exemple, BCP.
Source	Source pour l'enregistrement de configuration du nœud principal. Options disponibles : • **Dépendance en amont BIA** • **Dépendances en aval de BIA** • **CMDB** • **Actifs primaires du plan** • **Actifs associés au plan**

Traduction automatique

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

Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant d'indiquer que l'enregistrement est actif.
Table	Table utilisée pour configurer la relation. Par exemple, Planifier [sn_bcp_plan].
Condition	Condition de filtre utilisée pour configurer la relation pour l'enregistrement de configuration. Par exemple, vous pouvez définir la condition sur `"Status in source" "is" "Valid"`.

Créer un enregistrement de registre des relations

Créez un enregistrement de registre de relations pour configurer la relation entre l'enregistrement et l'objet défini dans la table. Vous pouvez configurer les détails du nœud principal tels que son nom, sa source, son nom de table, ses conditions de dépôt, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Registres de relations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement du registre des relations s'affiche dans la liste des registres des relations.

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Utilisez le formulaire d'enregistrement du registre des relations pour créer un registre des relations entre les objets.

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du registre des relations. Par exemple, analyse BIA – > problème.
Table	Table utilisée pour configurer l'enregistrement du registre des relations. Par exemple, Analyse de l'impact [sn_bia_analysis].
Type de relation	Type de relation pour l'enregistrement du registre des relations. Options disponibles :

Traduction automatique

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

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations (suite)

Champ	Description
	• **Un-à-un** : un enregistrement a une relation avec un enregistrement d'une autre table. • **Un-à-plusieurs** : un enregistrement a une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table. • **Plusieurs-à-plusieurs** : un ou plusieurs enregistrements ont une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table. • **Relation scriptée** : utilisez des scripts pour définir la relation entre les tables.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'enregistrement du registre des relations est actif.
Relation	Table utilisée pour configurer la relation avec l'objet défini dans le champ **Table** . Par exemple, Problème [sn_grc_issue].
Table de relations	Champ en lecture seule. La table sélectionnée dans le champ **Relation** s'affiche par défaut en tant que table de relations. Par exemple, Problème [sn_grc_issue].

Configurer les propriétés pour le Cadre de travail des relations entre données

Configurez les propriétés de l'application Cadre de travail des relations entre données .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Propriétés**.
2. Mettez à jour les propriétés dans le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les propriétés du formulaire, reportez-vous à la section Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés

Utilisez le formulaire Propriétés pour configurer les Cadre de travail des relations entre données propriétés de relation pour Cadre de travail des relations entre données les API.

Traduction automatique

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

Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés

Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés

Champ	Description
Niveau de journalisation pour Cadre de travail des relations entre données	Niveau de connexion pour le Cadre de travail des relations entre données fichier . Options disponibles : • **Déboguer** • **Info** • **Avertissement** • **« Erreur »** La valeur par défaut est Avertissement.
Nombre maximal de nœuds à traiter	Nombre maximal de nœuds à traiter lorsque l'API Cadre de travail des relations entre données est appelée. La valeur par défaut est 10 000. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle affiche les résultats pour un maximum de 10 000 nœuds.
Nombre maximal de niveaux à traiter	Nombre maximal de niveaux à traiter lorsque l'API Cadre de travail des relations entre données est appelée. La valeur par défaut est 5. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle traite 5 niveaux maximum des relations et ne va pas plus loin que 5 niveaux.

Séparation de domaine et Gestion de la continuité d'activité

Gestion de la continuité d'activité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Traduction automatique

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

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Gestion de la continuité d'activité prend en charge la séparation de domaine. Les tables sont séparées par bandes avec l'ID de domaine et le chemin de domaine. Séparation de domaine pour Gestion de la continuité d'activité signifie que seul un utilisateur du domaine de l'application ou du domaine parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités de Gestion de la continuité d'activité fonctionnent dans un environnement séparé par domaine, à condition que les Gestion de la continuité d'activité actions soient effectuées par des utilisateurs au sein de ce domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de la continuité d'activité

L'application Séparation de domaine n'est prise en charge qu'au niveau des données pour Gestion de la continuité d'activité. La configuration des données de tâche planifiée entre niveaux n'est pas prise en charge. Par conséquent, vous devez copier le travail planifié dans chacun de vos domaines pour respecter la séparation des niveaux de données.

Pour configurer la séparation de domaine pour Gestion de la continuité d'activité:

1. Créez votre domaine, puis créez Gestion de la continuité d'activité des utilisateurs dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (Gestion de la continuité d'activité administrateur dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application peuvent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces directives pour une séparation de domaine réussie :

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.
- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application peuvent charger ou créer des données dans le domaine.
- Les politiques et les exportateurs doivent être dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

Tables séparées par domaine dans Gestion de la continuité d'activité

Toutes les Gestion de la continuité d'activité tables incluent une colonne **Domaine** .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

GRC Modèle de page d'enregistrement pour BCM les enregistrements

À partir de la mise en Zurich production, les GRC enregistrements utilisent le modèle de page d'enregistrement commun GRC . Vous pouvez tirer parti de la nouvelle variante de

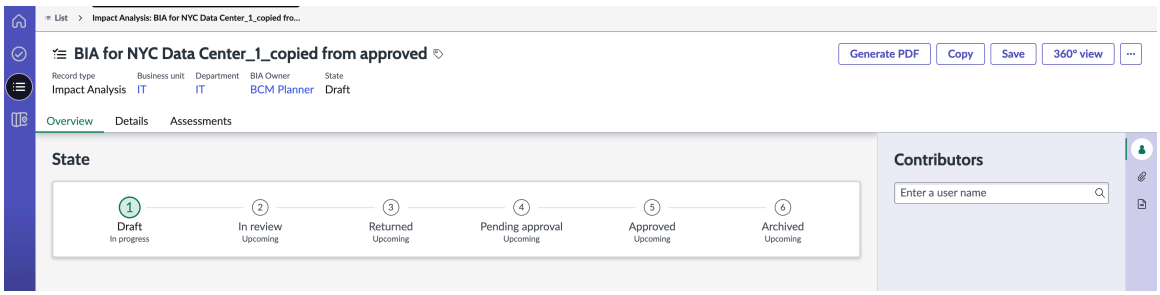
Traduction automatique

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

pages d'enregistrement pour rationaliser la création de pages, simplifier la maintenance et minimiser le coût de propriété des pages.

Avec la migration standard des pages d'enregistrement, vous pouvez configurer un style cohérent et un aspect uniforme pour tous les BCM enregistrements. Vous pouvez également configurer l'en-tête de l'enregistrement pour afficher des informations supplémentaires telles que la priorité, la date d'échéance, la source du problème, le type de problème, etc.

Un enregistrement dans l'application BCM avec le modèle d'enregistrement GRC est illustré dans l'exemple suivant.



Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau vers la version 17.x des applications, vous pouvez également revenir à la page d'enregistrement précédente.

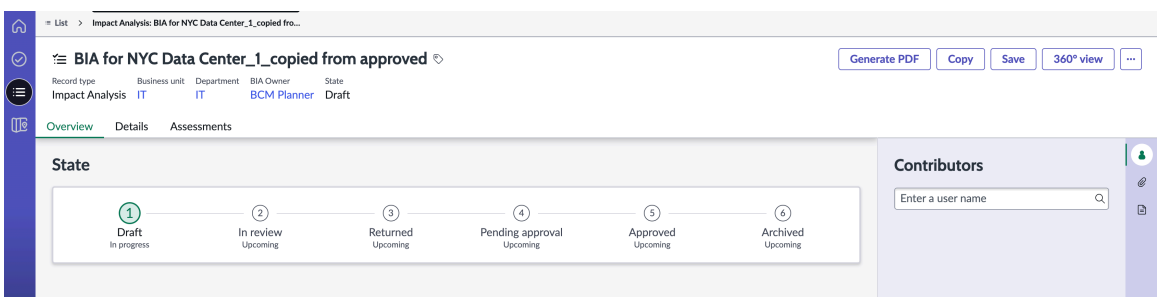
Composant d'exécution pas à pas dans l'onglet Vue d'ensemble des enregistrements

Le composant d'exécution pas à pas de l'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états de l'enregistrement.

Composant d'exécution pas à pas dans l'onglet Vue d'ensemble des enregistrements

Le composant d'exécution pas à pas de l'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états de l'enregistrement.

La valeur numérique de l'état actuel de l'enregistrement est mise en surbrillance dans le composant de l'exécution pas à pas pour référence, comme illustré dans l'exemple suivant.



Un enregistrement typique passe par la progression suivante des états :

- **Brouillon**
- **En cours de révision**
- **Retourné**
- **Approbation en attente**
- **Approuvé**
- **Archivé**

Traduction automatique

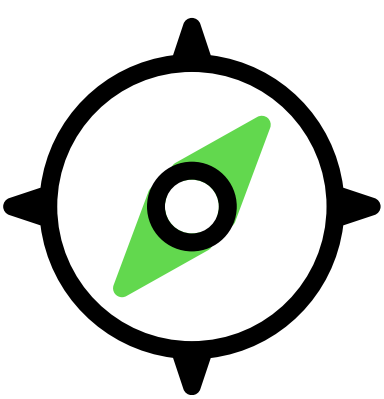
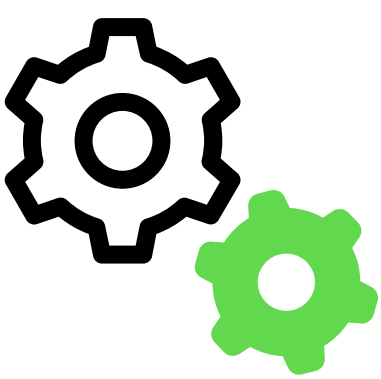
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Si un enregistrement nécessite d'autres mises à jour et qu'il est rejeté par l'approbateur de l'enregistrement, le logiciel d'application lui attribue l'état **Renvoyé** . Lorsque le propriétaire de l'enregistrement met à jour les détails de l'enregistrement, il suit à nouveau le workflow d'approbation.

Gestion des tickets de conformité

Signalez, examinez, analysez et résolvez un ticket de conformité ou émettez une demande de conformité à l'aide de l'application ServiceNow® GRC : Gestion des tickets de conformité .

L'application Gestion des tickets de conformité vous aide à signaler, examiner et résoudre les tickets de conformité, tels que les réclamations et les violations. L'application Gestion des tickets de conformité fournit un workflow hautement configurable basé sur un ticket ou une demande de conformité.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Explorez et découvrez comment l'équipe de conformité utilise l'application Gestion des tickets de conformité .	Configurez votre Gestion des tickets de conformité application.	Créez un ticket de conformité, une demande, des tâches de ticket, etc.

Traduction automatique

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

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les tables et les rôles.

Explorer Gestion des tickets de conformité

Découvrez comment utiliser l'application GRC : Gestion des tickets de conformité pour signaler, examiner, analyser et résoudre un ticket de conformité, ou émettre une demande de conformité pour votre organisation.

Avantages de la gestion des tickets de conformité

L'application Gestion des tickets de conformité offre les avantages suivants :

- Signalement, enquête et résolution des tickets ou événements de conformité, tels que les demandes, les réclamations et les violations.
- Émettez une demande de conformité, telle que des modifications de politique, des clarifications et des demandes de renseignements.
- Enregistrement des réglementations qui ont été enfreintes par l'impact de l'événement, avec la date de dépôt de l'événement.
- Collaborez sans effort avec plusieurs équipes pour enquêter et gérer les tickets et les demandes de conformité.
- fournissant un workflow hautement configurable basé sur un ticket ou une demande de conformité.
- Bénéficiez d'une vue complète des risques pour lier les violations de la politique ou les défaillances de contrôle aux risques.
- Partagez des données et communiquez entre les groupes fonctionnels.
- Analysez les tickets et effectuez des enquêtes et des évaluations, notamment en collaborant avec diverses équipes et en créant et en affectant des tâches de ticket.

Workflow des tickets de conformité

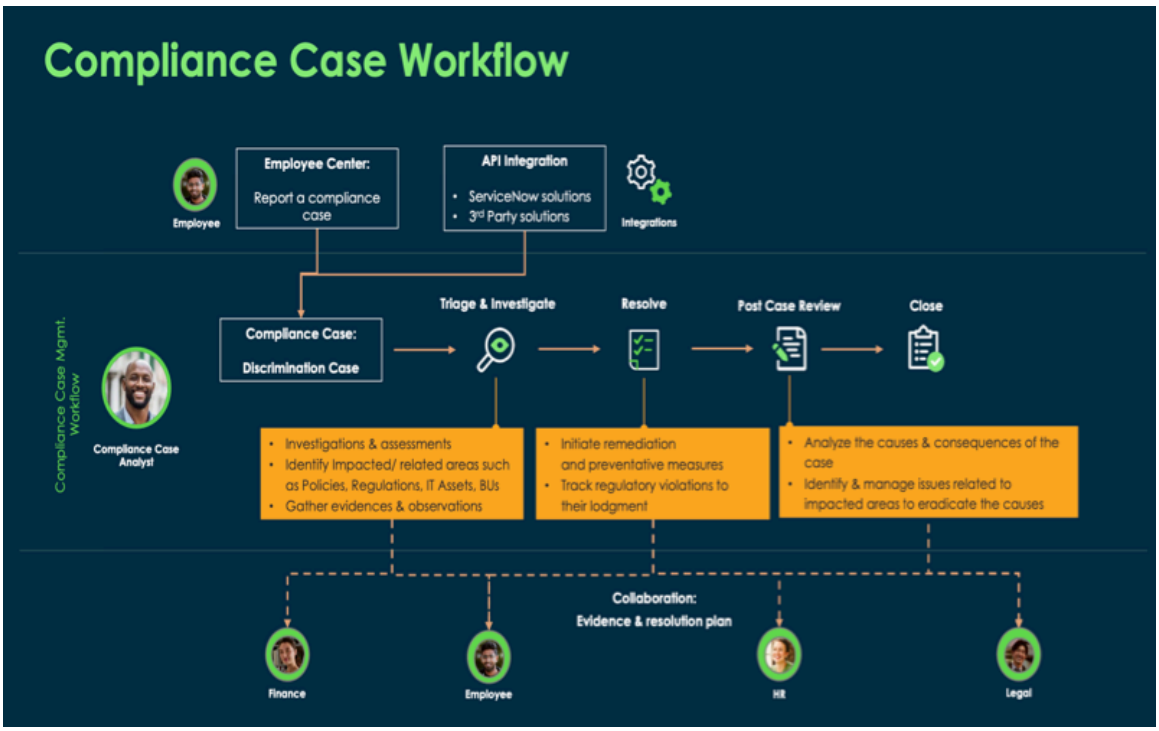
Le workflow dans l'application Gestion des tickets de conformité est un processus qui vous permet de signaler et de gérer les tickets qui requièrent l'attention de l'équipe de conformité.

Traduction automatique

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

Le diagramme suivant montre le workflow de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Workflow GRC : Gestion des tickets de conformité



Les différentes étapes du workflow sont décrites comme suit :

- Signaler un ticket de conformité
- Triage du ticket de conformité
- Enquêter et évaluer le ticket de conformité
- Résoudre le ticket de conformité
- Examen et fermeture post-ticket

Signaler un ticket de conformité

Un utilisateur métier ou une équipe de conformité peut signaler une violation de conformité dans l'application Centre des employés . L'équipe des tickets de conformité peut signaler les tickets dans l'application Conformité de l'espace de travail . Pour plus d'informations, consultez Signaler un ticket de conformité dans GRC : Gestion des tickets de conformité.

Triage du ticket de conformité

Une fois qu'un ticket de conformité est signalé, l'équipe de conformité le trie du point de vue de la validité. L'équipe désigne ensuite un analyste de cas pour travailler sur le cas.

Enquêter et évaluer le ticket de conformité

L'analyste de ticket de conformité collabore avec plusieurs équipes pour enquêter, recueillir des preuves et capturer les détails et les réponses concernant le ticket. Ensuite, l'analyste de ticket crée les tâches de ticket pour lancer une enquête et une évaluation d'un ticket signalé, et les affecte à un propriétaire de tâche de ticket.

Traduction automatique

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

Le propriétaire de la tâche de ticket ajoute les détails demandés et les soumet à l'analyste de ticket pour examen. En fonction des réponses à l'enquête et à l'évaluation, l'analyste du ticket effectue les tâches suivantes :

- Ajoutez les zones qui sont impactées par un ticket de conformité. Par exemple, les zones ou les enregistrements impactés qui pourraient être impactés sont les entités, les contrôles, les emplacements ou les utilisateurs qui sont affectés par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité.
- Ajoutez les zones liées au ticket de conformité. Par exemple, les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle ou les événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité.
- Ajoutez les réglementations de conformité qui peuvent être impactées par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des réglementations de conformité à un ticket de conformité.
- Ajoutez les causes et les conséquences de ce ticket de conformité telles que la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé et ses conséquences pour l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité.

Résoudre le ticket de conformité

Une fois que toute l'analyse du ticket signalé est terminée, l'analyste du ticket lance les actions de rattrapage et les mesures préventives pour résoudre le ticket. L'analyste de cas suit également les violations réglementaires à signaler pour s'assurer qu'elles sont déposées auprès des organismes de réglementation.

Examen et fermeture post-ticket

L'analyste de cas analyse les causes et les conséquences du cas. Ensuite, l'analyste de ticket effectue une analyse de la cause première pour éliminer la cause du ticket. L'analyste de ticket peut examiner le ticket pour identifier et gérer les problèmes liés aux zones impactées. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un problème pour un ticket de conformité. Enfin, l'analyste de la conformité travaille en étroite collaboration avec les différentes équipes pour examiner et fermer le dossier de conformité.

Workflow de demande de conformité

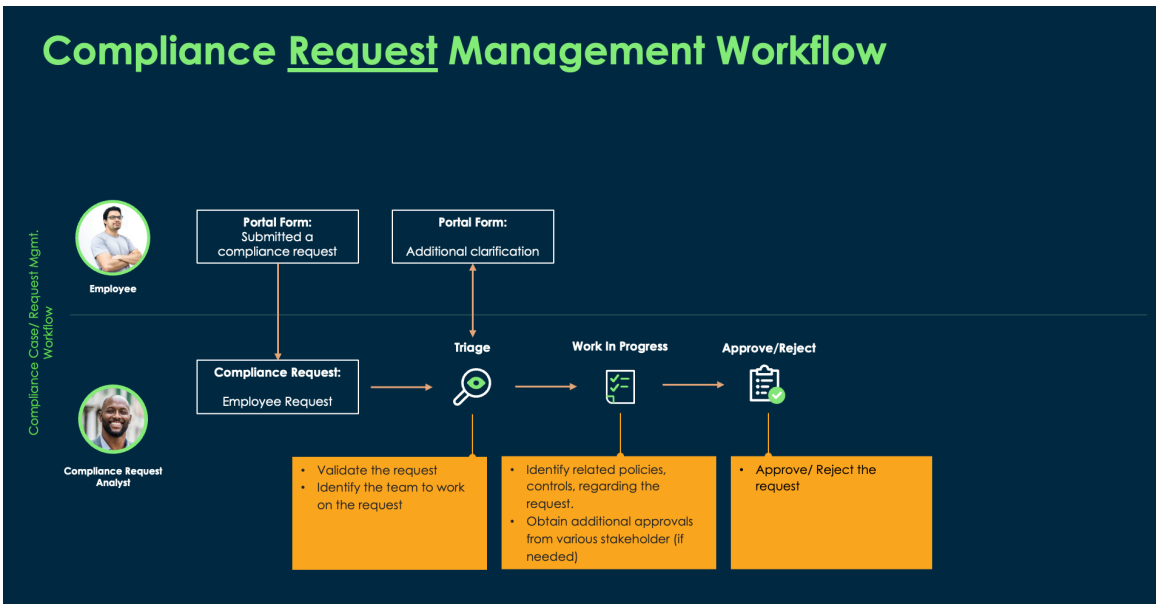
Utilisez le workflow de demande dans l'application Gestion des tickets de conformité pour émettre et gérer les demandes de conformité au sein d'une organisation. En utilisant ce workflow, vos demandes de conformité sont traitées de manière efficace et efficiente par votre équipe de conformité.

Le diagramme suivant illustre le workflow d'une demande de conformité dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Traduction automatique

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

Workflow GRC : Gestion des tickets de conformité



Les différentes étapes d'une demande de conformité sont décrites comme suit :

- Émettre une demande de conformité
- Triage de la demande de conformité
- Travailler sur une demande de conformité
- En attente d'approbation de la demande
- Annuler une demande de conformité
- Fermer une demande de conformité

Émettre une demande de conformité

Un utilisateur métier ou une équipe de conformité peut émettre une demande de conformité dans l'application Centre des employés . L'équipe de ticket de conformité peut émettre des demandes dans l'application Conformité de l'espace de travail . Pour plus d'informations, consultez Émettre une demande de conformité dans GRC : Gestion des tickets de conformité.

Triage de la demande de conformité

Une fois qu'une demande de conformité est émise, l'équipe de conformité affecte un analyste de demande pour travailler sur le ticket. L'analyste de demande trie ensuite le ticket du point de vue de la validité. En effectuant cette évaluation, l'analyste de demande s'assure que seules les demandes valides et pertinentes progressent dans le processus de conformité. Une fois que l'analyste de demande a vérifié que la demande est valide, la demande passe à l'état En cours.

Travailler sur une demande de conformité

À l'étape En cours, l'analyste de demande détermine toutes les exigences pour la demande émise. L'analyste de demande vérifie l'éligibilité de la demande et identifie toutes les pièces justificatives, telles que les politiques, les contrôles, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle associés à la demande. L'analyste de ticket peut approuver ou rejeter la demande de conformité. Si nécessaire, l'analyste peut demander l'approbation des différentes parties prenantes.

Traduction automatique

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

En attente d'approbation de la demande

Une fois que la demande a été examinée, elle atteint cette étape où une décision est prise concernant son approbation ou son rejet. Cette étape implique l'évaluation de la demande émise. Si la demande répond aux critères nécessaires, elle est approuvée. Dans le cas contraire, il peut être rejeté avec les justifications fournies au demandeur. Les demandes peuvent être envoyées pour approbation à plusieurs utilisateurs et peuvent être approuvées ou rejetées par l'un d'entre eux. L'option **N'importe quel approbateur** permet de fermer la demande dès qu'elle reçoit une approbation ou un rejet de l'un des approbateurs affectés. Pour plus d'informations, voir Créer un workflow d'approbation.

Annuler une demande de conformité

À ce stade, une demande peut devoir être annulée s'il ne s'agit pas d'une demande de conformité. Une demande peut être annulée avec les justifications fournies au demandeur. Une demande peut être annulée à n'importe quelle étape, y compris les états Triage, En cours et En attente d'approbation.

Fermer une demande de conformité

Une fois qu'une demande de conformité est entièrement traitée et approuvée ou rejetée, elle passe à l'étape Fermé. Cette étape indique que toutes les actions nécessaires liées à la demande ont été effectuées. La demande est considérée comme résolue et aucune autre action n'est requise.

Page de destination Gestion des tickets de conformité

Consultez une vue d'ensemble de toutes les informations relatives à votre ticket de conformité sur votre GRC : Gestion des tickets de conformité page de destination. Vous pouvez également créer des tickets, des demandes et des problèmes à partir de cette GRC : Gestion des tickets de conformité page de destination.

Rôles requis : sn-compliance-case-manager ou sn-compliance-case-analyst

Vue d'ensemble de la page de destination de Gestion des tickets de conformité

Vous pouvez lancer la page de destination Gestion des tickets de conformité à l'aide de l'icône de lanceur ( ).

La GRC : Gestion des tickets de conformité page de destination comporte les sections suivantes :

- Tickets
- Demandes
- Mes tâches

Section Tickets

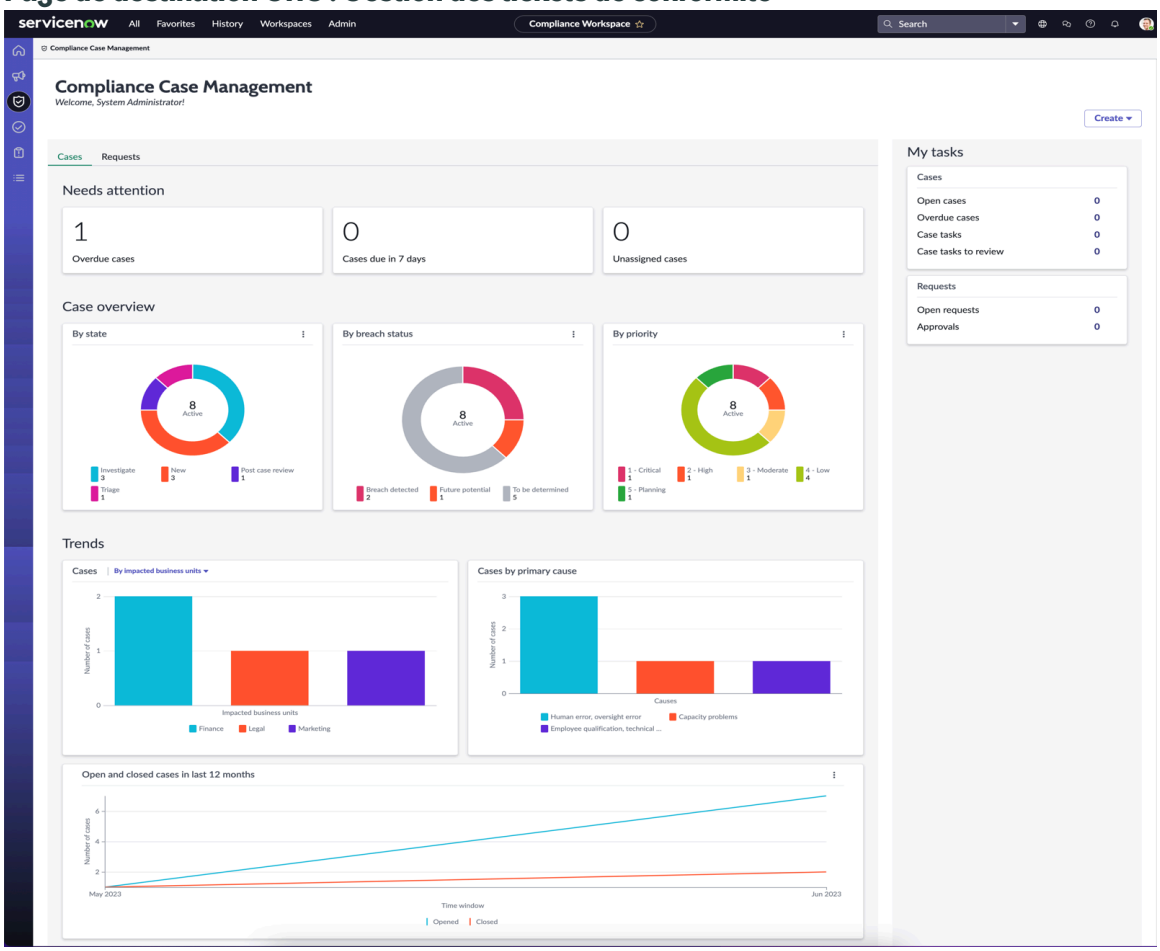
La section Tickets comprend les cartes qui offrent des informations sur les tickets de conformité. Vous pouvez afficher les tickets à surveiller, une vue d'ensemble, les tendances et des informations de surveillance.

L'exemple suivant montre les cartes disponibles pour les tickets sur la page de GRC : Gestion des tickets de conformité destination.

Traduction automatique

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

Page de destination GRC : Gestion des tickets de conformité



La table suivante décrit les cartes disponibles pour les tickets sur la page de GRC : Gestion des tickets de conformité destination.

Section Tickets

Carte	Description
Doit être surveillé	Vue d'ensemble des événements ou tickets qui nécessitent une attention immédiate : **Tickets en retard** Tickets pour lesquels la date de fermeture a été dépassée. **Tickets à échéance dans 7 jours** Tickets dont la date de fermeture est dans les sept prochains jours. **Tickets non affectés** Tickets pas encore affectés à un analyste de ticket. Il existe des capacités d'exploration. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste

Traduction automatique

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

Section Tickets (suite)

Carte	Description
	pour obtenir des informations plus riches et contextuelles.
Vue d'ensemble du cas	Représentation graphique de tous les tickets actifs par état, état de violation et priorité : **Par état** Affiche le nombre de tickets actifs selon l'état du workflow dans lequel ils se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire de tickets de conformité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs sous l'état d'enquête. **Par état de violation** Affiche le nombre de tickets actifs uniquement lorsqu'une violation est détectée, qu'une probabilité de violation est dans le futur ou que l'état de violation est encore déterminé. **Par priorité** Affiche le nombre de tickets actifs selon la priorité définie au niveau du ticket. Il existe des capacités d'exploration. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles.
Tendances	Tendances concernant vos tickets : • Tickets signalés par les unités business et emplacements géographiques affectés. • Tickets par type Syb. • Nombre de cas déclarés pour chaque cause primaire. • Nombre de tickets ouverts et fermés au cours des 365 derniers jours.
Suivi	Éléments à suivre : • Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de conformité • Nombre de problèmes en retard • Nombre de problèmes dus au cours des sept prochains jours Il existe des capacités d'exploration. Lorsque vous cliquez sur un secteur

Traduction automatique

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

Section Tickets (suite)

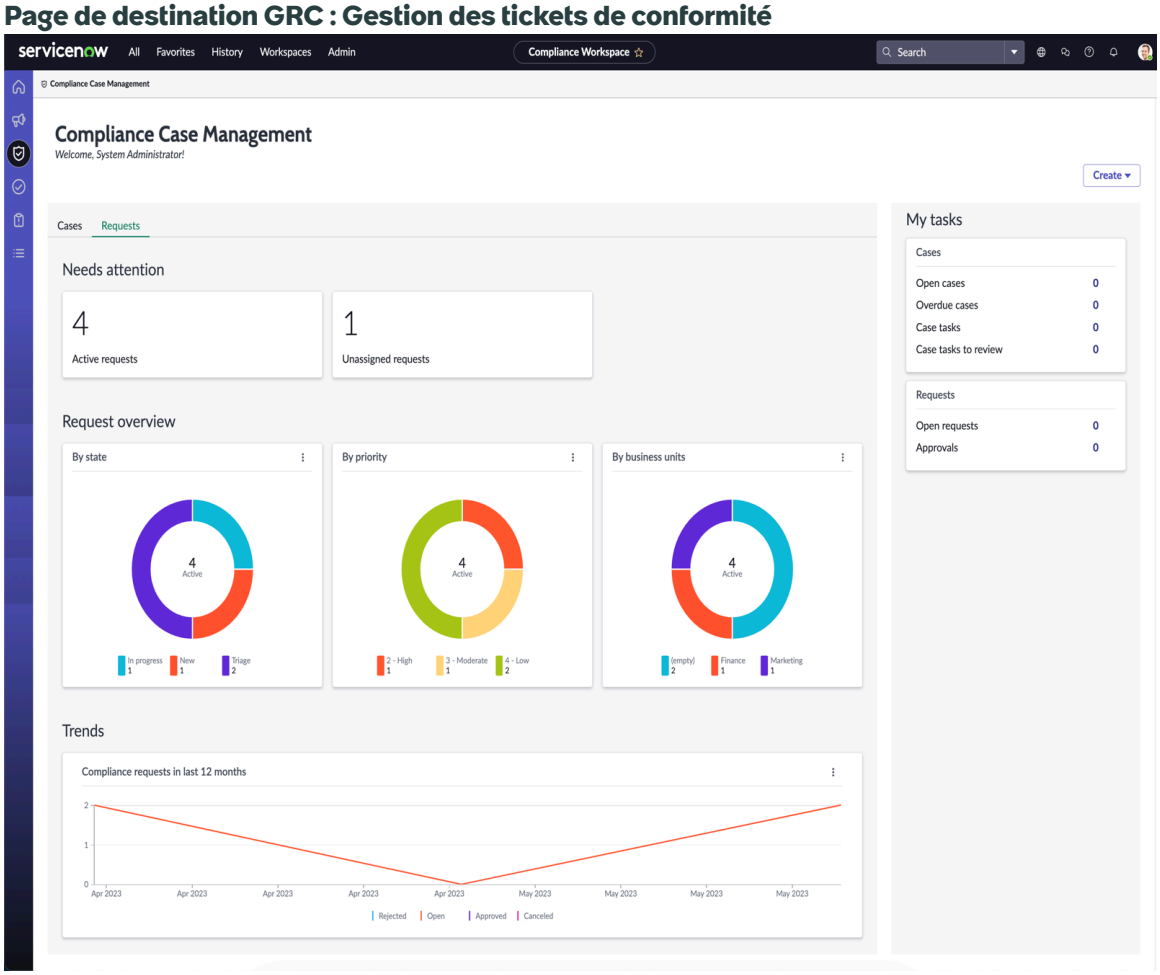
Carte	Description
	individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles.

Section Demandes

La section Demandes comprend les cartes qui fournissent des informations sur les demandes de conformité. Vous pouvez afficher les demandes à surveiller, une vue d'ensemble et les tendances.

L'exemple suivant montre les cartes disponibles pour les demandes sur la page de GRC : Gestion des tickets de conformité destination.

Page de destination GRC : Gestion des tickets de conformité



Le tableau suivant décrit les cartes disponibles pour les demandes sur la page de GRC : Gestion des tickets de conformité destination.

Carte	Description
Doit être surveillé	Aperçu des demandes qui nécessitent une attention immédiate : **Demandes actives**

Traduction automatique

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

Carte	Description
	Toutes les demandes ouvertes. **Demande non affectée** Demandes qui ne sont pas encore affectées. Il existe des capacités d'exploration. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles.
Aperçu de la demande	Représentation graphique de toutes les demandes actives par état, priorité et unités business : **Par état** Affiche le nombre de demandes actives par état de workflow dans lequel elles se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire de tickets de conformité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs dont l'état est En cours. **Par priorité** Affiche le nombre de demandes actives selon la priorité définie au niveau de la demande. **Par unités business** Affiche le nombre de demandes actives classées par unités business. Il existe des capacités d'exploration. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles.
Tendances	Nombre de demandes de conformité ouvertes, approuvées, rejetées et annulées au cours des 12 derniers mois, et de demandes par sous-types. Il existe des capacités d'exploration. Lorsque vous cliquez sur un secteur individuel, vous accédez à une vue de liste pour obtenir des informations plus riches et contextuelles.

Section Mes tâches

La section Mes tâches comprend les sections individuelles pour les tickets et les demandes.

Dans la section Tickets, vous pouvez accéder à tous les tickets et tâches qui vous sont affectés :

Tickets ouverts

Traduction automatique

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

Tous les tickets qui vous sont affectés.

Tickets en retard

Tous les tickets en retard qui vous sont affectés.

Tâches de ticket

Toutes les tâches de ticket qui vous sont affectées pour travailler.

Tâches de tickets à examiner

Tâches de ticket en attente que vous devez examiner. Par exemple, supposons qu'en tant qu'analyste de ticket, vous avez créé une tâche de ticket et l'avez affectée à un propriétaire de tâche de ticket pour travailler dessus. Le propriétaire de la tâche de ticket a terminé la tâche de ticket et vous l'a soumise pour révision. Vous devez maintenant examiner et terminer ces tâches de ticket.

Dans la section Demandes, vous pouvez accéder à toutes les demandes qui vous sont affectées :

Demandes ouvertes

Toutes les demandes qui vous sont affectées.

Approbations

Toutes les demandes qui sont en attente de votre approbation.

À l'aide de la liste connexe de la vue d'ensemble du ticket de conformité

La liste connexe Vue d'ensemble du ticket de conformité affiche les détails d'un ticket. Par exemple, vous pouvez voir la description, l'état, le calendrier et les jalons, les tâches de ticket et les problèmes liés à un ticket dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

La Gestion des tickets de conformité liste connexe de vue d'ensemble comprend les sections suivantes :

- Description
- État
- Calendriers et jalons des tickets
- Vue d'ensemble des tâches de tickets
- Suivi
- Pièces jointes

Section de description

La section Description comprend les informations détaillées que vous pouvez remplir lorsque vous créez un ticket de conformité. Par exemple, vous pouvez ajouter l'objectif, l'action en cours, la chronologie, les règles et réglementations applicables et toute preuve ou document pertinent. Cette section vous permet de comprendre le contexte du ticket et de prendre les mesures nécessaires pour le résoudre.

Section État

La section État inclut les états de workflow d'un ticket de conformité. Par exemple, dans cette section, vous voyez différentes étapes du ticket de conformité, telles que Nouveau, Triage, Enquêter, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer. Ces états déterminent l'état de l'affaire. Un administrateur de ticket de conformité peut configurer ces états dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état de conformité.

Traduction automatique

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

Section Calendriers et jalons des tickets

La section Calendriers et jalons des tickets inclut des détails sur tous les jalons ou événements au cours du cycle de vie du ticket dans une plage chronologique. Dans cette section, vous pouvez voir un aperçu des événements clés, tels que la date à laquelle le ticket a été signalé, s'est produit, découvert ou fermé. Vous pouvez également filtrer les événements pour afficher les options suivantes sur la plage horaire après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** :

Date de création du ticket

Date à laquelle le ticket a été créé.

Date de découverte

Date à laquelle le ticket a été découvert.

Date de survenue

Date à laquelle le ticket s'est produit.

Jalon

Dates associées aux jalons de rattrapage de l'enquête.

Violation

Dates associées à l'analyse de la violation.

Aujourd'hui

Date actuelle sur la chronologie.

Fermeture du ticket

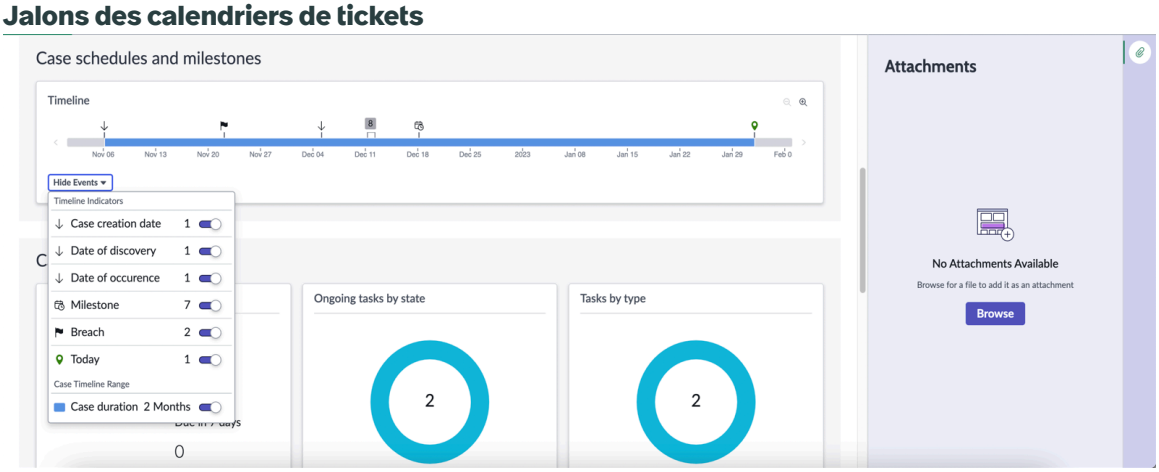
Date à laquelle le ticket a été fermé ou a respecté l'accord sur les niveaux de service (SLA) de clôture de ticket.

Durée du ticket

Date de création du ticket jusqu'à la dernière date du jalon.

L'exemple suivant montre les options disponibles après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** .

Jalons des calendriers de tickets



Remarque : Les options qui s'affichent après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** sont limitées aux événements et jalons disponibles pour le ticket.

Section Vue d'ensemble des tâches de ticket

La section Vue d'ensemble de la tâche de ticket comprend les sous-sections suivantes :

Traduction automatique

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

Tâches

Nombre total de tâches de ticket, de tâches de ticket en retard et de tâches de ticket dues dans sept jours.

Tâches en cours par état

Nombre de tâches de ticket actives par états.

Tâches par type

Nombre de tâches de ticket actives par type de ticket.

Section de suivi

La section Suivi affiche les informations suivantes :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de conformité
- Nombre de problèmes en retard
- Nombre de problèmes dus au cours des sept prochains jours

Section Pièces jointes

La section Pièce jointe vous permet de charger un fichier en tant que pièce jointe à un ticket. Dans cette section, vous trouverez toutes les pièces jointes qui ont été ajoutées.

Évaluations intelligentes dans Gestion des tickets de conformité

Utilisez le pour effectuer des évaluations intelligentes sur les Moteur d'évaluation intelligent tâches d'action de ticket de conformité.

À l'aide des capacités du , vous pouvez habiliter les équipes de Moteur d'évaluation intelligent tickets de conformité à initier des évaluations de tickets de conformité. Ces évaluations aident les analystes de tickets de conformité à identifier les domaines concernés et connexes au cours d'une enquête sur les tickets de conformité. Ils aident également à déterminer si les employés de votre organisation respectent les réglementations requises. L'analyste peut ensuite recueillir des observations et des preuves auprès des parties prenantes et parvenir à une résolution. Il Moteur d'évaluation intelligent offre de nombreux avantages, dont certains sont énumérés comme suit :

- Automatiser les tâches répétitives
- Configurer les modèles d'évaluation
- Afficher les indicateurs de progression et enregistrer automatiquement les réponses
- Identifier les répondeurs à l'évaluation
- Définir la date d'échéance pour répondre à l'évaluation

Dans le Espace de travail pour les évaluations, vous pouvez afficher les modèles disponibles pour Gestion des tickets de conformité. Vous devez vous assurer que la catégorie de modèle d'évaluation est définie et que les cibles d'évaluation sont définies sur **Tâche d'action**Gestion des tickets de conformité et **Ticket de conformité**. Seuls les modèles d'évaluation publiés sont disponibles pour effectuer les évaluations. La possibilité d'adapter des modèles conçus pour différents types d'évaluations, par exemple les évaluations des violations financières, permet aux équipes de conformité de mener une analyse plus ciblée des violations.

Pour plus d'informations sur Moteur d'évaluation intelligent, reportez-vous à .Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Traduction automatique

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

Conditions préalables pour activer l'évaluation intelligente dans Gestion des tickets de conformité

Applications incluses dans le périmètre de l'évaluation intelligente

Le système de base modèle d'évaluation intelligente GRC est fourni aux utilisateurs lorsque le Gestion des tickets de conformité module d'extension est installé. Toutefois, les applications incluses dans le périmètre suivantes sont requises :

1. Évaluation intelligente Core (sn_smart_asmt)
2. Évaluation intelligente Outils de migration (sn_smart_asmt_mig). Pour plus d'informations, voir Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation
3. Évaluation intelligente connectée (sn_smart_asmt_conn)
4. Concepteur d'évaluation intelligente (sn_smart_asmt_desg). Pour plus d'informations, voir Utilisation du concepteur de modèle

Activer la propriété système des évaluations intelligentes

L'administrateur définit la `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments` propriété système sur **vrai** pour que le gestionnaire de tickets de conformité évalue les tâches d'action à l'aide de la méthode d'évaluation intelligente.

Migrer le modèle

Créez un nouveau modèle dans Moteur d'évaluation intelligent. Pour plus d'informations, consultez Création d'un modèle d'évaluation à partir de types de mesures d'évaluation héritées.

Pour commencer avec les évaluations intelligentes, l'administrateur de ticket de conformité (sn_comp_case.compliance_case_admin) configure le questionnaire d'évaluation. Lorsqu'une tâche d'action passe de l'état **Brouillon** à l'état **Affecté** , l'évaluation est envoyée. Sur la base des résultats de l'évaluation, les mesures de rattrapage appropriées sont identifiées et mises en œuvre. Pour en savoir plus sur la configuration d'un questionnaire dans le Explorer Moteur d'évaluation intelligent, reportez-vous à la section Configurer Moteur d'évaluation intelligent. Pour savoir comment effectuer une évaluation intelligente sur des tâches d'action, reportez-vous à .Effectuer une évaluation intelligente sur les tâches d'action

Information associée

Effectuer une évaluation intelligente sur les tâches d'action

360° Relationship Visualization d'un ticket de conformité

Utilisez la vue des tickets de conformité à 360˚ pour explorer la relation entre votre ticket de conformité et tous ses enregistrements associés dans une visualisation distinctive. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez l'intégrer Gestion des tickets de conformité à l'application 360° Relationship Visualization .

Vue à 360° d'un ticket de conformité

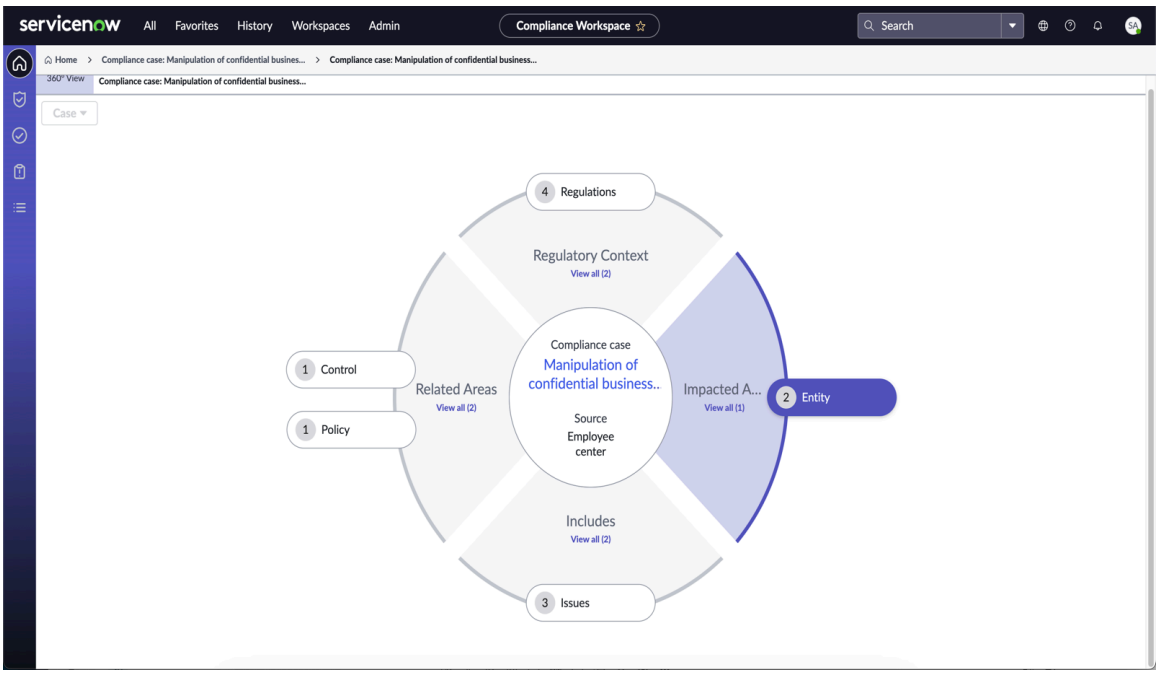
Lorsque vous lancez la vue à 360º à partir d'un enregistrement de ticket de conformité, vous pouvez visualiser les relations entre l'enregistrement sélectionné et tous ses enregistrements associés. Cette visualisation fournit des informations précieuses sur la façon dont ces objets interagissent et sont liés les uns aux autres dans le ticket de conformité. Vous pouvez effectuer des actions sur les enregistrements affichés. Par exemple, vous pouvez aller plus loin pour explorer plus d'informations ou créer des enregistrements.

L'exemple suivant montre la vue à 360˚ d'un ticket de conformité :

Traduction automatique

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

Vue à 360° d'un ticket de conformité



Pour explorer la vue à 360° et apprendre à lancer la vue, reportez-vous à la section Explorer la vue à 360º.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs qui pourraient utiliser 360° Relationship Visualization, leurs rôles et responsabilités, reportez-vous à la section 360° Relationship Visualization.

Vue à 360° des inventaires de conformité intégrés au ticket de conformité

La vue à 360º d'un enregistrement de ticket de conformité offre une perspective complète et détaillée sur les différents enregistrements associés au ticket. Les objets associés sont les entités, les citations, les réglementations, les tâches de ticket, les problèmes, les contrôles et les politiques. Par exemple, lorsque vous sélectionnez l'option Entité, celle-ci vous permet d'explorer la liste des entités associées au ticket de conformité. Vous pouvez également afficher la source à partir de laquelle le ticket de conformité a été soumis.

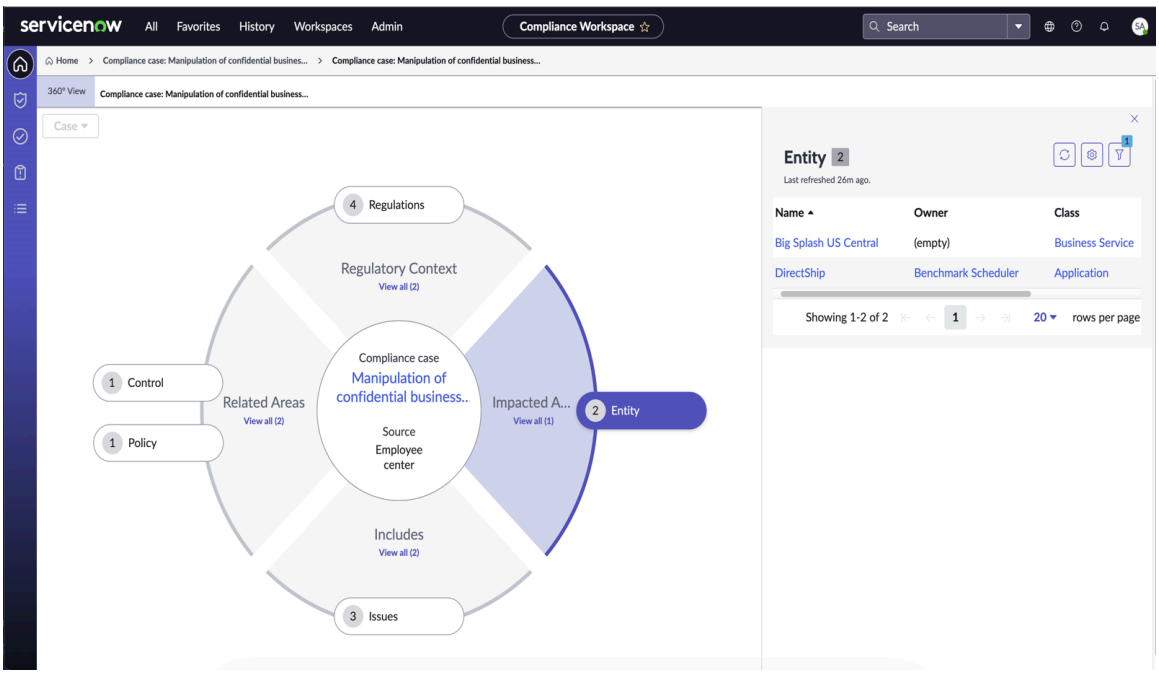
La vue à 360º vous permet d'accéder aux informations sur la source à partir de laquelle le ticket de conformité a été soumis.

L'exemple suivant montre les entités liées à un ticket de conformité :

Traduction automatique

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

Entités liées au ticket de conformité



Configurer Gestion des tickets de conformité

Vous pouvez configurer l'application Gestion des tickets de conformité pour signaler, examiner, analyser et résoudre un ticket ou des demandes de conformité.

Suivez l'ordre des tâches ici pour configurer l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Ces tâches vous aident à gérer efficacement les tickets et les demandes de conformité.

Télécharger Gestion des tickets de conformité

Avant d'exécuter l'application Gestion des tickets de conformité dans votre instance, vous devez la télécharger à partir du .ServiceNow Store

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application ServiceNow Store vous permet de télécharger les principaux produits et applications. Un produit contient une ou plusieurs applications sous licence en tant que groupe. Par exemple, l'application GRC est un produit.

Procédure

1. Dans l'application ServiceNow Store , vous devez vous assurer que vous disposez des droits, ou licences, sur l'application et ses applications dépendantes.

   Remarque : Ce processus s'applique uniquement aux applications qui sont téléchargées vers les instances de production. Si vous téléchargez les applications sur vos instances de non-production ou de développement, il n'est pas nécessaire d'obtenir des autorisations. Accéder à Activer un ServiceNow Store l'application .

2. Activez l'application et exécutez-la sur votre instance.

Traduction automatique

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

Installer Gestion des tickets de conformité

Vous pouvez installer l'application GRC : Gestion des tickets de conformité (sn_comp_case) si vous disposez du rôle administrateur.L'application inclut les données de démonstration ainsi que les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des tickets de conformité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, reportez-vous à et Tables installées avec Gestion des tickets de conformitéRôles installés avec Gestion des tickets de conformité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des tickets de conformité (sn_comp_case) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

Créer un type de ticket

Créez un type de ticket dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité pour classer les tickets de conformité par type d'occurrence. Par exemple, vous pouvez créer un type de ticket, tel qu'un ticket financier, un code de conduite ou un ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer un type de ticket pour classer les tickets de conformité par type d'occurrence. Une fois que vous avez défini le type de ticket, l'analyste de conformité et le gestionnaire de conformité peuvent sélectionner le type de ticket sur le formulaire de ticket. Un type de ticket est mappé avec un modèle d'état qui spécifie les états de workflow et les conditions de transition pour le ticket de conformité. Pour définir les états de workflow et les transitions, reportez-vous à la section Créer un modèle d'état de conformité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de type de ticket, reportez-vous à la section Formulaire Type de ticket.
4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types de tickets s'affiche.
5. Dans la liste connexe Sous-types de ticket, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de ticket.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Sous-type de ticket

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le sous-type de ticket.
Nom	Nom du sous-type de ticket. Par exemple, Conflit d'intérêt.
Parent	Type de ticket parent. Ce champ est automatiquement défini sur le type de ticket parent.
Actif	Option permettant de sélectionner le sous-type de ticket comme actif ou inactif.
Description	Description de l'objectif du sous-type de ticket. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de ticket.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Pour créer une règle de vue au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle de vue.
9. **Facultatif :** Pour créer une règle d'affectation au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle d'affectation.

Traduction automatique

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

Formulaire Type de ticket

Utilisez le formulaire Type de ticket de l'application Gestion des tickets de conformité pour classer les tickets de conformité par type.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Type de ticket

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le type de ticket.
Nom	Nom du type de ticket. Par exemple, Code de conduite.
Catégorie de tickets	Catégorie du type de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**
Actif	Option permettant de sélectionner le type de ticket comme actif ou inactif.
Description	Description de ce type de ticket. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de ticket.
Modèle d'état	
Modèle d'état	États des workflows pour le type de ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état de conformité.
Configuration de l'évaluation	
Modèles d'évaluations	Modèle d'évaluation pour le type de ticket. Si la *sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments* propriété système est définie sur **vrai**, vous pouvez spécifier les modèles d'évaluation intelligente que vous souhaitez utiliser pour effectuer une évaluation intelligente sur les tâches d'action. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation. Pour plus d'informations sur
Configuration de modèle	
Modèles de documents	Modèle pour générer des rapports au format de document portable (PDF) pour les tickets de conformité associés à ce type de ticket.

Créer une règle de vue

Définissez les règles de vue pour l'espace de travail et la vue par défaut dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . En définissant les règles, vous pouvez contrôler l'affichage du ticket de conformité ou du formulaire de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Ouvrez un type de ticket à partir de la liste.
3. Dans le formulaire de type de ticket, sélectionnez **Afficher les règles**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Règle de vue, reportez-vous à la section Formulaire Règle de vue.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Règle de vue

Utilisez le formulaire Règle de vue pour définir l'espace de travail et les règles de vue par défaut dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Règle de vue

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la règle.
Table	Table à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**
Vue	Option d'affichage pour laquelle vous créez une règle : • **Vue par défaut** : définissez la vue de formulaire dans l'environnement classique. • **Espace de travail** : définissez la vue du formulaire sur l'espace de travail.
Expérience restreinte	Option permettant d'activer cette règle de vue sur un ou plusieurs espaces de travail.
Application	Nom de l'application à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel cette règle de vue s'exécute.
Actif	Option permettant d'activer la règle de vue.
Conditions	
Rôles	Rôles auxquels cette règle de vue s'applique.
Conditions	Générateur de conditions permettant de définir les conditions de la règle de vue.
Paramètres du formulaire	
Masquer les détails et les actions d'interface utilisateur	Option permettant de masquer l'onglet **Détails** dans la liste connexe.
Masquer les champs d'entrée du journal	Option permettant de désactiver les champs de journal sur les formulaires de l'espace de travail.

Traduction automatique

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

Formulaire Règle de vue (suite)

Champ	Description
Masquer la navigation de la section	Option permettant de désactiver la navigation de la section d'accès rapide dans les formulaires de l'espace de travail.
Désactiver la réduction de la section	Option permettant de désactiver la réduction de la section de formulaire par défaut.
Onglets de formulaire	
Ordre des onglets par défaut	Option permettant de sélectionner l'ordre d'onglet par défaut sur le formulaire Espace de travail.
Ordre d'onglet	Option permettant de définir l'ordre d'onglet sur le formulaire Espace de travail. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous désélectionnez l'option **Ordre d'onglet par défaut** .
Onglet activé par défaut	Élément qui doit être mis en évidence lorsque vous ouvrez un enregistrement dans la table spécifiée dans cette règle.

Créer une règle d'affectation

Créez une règle d'affectation et appliquez-la à un type de ticket de conformité ou à un type de demande à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité . Une règle d'affectation vous permet de déterminer la personne ou le groupe approprié pour gérer un ticket de conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une règle d'affectation pour affecter le ticket ou la demande à un utilisateur ou à un groupe selon les conditions prédéfinies.

Procédure

1. Pour définir une règle d'affectation pour un type de ticket, accédez à **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Pour définir une règle d'affectation pour un type de demande, accédez à **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de demandes**.
3. Ouvrez un type de ticket ou de demande à partir de la liste.
4. Dans le formulaire Type de ticket ou Type de demande, sélectionnez **Règles d'affectation**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à la section Formulaire de règle d'affectation.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de règle d'affectation

Utilisez le formulaire Règle d'affectation pour définir les règles d'affectation de ticket dans l'application Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation.
Application	Nom de l'application à laquelle cette règle d'affectation s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**.
Actif	Option permettant d'activer la règle d'affectation.
Concerne	
Table	Table à laquelle cette règle d'affectation s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**
Conditions	Générateur de conditions permettant de définir les conditions de la règle d'affectation.
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel le ticket ou la demande est affecté.
Groupe	Groupe auquel le ticket ou la demande est affecté.
Script	
Script	Script pour définir la règle d'affectation avancée.

Créer un type de demande

Créez un type de demande dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité pour classer et gérer les demandes de conformité. Après avoir créé un type de demande, les analystes et les gestionnaires de conformité peuvent sélectionner le type de demande requis sur le formulaire de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de demandes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de type de demande, reportez-vous à la section Formulaire de type de demande.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types s'affiche.
5. Dans la liste connexe Sous-types, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de demande.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de sous-type

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le sous-type.
Nom	Nom du sous-type. Par exemple, Mise à jour de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Parent	Type de demande parente. Ce champ est automatiquement défini sur le type de demande parent.
Actif	Option permettant de sélectionner le sous-type comme actif ou inactif.
Catégorie de tickets	Catégorie du sous-type. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_request].**
Description	Description du but du sous-type. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de demande.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Pour créer une règle de vue au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle de vue.
9. **Facultatif :** Pour créer une règle d'affectation au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle d'affectation.

Formulaire de type de demande

Utilisez le formulaire Type de demande de l'application Gestion des tickets de conformité pour classer les demandes de conformité par type.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Formulaire Type de demande

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le type de demande.
Nom	Nom du type de demande. Par exemple, Mise à jour/enquête sur la politique.
Catégorie	Catégorie du type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_request].**
Actif	Option permettant de sélectionner le type de demande comme actif ou inactif.
Description	Description de ce type de demande. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le type de demande.
Modèle d'état	
Modèle d'état	États des workflows pour le type de demande. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état de conformité.
Configuration de modèle	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de demande (suite)

Champ	Description
Modèles de documents	Modèle pour générer des rapports PDF (Portable Document Format) pour les demandes de conformité associées à ce type de demande.

Créer un modèle d'état de conformité

Créez un modèle d'état pour définir les états de workflow et les conditions de transition pour les types de tickets de conformité et les types de demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle d'état est une liste d'états qui décrivent le workflow d'un enregistrement. Un modèle d'état vous permet de définir les transitions d'états pour un type de ticket ou de demande spécifique. Le type de ticket ou le type de demande suit les états de workflow et les conditions de transition qui sont définis dans le modèle d'état.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de modèle d'état GRC, reportez-vous à la section Formulaire de modèle d'état GRC.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de modèle d'état GRC

Utilisez le formulaire de modèle d'état GRC pour définir les états de workflow et les conditions de transition dans l'application Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire de modèle d'état GRC

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'état. Par exemple, Ticket de violation.
Application	Nom de l'application à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**.
Actif	Option permettant de sélectionner le modèle d'état comme actif ou inactif.
Nom de la table	Liste des applications dans lesquelles le modèle d'état doit être appliqué pour la configuration d'entreprise. Ce champ est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle d'état GRC (suite)

Champ	Description
	automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**
Modèle d'état	Champ permettant de contenir la valeur du modèle d'état dans une table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Il dépend du nom de la table et affiche une liste des valeurs de modèle d'état correspondantes.
Champ d'état	Champ permettant de contenir la valeur d'état dans une table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Cela dépend du nom de la table. Ce champ est automatiquement défini sur **État**. Vous pouvez modifier la valeur pour qu'elle corresponde à votre configuration.
Gérer les pièces jointes	Sélectionnez cette icône et choisissez les fichiers requis à joindre.

Créer un état de workflow pour un ticket ou une demande de conformité

Créez un état de workflow pour un ticket ou une demande de conformité afin de définir le cycle de vie du ticket ou de la demande à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité . Le modèle d'état GRC permet de configurer les états et les transitions d'état qui sont créés dans le cadre de la table.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer de nouveaux états pour le ticket de conformité, l'administrateur doit créer un nouvel état dans le champ État de la table de ticket de conformité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état auquel vous souhaitez ajouter le workflow.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe États du workflow GRC.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire État du workflow, reportez-vous à la section Formulaire État du workflow.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire État du workflow

Utilisez le formulaire État de workflow pour définir les états de workflow dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire État du workflow

Champ	Description
État	Sélectionnez un état applicable. Nom de l'état du workflow pour le ticket de conformité : • **Nouveau** • **Triage** • **Rechercher** • **Résoudre** • **Revue post-ticket** • **Fermer** • **Annulé** Nom de l'état du workflow pour la demande de conformité : • **Nouveau** • **Triage** • **En cours** • **Annulé** • **En attente d'approbation** • **Approuvé** • **Rejeté** • **Fermé**
Application	Nom de l'application à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**. Vous ne pouvez pas le mettre à jour.
Modèle	Modèle d'état qui utilise cet état de workflow. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle d'état. Vous ne pouvez pas le mettre à jour.
Type d'affichage	Option de type d'affichage de l'état du workflow : • **En tant que nœud** : option permettant de sélectionner en tant qu'état parent. • **En tant que sous-niveau** : option permettant de sélectionner en tant que sous-état de l'état parent.
Est facultatif	Option permettant de sélectionner l'état comme facultatif. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **nœud En tant que** est sélectionné dans **Type d'affichage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire État du workflow (suite)

Champ	Description
Étiquette d'exécution pas à pas	Étiquette à afficher sur le composant de l'exécution pas à pas pour l'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque En **tant que sous-niveau** est sélectionné dans **Type d'affichage**. L'étiquette est mise à jour sur la page Vue d'ensemble et non sur la section État.
État du modèle parent	État parent pour l'état de sous-niveau. Ce champ s'affiche uniquement lorsque En **tant que sous-niveau** est sélectionné dans **Type d'affichage**.

Définir les transitions d'états des modèles

Définissez les conditions de transition pour contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les transitions d'états sont une liste des conditions d'entrée ou de sortie de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'états, utilisez le générateur de conditions pour établir une liste des conditions requises pour entrer dans chaque état ou en sortir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état pour lequel vous souhaitez définir la transition d'état du modèle.
3. Pour définir la transition d'état du modèle, sélectionnez l'état de workflow requis.
4. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez passer à partir de l'état sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour activer la transition automatique de l'état du workflow, sélectionnez l'option **Transition automatique** .
7. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe des conditions de transitions d'états du modèle GRC s'affiche.
8. Dans le menu contextuel des conditions de transitions d'états du modèle GRC, sélectionnez **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de transition d'état du modèle GRC, reportez-vous à la section Formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC.
10. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC

Utilisez le formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC pour définir les conditions de transition afin de contrôler la façon dont un ticket ou une demande de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conformité traverse les différents états de workflow à l'aide de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Condition de transition d'état du modèle GRC

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Transition d'état	Transition d'états. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur de transition d'état du modèle.
Application	Nom de l'application à laquelle cette condition s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de conformité**.
Actif	Option permettant d'activer la condition de transition d'état du modèle.
Description	Description de cette transition d'état. Par exemple, dans le champ **Description** de l'état Nouveau, vous pouvez saisir L'état Nouveau peut uniquement passer à l'état Analyser.
Message d'erreur	Message d'erreur à afficher lorsque les conditions ne sont pas remplies.
Exige	Conditions de transition : • **La tâche est passée par l'approbation** : la condition passe si la tâche associée a une approbation qui est acceptée ou rejetée. • **La tâche est approuvée** : la condition s'applique lorsque la tâche est approuvée. • **La tâche est rejetée** : la condition s'appplique si la tâche est rejetée. • **Condition de transition** : conditions pour cette transition d'état. • **Script de transition** : conditions avancées pour cette transition d'état.
Condition	Conditions à définir pour cette transition d'état. Ce champ est disponible uniquement lorsque **l'option Condition de transition** est sélectionnée dans **Exige.**
Script	Script à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **script de transition** est sélectionné dans **Exige.**

Créer un modèle d'évaluation

Créez un modèle d'évaluation pour demander des réponses à l'évaluateur ou au réviseur. Vous pouvez créer ce modèle à l'aide du formulaire de type de mesure d'évaluation de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un modèle de questionnaire au lieu d'utiliser le modèle par défaut pour évaluer vos tickets de conformité. Une fois le modèle d'évaluation configuré, il est disponible dans la section de tâche d'action pour ce type de ticket.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de mesure d'évaluation, reportez-vous à la section Formulaire de type de mesure d'évaluation.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de type de mesure d'évaluation
Utilisez le formulaire de type métrique d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation à l'aide de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour terminer l'évaluation à partir du moment où l'évaluation est générée.
Table	Table qui contient les enregistrements. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket GRC principal [sn_grc_case_mgmt_core_case].**
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Rôles	Rôles qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce modèle.
Description	Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création.
Introduction	Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation.

Utiliser Gestion des tickets de conformité
Signalez les tickets de conformité et gérez le cycle de vie d'un ticket à l'aide de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Collaboration de discussion et de messagerie instantanée Next Experience
Dans un ticket de conformité, sélectionnez **Discuter** parmi d'autres options. Collaborez avec des agents virtuels à l'aide de **Next Experience Chat Collaboration** and Discuss.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’utilisation de la messagerie instantanée et des discussions Next Experience rationalise la communication et améliore la collaboration entre les équipes de gestion des risques et de conformité travaillant sur les tickets/demandes de conformité.
- Remplissez les informations préliminaires et le contexte de la discussion. Identifiez des experts techniques pour vous aider et collaborez à la discussion. Les gestionnaires peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l’aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.
- Identifiez des experts techniques pour vous aider et collaborez à la discussion.
- Les gestionnaires peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l’aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.

Signaler un ticket de conformité dans GRC : Gestion des tickets de conformité

Vous pouvez signaler un ticket de conformité ou un événement qui nécessite l’attention de l’équipe de conformité à l’aide de l’application GRC : Gestion des tickets de conformité .

En tant qu’utilisateur métier, vous pouvez signaler un ticket à l’aide de l’une des options suivantes :

- Signaler un ticket de conformité à partir de Centre des employés
- Créer un ticket de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

Signaler un ticket de conformité à partir de Centre des employés

Signalez toute violation des politiques ou des directives de l’organisation à l’aide de l’application Centre des employés . En signalant un ticket, vous réduisez et évitez les actions réglementaires défavorables qui pourraient avoir un impact sur les finances, la réputation et la croissance de l’entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez l’onglet **Risque et conformité** .
3. Dans la section Parcourir Risque et conformité, sélectionnez **Signaler un ticket de conformité**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Signaler un ticket de conformité, reportez-vous à la section Formulaire Signaler un ticket de conformité.
5. **Facultatif :** Dans le formulaire Signaler un ticket de conformité, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour joindre des documents justificatifs ou des preuves.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Signaler un ticket de conformité

Utilisez le formulaire Signaler un ticket de conformité dans pour Centre des employés signaler un ticket de conformité.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Signaler un ticket de conformité

Champ	Description
Nom	Nom du ticket. Par exemple, le verdict d'un procès a fuité.
Description	Brève description du cas.
Type de ticket	Type du ticket signalé. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité**.
Sous-type de ticket	Sous-type du ticket rapporté. Par exemple, Vol ou perte de données.
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2024.
Date de découverte	Date à laquelle le ticket a été découvert. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2024, mais est découvert par vous le 12-03-2024.
Origine du ticket	
Unité business concernée	Unité business impactée par le ticket ou l'événement signalé.
Département concerné	Département affecté par le ticket. Par exemple, le support client.
Emplacement de survenue	Emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, l'emplacement est le Japon.
Sous-emplacement de survenue	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo.
Ajouter des pièces jointes	
Ajouter des pièces jointes	Choisir un fichier de référence ou copier et coller des fichiers presse-papiers

Créer un ticket de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

Signalez toute violation des politiques ou des directives de l'organisation à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité . En signalant un ticket, vous réduisez et évitez les actions réglementaires défavorables qui pourraient avoir un impact sur les finances, la réputation et la croissance de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst et sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vos utilisateurs peuvent signaler un ticket aux équipes de conformité par téléphone ou par e-mail. Les équipes de conformité peuvent ensuite créer ces tickets dans le Conformité de l'espace de travail et y joindre les détails pertinents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de conformité ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Parmi les options disponibles dans **Créer**, sélectionnez **Ticket**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un ticket de conformité, reportez-vous à la section Formulaire de ticket de conformité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de ticket de conformité

Utilisez le formulaire Créer un ticket de conformité dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité pour signaler un ticket de conformité.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un ticket de conformité

Champ	Description
Numéro	Numéro du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de ticket.
Nom	Nom du ticket. Par exemple, le verdict d'un procès a fuité.
Type	Type du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité**.
Sous-type	Sous-type de ticket. Par exemple, Fraude et détournement de fonds.
État	État du workflow du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Priorité	Priorité du ticket : • **1 - Critique** • **2 : élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 - En préparation**
Demandeur	Personne ayant signalé le ticket.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour laquelle vous avez créé le ticket.
Entité principale	Entité affectée par le ticket. Ce champ est automatiquement défini sur l'entité identifiée dans la liste connexe Domaines impactés.
Propriétaire de l'entité	Utilisateur qui est le propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Domaines impactés.
Description	Brève description du cas.
Affectation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe qui est affecté au ticket. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de ticket lors de la configuration de la configuration.
Liste de surveillance	Utilisateur qui doit être informé du ticket.
Analyste du ticket	Analyste qui peut analyser et travailler sur le ticket. L'analyste de ticket fait partie du groupe d'affectation.
Membre de la direction responsable	Cadre supérieur responsable du ticket.
Origine primaire	
Emplacement	Emplacement où le ticket s'est produit. Par exemple, le Japon.
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo.
Unité business concernée	Unité business affectée par les cas ou événements signalés. Par exemple, Finances.
Département concerné	Département affecté par le ticket. Par exemple, le support client.
Source	Source à partir de laquelle le cas est signalé : • **Manuel** : lorsque le ticket est créé à partir de l'espace de travail Conformité, le champ affiche la source en tant que **Manuel**. • **Centre des employés** : lorsque le ticket est signalé à partir de , le champ affiche la source comme Centre des Centre des employés**employés**.
Enregistrement source	Enregistrement source de l'objet source à partir duquel le ticket est créé. Par exemple, si le ticket est signalé à partir d'événements à risque, ce champ affiche le nom de l'événement à risque à partir duquel le ticket est signalé.
Source supplémentaire	Mode de signalement du ticket lorsque le ticket est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

Champ	Description
	• **E-mail** : lorsque vous créez le ticket à partir des informations que vous avez reçues dans un e-mail. • **Téléphone** : lorsque vous créez le ticket à partir des informations que vous avez reçues lors d'un appel téléphonique.
Planifier	
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2024.
Date de découverte	Date à laquelle le ticket a été découvert. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2024, mais a été découvert le 12-03-2024.
Date de création du ticket	Date à laquelle le ticket a été créé. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles.
SLA de fermeture de ticket	Date prévue de la clôture du ticket. Cette date est automatiquement calculée en fonction de la date de création du ticket.
Début prévu de l'enquête	Date de début prévue pour enquêter sur le ticket.
Fin prévue de l'enquête	Date de fin prévue pour enquêter sur le ticket.
Début effectif de l'enquête	Date de début réelle de l'enquête sur le ticket.
Fin effective de l'enquête	Date de fin réelle de l'enquête sur le ticket.
Début prévu du rattrapage	Date de début prévue pour corriger le ticket.
Fin prévue du rattrapage	Date de fin prévue du rattrapage de ticket.
Début effectif du rattrapage	Date de début réelle du rattrapage de ticket.
Fin effective du rattrapage	Date de fin réelle du rattrapage de ticket.
Analyse de la violation	
État de violation	État indiquant si une violation s'est produite ou non : • **À déterminer** : lorsque la violation n'est pas encore déterminée. • **Violation détectée** : lorsque la violation est confirmée. • **Potentiel futur** : lorsque la violation ne s'est pas produite mais pourrait se produire à l'avenir. • **Pas une violation** : lorsqu'aucune violation n'est détectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

Champ	Description
État de génération de rapports	État du dossier signalé aux organismes de réglementation. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'état de génération de rapports des réglementations associées au ticket. Si un cas comporte de nombreux règlements et même si un règlement est identifié comme **à signaler**, le statut de déclaration du cas est défini sur déclarable. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**.
Début de violation	Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ n'apparaît que lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné à partir de **l'état Violation**.
Fin de la violation	Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ n'apparaît que lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné à partir de **l'état Violation**.
Importance de la violation identifiée	Date à laquelle l'utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ n'apparaît que lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné à partir de **l'état Violation**.
Analyse de la cause première	
Cause primaire	Cause principale du cas signalé. Ce champ est automatiquement défini sur la cause principale sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences.
Conséquences	Conséquences de la cause principale du cas signalé. Par exemple, les dommages aux biens physiques.
Observations générales	Observations faites concernant l'affaire.
Rattrapage effectué	Option permettant d'indiquer si les mesures de rattrapage ont été prises pour traiter le cas : • **Oui** • **Non**
Mesures préventives générales	Mesures préventives prises pour remédier à l'affaire.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur le ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur le ticket que vous souhaitez partager avec les clients.
Enregistrer	Enregistrez les détails du ticket de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Émettre une demande de conformité dans GRC : Gestion des tickets de conformité

Vous pouvez soumettre une demande de conformité à l'équipe de conformité à l'aide de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Par exemple, vous pouvez soumettre une demande de conformité pour obtenir des conseils ou des directives sur les politiques et directives de l'organisation.

Vous pouvez émettre une demande de conformité en utilisant l'une des options suivantes :

- Émettre une demande de conformité à partir de Centre des employés
- Créer une demande de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

Émettre une demande de conformité à partir de Centre des employés

Émettez une demande de conformité concernant les politiques, les questions et les directives de l'organisation à l'aide de l'application Centre des employés . En demandant des conseils, des éclaircissements ou l'approbation, vous contribuez au maintien d'une culture de conformité au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Dans la section Parcourir Risque et conformité, sélectionnez **Signaler une demande de conformité**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Signaler une demande de conformité, reportez-vous à la section Émettre un formulaire de demande de conformité.

5. **Facultatif :** Dans le formulaire Signaler une demande de conformité, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour joindre des documents justificatifs ou des preuves.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Émettre un formulaire de demande de conformité

Utilisez le formulaire Émettre une demande de conformité dans pour Centre des employés émettre une demande de conformité.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Signaler un formulaire de demande de conformité

Champ	Description
Nom	Nom de la demande. Par exemple, une demande de mise à jour de la politique - Examen médical annuel est obligatoire pour tous les employés permanents.
Description	Brève description de la demande.
Type de demande	Type de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signaler un formulaire de demande de conformité (suite)

Champ	Description
Priorité	Priorité de la demande : • **1 - Critique** • **2 : élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 - En préparation**
Demandé par	Nom de la personne qui a fait la demande.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour laquelle vous avez créé la demande.
Unité business	Unité business affectée par la demande. Par exemple, Juridique.
Emplacement	Emplacement où la demande a été émise. Par exemple, le Japon.

Créer une demande de conformité dans le Conformité de l'espace de travail

Émettez une demande de conformité concernant les politiques, les questions et les directives de l'organisation à l'aide de l'application Gestion des tickets de conformité . En demandant des conseils, des éclaircissements ou l'approbation, vous contribuez au maintien d'une culture de conformité au sein de l'organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst et sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de conformité ( ).
3. Sur la page de Gestion des tickets de conformité destination, sélectionnez **Créer**.
4. Parmi les options disponibles dans la liste Créer, sélectionnez **Demander**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un ticket de conformité, reportez-vous à la section Formulaire de demande de conformité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de demande de conformité

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle demande de conformité de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité pour émettre une demande de conformité.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de demande de conformité

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de demande.
Nom	Nom de la demande. Par exemple, une demande de mise à jour de la politique - Examen médical annuel est obligatoire pour tous les employés permanents.
Description	Brève description de la demande.
Type	Type pour classifier la nature de la demande de conformité.
État	État de workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Priorité	Priorité de la demande : • **Aucun** • **1 - Critique** • **2 : élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 - En préparation**
Demandé par	Nom de la personne qui a fait la demande.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour laquelle vous avez créé la demande.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de demande lors de la configuration de la configuration.
Approbateurs	Personne qui doit approuver la demande.
Affecté à	Personne affectée à cette demande.
Liste de surveillance	Utilisateur qui doit être informé de la demande.
Origine primaire	
Unité business	Unité business affectée par la demande. Par exemple, Juridique.
Emplacement	Emplacement où la demande a été émise. Par exemple, le Japon.
Planifier	
Créées	Date à laquelle la demande a été émise. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de demande de conformité (suite)

Champ	Description
Approuvé le	Date à laquelle la demande a été approuvée.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur la demande.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur la demande que vous souhaitez partager avec vos clients.
Enregistrer	Enregistrez les détails du ticket de conformité.

Workflow de tâche de ticket de conformité

Vous pouvez collaborer avec plusieurs équipes pour enquêter, effectuer une évaluation de l'impact et recueillir les preuves afin de capturer les détails et les réponses à examiner dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Une fois qu'un ticket de conformité est signalé, l'analyste de conformité peut créer des tâches de ticket et affecter ces tâches aux différents propriétaires de tâches de ticket. Les titulaires de tâches de tickets peuvent ensuite travailler sur les tâches et les soumettre pour que l'analyste de ticket les examine. Il existe trois types de tâches de ticket :

Évaluation

Une tâche de ticket d'évaluation nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket effectue une évaluation et fournisse des réponses. Une tâche de ticket de ce type ne peut être réaffectée qu'à une tâche.

Examen

Une tâche de ticket d'enquête nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse des observations.

Autres

Une tâche de ticket Autres nécessite également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse des observations.

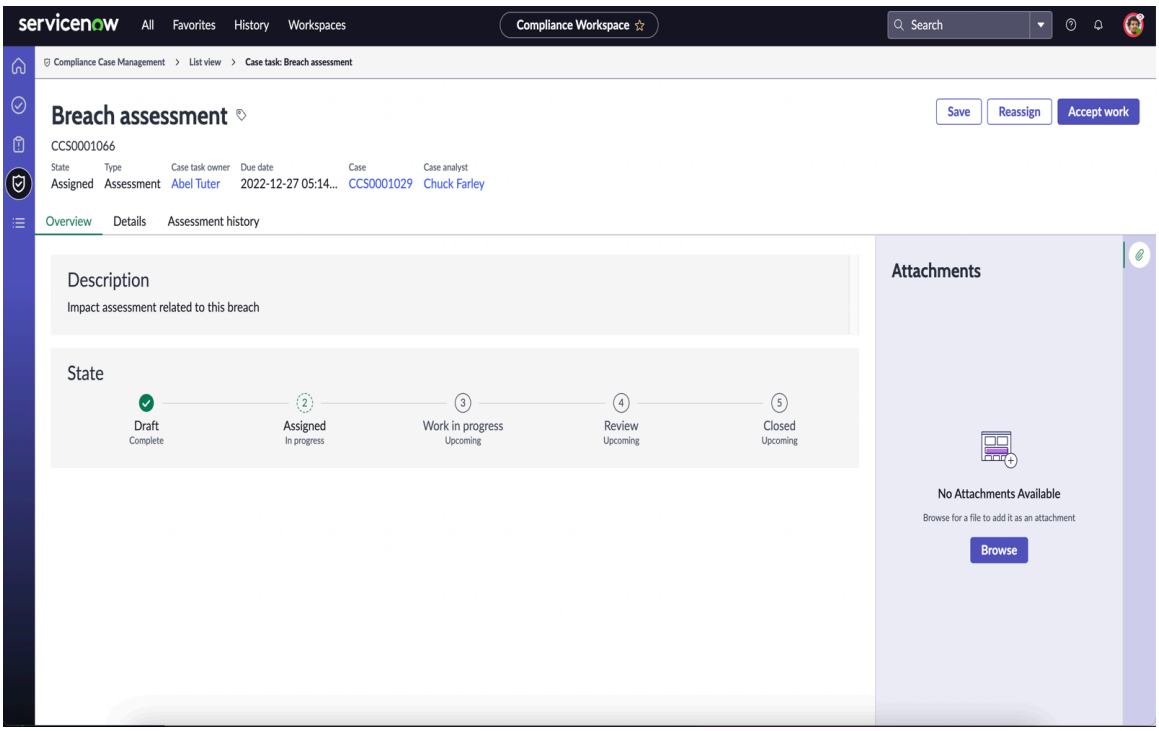
Une fois que les propriétaires de tâches de ticket ont travaillé sur une tâche, ils soumettent la tâche à l'analyste de ticket pour qu'il l'examine.

L'exemple suivant affiche le cycle de vie d'une tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de tâche de ticket



Créer une tâche d'action

Créez une tâche d'action pour examiner, rassembler des preuves et effectuer une évaluation afin de pouvoir analyser et évaluer un ticket signalé dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Chaque ticket peut comporter plusieurs tâches de ticket que vous pouvez affecter à différents propriétaires au sein de plusieurs équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un ticket est signalé à l'équipe de conformité, un analyste de ticket de conformité peut créer des tâches de ticket et les affecter aux propriétaires de tâches concernés. De cette façon, l'analyste de ticket de conformité peut collaborer avec différentes équipes pour examiner, évaluer et capturer les observations liées au ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la section Liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche d'action.
5. Sélectionnez la liste connexe Tâche d'action.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de tâche d'action, reportez-vous à la section Formulaire de tâche de ticket.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour affecter la tâche au propriétaire de la tâche d'action, sélectionnez **Affecter une tâche**.
10. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez vos notes.
11. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Déplacer vers affecté**.
    L'état de l'enregistrement devient **Affecté** et la tâche d'action est affectée au propriétaire de la tâche d'action.
12. **Facultatif :** Pour réaffecter la tâche d'action à un autre utilisateur avant que la tâche d'action ne soit acceptée par le propriétaire de la tâche d'action que vous avez spécifié, sélectionnez **Réaffecter**.

    Remarque : Vous pouvez uniquement réaffecter le type d'évaluation des tâches de ticket.

    a. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe approprié.
    b. Dans le champ Propriétaire de la **tâche d'action** , sélectionnez un nouveau propriétaire.
    c. Dans la boîte de dialogue Tâche d'action Réaffecter, sélectionnez **Réaffecter**.

Formulaire de tâche de ticket

Utilisez le formulaire Tâche de ticket de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité pour créer une tâche de ticket pour un ticket de conformité signalé.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire de tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini.
État	État du workflow de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Titre	Nom de la tâche en cours de création pour le ticket. Par exemple, Enquête sur les frais de retard de paiement facturés à tort.
Type	Type de tâche : • **Évaluation** : collectez les réponses des utilisateurs sur le ticket. **Remarque :** Seules les tâches de ticket avec le type de tâche de ticket d'évaluation peuvent être réaffectées à un autre propriétaire de tâche si nécessaire. • **Enquête** : créez une tâche de ticket pour mener une enquête sur le ticket signalé. Par exemple, vous voudrez peut-être déterminer la cause des frais de retard facturés à tort. • **Autres** : tout autre type de tâche que vous configurez.
Priorité	Priorité de la tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
Modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation disponible pour évaluer le ticket enregistré. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque l'évaluation** est sélectionnée dans **Type**. **Remarque :** Chaque type de ticket peut être mappé à des modèles d'évaluation spécifiques au cours de la configuration. Seuls les modèles mappés au ticket peuvent être sélectionnés. Par exemple, si le type de ticket est **Fraude financière**, les modèles d'évaluation spécifiques au type de fraude financière peuvent être sélectionnés. Vous ne pouvez pas sélectionner le même modèle d'évaluation si une évaluation ouverte avec le modèle d'évaluation sélectionné est déjà en cours de traitement.
Description	Brève description de la tâche de ticket. Cette description est utile pour l'utilisateur qui travaille sur la tâche de ticket.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur la tâche de ticket. Tout utilisateur appartenant au groupe sélectionné peut travailler sur la tâche de ticket si aucun propriétaire de tâche de ticket n'est spécifié.
Propriétaire de la tâche de ticket	Personne propriétaire de la tâche de ticket. L'utilisateur sélectionné dans ce champ doit être un membre du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui doivent être informés du ticket.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de ticket doit être terminée. **Remarque :** La date **d'échéance** doit être antérieure à la date spécifiée dans le champ SLA de fermeture de ticket sur le formulaire de ticket.
Date d'acceptation	Date à laquelle le ticket est accepté.
Créées	Date à laquelle le ticket est créé et affecté au propriétaire de la tâche de ticket.
Date de fermeture de la tâche	Date à laquelle la tâche est fermée.
Résumé	
Observations	Observations que vous faites sur le ticket pendant que vous travaillez sur la tâche de ticket.
Activité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur la tâche de ticket.

Travailler sur une tâche d'action

Acceptez la tâche d'action, fournissez les détails demandés par l'analyste de ticket et soumettez la tâche d'action pour examen dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Lorsqu'une tâche d'action est affectée à un groupe d'affectation, n'importe quel utilisateur du groupe d'affectation peut accepter la tâche et travailler dessus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une tâche d'action est de type Évaluation, le propriétaire de la tâche d'action doit effectuer une évaluation pour déterminer les pertes subies à la suite d'un ticket. Dans ce cas, le propriétaire de la tâche peut accepter le travail, puis passer l'évaluation. Si la tâche d'action est de type Enquête ou Autres, le propriétaire de la tâche d'action peut accepter la tâche, fournir des observations et soumettre le ticket pour révision à l'analyste du ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module Mes tâches.
3. Ouvrez la tâche qui vous est affectée à partir des **tâches d'action**.
4. Dans la section Ouvrir, sélectionnez **Accepter le travail**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Accepter la tâche**.
6. En fonction de votre type de tâche d'action, sélectionnez l'une des options suivantes.

Choix	Étapes
Si la tâche est de type Évaluation	**a.** Sélectionnez **Effectuer une évaluation**. **b.** Répondez aux questions dans l'évaluation. **c.** Sélectionnez **Soumettre**. **d.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Si la tâche est de type Enquête ou Autres	**a.** Dans le champ **Observations** , fournissez vos commentaires. **b.** Sélectionnez **Enregistrer**. **c.** Sélectionnez **Prêt pour la révision**. **d.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, saisissez vos commentaires. **e.** Sélectionnez **Prêt pour la révision**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. Ajoutez les zones qui sont impactées par un ticket de conformité. Par exemple, les zones ou objets impactés qui pourraient être impactés sont les entités, les contrôles, les emplacements ou les utilisateurs qui sont affectés par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité.
2. Ajoutez les zones liées au ticket de conformité. Par exemple, les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle ou les événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité.
3. Ajoutez les causes et les conséquences de ce ticket de conformité. Par exemple, vous pouvez ajouter la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé et ses conséquences sur l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité.
4. Ajoutez les réglementations de conformité susceptibles d'être impactées au ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des réglementations de conformité à un ticket de conformité.
5. Ajoutez ou créez un problème lié à un ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un problème pour un ticket de conformité.

Réaffecter un type d'évaluation Tâche d'action

Réaffectez une tâche d'action de type évaluation à un autre utilisateur de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Par exemple, un analyste de ticket ou un propriétaire de tâche d'action peut réaffecter une tâche d'action de conformité à un autre propriétaire de tâche d'action si une tâche d'action est affectée à tort ou n'est pas acceptée par le propriétaire de la tâche d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de ticket, une fois qu'une tâche est affectée à un propriétaire de tâche d'action, vous pouvez réaffecter la tâche à un autre utilisateur.

En tant que propriétaire de tâche d'action, vous pouvez également accepter la tâche, commencer à travailler dessus, puis réaffecter la tâche partiellement terminée à un autre utilisateur. Lorsque vous réaffectez une tâche d'action partiellement terminée à un autre utilisateur, les données que vous fournissez sont également copiées et disponibles pour le nouveau propriétaire de la tâche d'action. Le propriétaire de la tâche nouvellement affectée peut modifier la tâche d'action en fonction de ses besoins.

Remarque : Vous ne pouvez réaffecter que les tâches de ticket dont le champ **Type** est défini sur **Évaluation**.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module Mes tâches.
3. Ouvrez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Dans la section Ouvrir, sélectionnez **Réaffecter**.
   La boîte de dialogue Tâche d'action Réaffecter s'affiche.
5. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le champ Propriétaire de la **tâche d'action** , sélectionnez le propriétaire.
7. Dans la boîte de dialogue Tâche d'action Réaffecter, sélectionnez **Réaffecter**.

Examiner et fermer une tâche d'action

Examinez et fermez une tâche d'action après qu'un propriétaire de tâche d'action a fourni des réponses et des observations pour le ticket dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le module Tâches, ouvrez la tâche à examiner.
3. Examinez la tâche Action, puis sélectionnez l'une des options suivantes.

Choix	Étapes
Pour demander la révision des détails fournis par le propriétaire de la tâche d'action	**a.** Sélectionnez **Demander une révision**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Demander une révision**.
Pour fermer la tâche comme terminée	**a.** Sélectionnez **Terminer**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Fermer comme terminé**.
Pour fermer la tâche comme incomplète	**a.** Sélectionnez **Fermer comme incomplet**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Fermer comme incomplet**.
Pour annuler la tâche Action	**a.** Sélectionnez **Annuler**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Annuler**.

Traduction automatique

Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité

Ajoutez une zone ou un objet impacté qui est affecté par le ticket ou l'événement de conformité dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier les zones ou objets impactés, tels que les entités, les contrôles, les sociétés et les utilisateurs qui sont affectés par le ticket de conformité. Un administrateur de conformité peut également configurer les options pour les zones impactées dans la configuration de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket dans lequel vous souhaitez ajouter une zone impactée.
5. Sélectionnez la liste connexe Domaines impactés.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez le type de zone impactée dans la liste déroulante.
   Cette valeur n'est pas configurable.
   Les enregistrements associés au type d'enregistrement sélectionné sont disponibles pour votre sélection.
8. Sélectionnez les enregistrements dans la liste disponible.
   La modification du champ **Sélectionner le type** efface la sélection actuelle.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité

Ajoutez une zone liée au ticket ou à l'événement de conformité signalé dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les zones connexes pour un ticket de conformité ou un événement signalé. Les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle, le contrôle et les événements à risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone connexe.
5. Sélectionnez la liste connexe Domaines connexes.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez le type de zone connexe.
   Les enregistrements associés au type d'enregistrement sélectionné sont disponibles pour votre sélection.
8. Sélectionnez les enregistrements dans la liste disponible.
   La modification du champ **Sélectionner le type** efface la sélection actuelle.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité

Définissez la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé et ses conséquences sur l'organisation à l'aide de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter plusieurs causes à un ticket ou à un événement de conformité et définir une cause principale. Tout ticket de conformité ne peut avoir qu'une seule cause principale. Vous pouvez également ajouter une cause suspectée mais non confirmée. L'application Gestion des tickets de conformité vous permet d'ajouter les conséquences en fonction du ticket signalé et de toute action ou plan de rattrapage en place.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une cause et une conséquence.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Cause et Conséquence, reportez-vous à la section Formulaire de cause à conséquence.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de cause à conséquence

Utilisez le formulaire Cause et conséquence pour définir la cause et la conséquence qu'un ticket a sur votre organisation dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire de cause à conséquence

Champ	Description
Cause	Cause du ticket ou de l'événement.
État de la cause	État de la cause : • **Suspecté** : lorsque la cause n'est pas confirmée. • **Confirmé** : lorsque la cause est confirmée.
Cause primaire	Option permettant de sélectionner la cause comme cause primaire.
Description de la cause	Brève description de la cause.
Conséquences et actions	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de cause à conséquence (suite)

Champ	Description
Conséquences	Conséquences de l'affaire ou de l'événement. Vous pouvez sélectionner plusieurs conséquences pour un ticket signalé.
Actions effectuées	Toute action ou mesure prise pour traiter le cas.
Résumé	
Observations	Enregistrez les observations générales, le cas échéant.

Ajouter des réglementations de conformité à un ticket de conformité

Ajoutez les réglementations qui sont ou peuvent être impactées par le ticket de conformité signalé. Dans la ServiceNow plateforme, les réglementations sont capturées en tant que documents de référence. L'ajout des réglementations au ticket vous permet d'identifier les réglementations enfreintes ou non respectées et empêche votre organisation d'obtenir des pénalités ou des amendes pour ce ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de ticket, vous pouvez choisir et ajouter les réglementations liées au ticket signalé. Par défaut, toutes les réglementations du système sont affichées. Après avoir ajouté les réglementations, vous devez analyser celles qui ont été enfreintes et définir leur statut de génération de rapports. L'état de la déclaration vous aide à déterminer si la réglementation doit être signalée ou non.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter un règlement.
5. Sélectionnez la liste connexe Réglementations et effectuez les actions suivantes :
   a. Sélectionnez **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les réglementations à ajouter.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Pour définir l'état de génération de rapports d'un règlement, sélectionnez et ouvrez le règlement.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de réglementation

Champ	Description
Ticket	Ticket auquel vous ajoutez la réglementation. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État de génération de rapports	État permettant de déterminer si la réglementation doit être signalée immédiatement, à l'avenir, ou si elle n'a pas besoin d'être signalée du tout. Les options sont les suivantes : ○ **À déterminer** : lorsque vous n'êtes pas sûr que l'infraction doive être signalée. ○ **À signaler** : lorsque la violation doit être signalée. ○ **Non signalable** : lorsque l'infraction n'a pas besoin d'être signalée. ○ **Potentiellement signalable** : lorsque la violation peut être signalée à l'avenir en fonction de l'enquête sur le cas.
Document de référence	Document de référence qui forme la réglementation.
Date de dépôt	Date à laquelle la réglementation est signalée aux organismes de réglementation.
Description	Brève description de la violation de la réglementation basée sur votre analyse.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter un problème pour un ticket de conformité

Identifiez et ajoutez un problème lié aux domaines impactés d'un ticket de conformité signalé. Vous pouvez également créer un problème à partir de la GRC : Gestion des tickets de conformité page de destination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter un problème, puis sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Action
Pour ajouter un problème existant	**a.** Sélectionnez **Ajouter** **b.** Sélectionnez les problèmes que vous souhaitez ajouter. **c.** Sélectionnez **Ajouter**.
Pour créer un problème	Voir le Formulaire Créer un problème.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème

Utilisez le formulaire Créer un problème dans GRC : Gestion des tickets de conformité pour ajouter un problème à un ticket de conformité, signaler des constatations ou des observations ou des lacunes en matière de conformité, ou des questions qui nécessitent une attention immédiate de la part de leurs propriétaires respectifs.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un problème

Champ	Description
Problème	
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source du problème, telle que l'analyse du ticket de conformité. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de problème	Le type de problème est un moyen de classer la nature du problème signalé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème a été créé : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique • Optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation
Classification	Classification du problème. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes : • Audit • Conformité • Operational Resilience

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Risque • Fournisseur
Emplacement	Emplacement du problème.
État	État du problème : • **Nouveau** • **Analyser** • **Répondre** • **Revue** • **Fermé terminé** • **Fermé incomplet**
Sous-état	Le sous-état du problème est le sous-type du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Priorité du problème : • **Critique** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Planification**
Évaluation du problème	Évaluation du problème : • **Très élevé** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Très faible**
Description	Approbateur du problème.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation pour le problème. Par exemple, équipe de conformité ou équipe d'éthique/conformité.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
Groupe du gestionnaire des problèmes	Utilisateur affecté au travail sur le problème enregistré : • **Gestionnaires de conformité** • **Gestionnaires des risques informatiques** • **Gestionnaires des risques**
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du calcul automatique des dates futures.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Créées	Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction de la date actuelle du système.
Fermé	Date de fermeture du problème.
Date de début effective	Date de début réelle du problème.
Date de fin effective	Date de fin réelle du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent associé à ce problème.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Plan d'action	
Recommandation	Recommandation pour le problème.
Plan d'action	Plan d’action pour le problème.
Activité	
Notes de travail	Notes de travail pour le problème.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires pour le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour le problème.

Autres actions

Outre les champs de, vous pouvez effectuer quelques actions sur un enregistrement de ticket de conformité.

- Pièce jointe : sélectionnez cette icône dans la barre latérale pour ajouter les pièces jointes connexes à l'enregistrement du ticket de conformité.
- Composer un e-mail : composez un e-mail.
- Abandonner le brouillon : supprimez une version brouillon de l'e-mail.
- Envoyer un e-mail : envoyez l'e-mail avec tous les détails.
- Créer un nouvel e-mail : créez un nouvel e-mail.
- Afficher les brouillons : affichez les brouillons existants dans le système.
- Enregistrer : enregistrez les détails du ticket de conformité.
- Vue à 360˚ : affichez le ticket de conformité dans une vue à 360˚ avec toutes les relations.
- Exporter PDF : exportez le ticket de conformité au format PDF.
- Supprimer : supprimez le ticket de conformité.

Exporter un rapport au format PDF

Créez des rapports PDF (Portable Document Format) pour les tickets ou demandes de conformité à l'aide de modèles prédéfinis ou personnalisés dans l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Cette fonctionnalité permet aux personnes concernées qui n'ont peut-être pas accès à l'application d'accéder aux données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comp_case.compliance_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des données de conformité vers des rapports PDF pour les partager facilement avec les équipes d'audit, les partenaires ou les comités internes, éliminant ainsi la nécessité d'un accès aux applications. Un administrateur de conformité peut sélectionner un modèle prédéfini ou créer un modèle de document personnalisé pour générer des rapports. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de document PDF .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Pour générer un rapport de ticket de conformité, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Pour générer un rapport de demande de conformité, sélectionnez **Toutes les demandes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Ouvrez le ticket de conformité ou la demande de conformité que vous souhaitez exporter au format PDF.
6. Sélectionnez ...
7. Sélectionnez **Exporter le PDF**.
   Le bouton **Exporter au format PDF** s'affiche uniquement lorsqu'un modèle de document est spécifié dans le type d'enregistrement.
8. Sélectionnez le modèle pour générer un rapport PDF.
9. Sélectionnez **Exporter**.
   Un rapport PDF est généré et peut être téléchargé dans la section Pièces jointes de l'enregistrement.
10. Pour télécharger une copie locale du rapport PDF, sélectionnez l'icône Actions ⋮ sur le rapport PDF, puis sélectionnez **Télécharger**.

Composer un e-mail dans GRC : Gestion des tickets de conformité

Composez et envoyez un e-mail pour les tickets et demandes de conformité à l'aide de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité . Cette fonctionnalité vous aide à communiquer avec différentes personnes concernées au sein ou en dehors de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez composer et envoyer des e-mails concernant vos tickets et demandes à plusieurs personnes concernées. Par exemple, vous pouvez consulter l'équipe juridique pour obtenir des avis et des suggestions obligatoires sur le cas de conformité enregistré. Vous pouvez gérer les e-mails à partir de la page d'enregistrement du ticket ou de la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste
3. Pour composer un e-mail, utilisez les options suivantes.

Option	Description
Composer un e-mail pour un ticket de conformité	Composez un e-mail pour un ticket de conformité.
Composer une entrée pour une demande de conformité	Composez un e-mail pour une demande de conformité.

4. Sélectionnez ...
5. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de brouillon d'e-mail

Champ	Description
À	ID d'e-mail du destinataire. Vous pouvez ajouter plusieurs ID d'e-mail séparés par des virgules dans ce champ pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires.
Objet	Bref résumé ou titre de votre e-mail.
Message d'e-mail	Corps de votre message qui comprend toutes les informations, demandes ou détails que vous souhaitez transmettre au destinataire. Vous pouvez mettre en forme le texte, ajouter des pièces jointes et inclure des liens dans cette section. **Remarque :** Vous pouvez envoyer des e-mails à la fois ServiceNow aux utilisateurs et aux personnes concernées externes qui n'ont pas accès à l'instance ServiceNow . Vous devez fournir les détails de base de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou le corps de l'e-mail pour les informer de l'enregistrement auquel vous faites référence.

7. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Joindre un fichier**.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Configurer les dates d'échéance

Configurez une règle prédéfinie pour automatiser les calculs de dates d'échéance. Les règles sont conçues pour s'exécuter et entrent en vigueur lorsqu'un nouvel enregistrement est signalé dans l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Appliquez des conditions basées sur des règles à une combinaison d'organismes, de règlements ou de juridictions pour gérer les délais de calcul automatique des dates d'échéance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Configurations des dates d'échéance** > **Nouveau**.
2. Entrez un **nom** pour la configuration de la règle.
3. Sélectionnez un **organisme de réglementation** dans la liste de recherche.
4. Sélectionnez une **juridiction** dans la liste de recherche.
5. Sélectionnez un **règlement** dans la liste de recherche.
   La sélection de l'ensemble des **organismes de réglementation**, des **juridictions** et des **règlements** n'est pas obligatoire. Vous pouvez sélectionner n'importe lequel d'entre eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Définir des conditions**.
7. Sélectionnez **S'applique à**.
   Le champ S'applique à fait référence à un type d'enregistrement pour lequel le profil d'agence s'applique. Actuellement, seul le ticket de conformité s'applique dans la version actuelle.
8. **Définissez des critères** en sélectionnant les conditions de filtre requises et l'opérateur logique.
9. Sélectionnez **Soumettre**.
   La règle prédéfinie pour automatiser les calculs de dates d'échéance est enregistrée. Cette règle prédéfinie est appliquée à tous les tickets de conformité créés à partir de maintenant.

Effectuer une évaluation intelligente sur les tâches d'action

Utilisez la page **Tâches** de pour Centre des employés obtenir une vue d'ensemble de toutes vos tâches, y compris toutes les évaluations, ce qui vous permet d'y accéder et de les terminer efficacement.

Avant de commencer

Assurez-vous que :

- La `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments` propriété système est activée.
- Les modèles d'évaluation sont configurés et publiés.

Rôle requis : sn_comp_case.compliance_case_business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une tâche d'action de ticket de conformité passe de **l'état Brouillon** à **l'état Affecté** , une évaluation est lancée. Lorsque vous effectuez une évaluation intelligente sur une tâche d'action de type **Évaluation** et que la propriété d'évaluation intelligente est activée, les évaluations apparaissent sur la page de destination **Tâches** unifiées. Les tâches qui apparaissent sur la page **Tâches** sont propres à l'utilisateur connecté et peuvent donc aider l'utilisateur à accomplir toutes les tâches qui lui sont affectées. Si vous n'êtes pas le répondant légitime de l'évaluation, vous pouvez réaffecter l'évaluation au bon répondant. Sur la page de destination de l'évaluation, vous disposez de diverses fonctionnalités, telles que la possibilité de collaborer avec les personnes concernées à l'aide de la fonctionnalité **Discuter** . Si vous interrompez la réponse à une évaluation, vous pouvez y revenir à l'aide de l'action **de reprise** sans perdre vos réponses.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Tâches GRC** > **Mes tâches** > **Ouvert** > **Mes tâches en attente** > **Tâches d'action**.
2. Sélectionnez la tâche d'action que vous souhaitez évaluer.
3. Sélectionnez **Démarrer**.
4. Répondez au questionnaire.
   Vous pouvez afficher des conseils détaillés pour chaque question sur le côté de l'écran. Les conseils vous aident à répondre aux questions.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans la boîte de dialogue de réussite, sélectionnez **OK.**
7. Après avoir soumis l'évaluation, sélectionnez **Afficher** pour afficher celle-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Une fois l'évaluation envoyée, l'état de l'évaluation est mis à **jour et** l'état de l'évaluation est défini sur **Terminé**. Un analyste de ticket de conformité examine l'évaluation et met à jour l'état de l'évaluation sur **Fermé terminé**.

Référence Gestion des tickets de conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Tables installées avec Gestion des tickets de conformité

Des tables sont ajoutées avec l'activation de l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Consultez le tableau suivant pour obtenir une description des tables ajoutées à l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Tables installées

Table	Description
Ticket GRC [sn_grc_case_mgmt_case]	Stocke tous les détails du ticket de conformité.
Classification des tickets [sn_grc_case_mgmt_case_classification]	Stocke les classifications des tickets de conformité.
Tâche de ticket [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Stocke toutes les tâches de ticket qui ont été créées pour le ticket de conformité.
Type de ticket [sn_grc_case_mgmt_case_type]	Stocke les détails du type et du sous-type de ticket.
Cause [sn_grc_case_mgmt_cause]	Stocke les causes qui ont été ajoutées à la bibliothèque et mappées au ticket.
Cause et conséquence [sn_grc_case_mgmt_cause_consequence]	Stocke les causes et les conséquences qui ont été mappées au ticket.
Conséquence [sn_grc_case_mgmt_consequence]	Stocke les conséquences qui ont été ajoutées à la bibliothèque et mappées au ticket.
Ticket GRC principal	Stocke les détails de la fonctionnalité principale du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
[sn_grc_case_mgmt_core_case]	
Zone impactée [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Stocke les zones impactées qui ont été mappées au ticket.
Tâche de ticket à instance d'évaluation [sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_asmt_instance]	Stocke les détails de l'évaluation sur les tâches de ticket du type d'évaluation.
Problème à ticket [sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case]	Stocke les problèmes qui ont été mappés au ticket.
Réglementation [sn_grc_case_mgmt_regulation]	Stocke les réglementations qui ont été mappées au ticket.
Zone réglementée [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Stocke les zones connexes qui ont été mappées au ticket.
Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case]	Stocke les enregistrements de tickets de conformité.

Rôles installés avec Gestion des tickets de conformité

L'installation GRC : Gestion des tickets de conformité dispose du rôle essentiel pour effectuer les tâches opérationnelles quotidiennes respectives relatives à la gestion des tickets de conformité pour que l'entreprise effectue ses tâches respectives.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Ticket de conformité Utilisateur métier [sn_comp_case.compliance_case_business_user]	L'utilisateur métier du ticket de conformité peut effectuer les tâches suivantes : • Créer des tickets et des demandes de conformité à partir de Centre des employés • Travaillez sur les tâches de ticket. .	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de ticket de conformité [sn_comp_case.compliance_case_analyst]	L'analyste de ticket de conformité peut examiner le ticket. L'analyste de ticket de conformité peut effectuer les tâches suivantes : • Passez en revue les principales personnes concernées, les domaines impactés, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les réglementations et les problèmes affectés à l'analyste de ticket. • Examinez tous les tickets non affectés.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_comp_case.compliance_case_business_u
Gestionnaire des tickets de conformité [sn_comp_case.compliance_case_manager]	Le gestionnaire de tickets de conformité peut examiner et travailler sur les tickets créés. Le gestionnaire des tickets de conformité peut effectuer les tâches suivantes : • Passez en revue les principales personnes concernées, les domaines impactés, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les réglementations et les problèmes affectés à l'analyste de ticket. • Examinez tous les tickets.	• sn_comp_case.analyste_ticket_conformité • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrateur de tickets de conformité [sn_comp_case.compliance_case_admin]	Les administrateurs de tickets de conformité peuvent configurer l'application Gestion des tickets de conformité . Il peut effectuer les tâches suivantes :	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_comp_case.compliance_case_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créez un type de ticket. • Créer un modèle d'état et des transitions. • Créez un modèle d'évaluation. • Supprimer les tickets. • Passez en revue les principales personnes concernées, les domaines impactés, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les réglementations et les problèmes affectés à l'analyste de ticket.	**Remarque :** Si vous utilisez le pour évaluer Moteur d'évaluation intelligent des tâches d'action, les rôles suivants sont accordés à l'administrateur de ticket Conformité. • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_smart_asmt.administrateur_évaluati • sn_grc.business_user
Utilisateur employé GRC [sn_grc_emp_user.grc_employé]	Les utilisateurs employés GRC peuvent créer des tickets et des demandes de conformité à partir du Centre des employés.	N/A

Pour plus d'informations, consultez https://www.servicenow.com/products/employee-center.html .

Autorisation et surveillance en continu

Autorisation et surveillance en continu (CAM) utilise les sept étapes définies par le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST pour vous permettre de prendre des décisions plus éclairées sur votre posture de sécurité.

https://player.vimeo.com/video/1001739779?h=ff3de57991&badge=0&autopause=0&app_id=58479

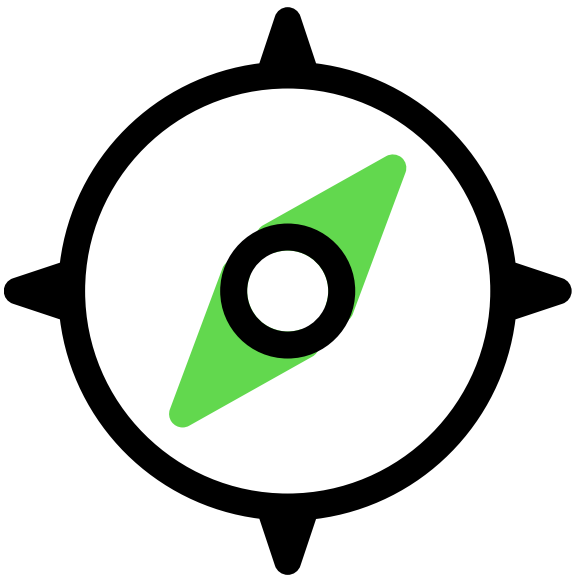
La vidéo vous donne un aperçu des sept étapes du cadre de gestion des risques mandaté par le gouvernement américain pour les agences fédérales qui aident les entreprises à identifier et à éliminer les risques pour leur infrastructure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

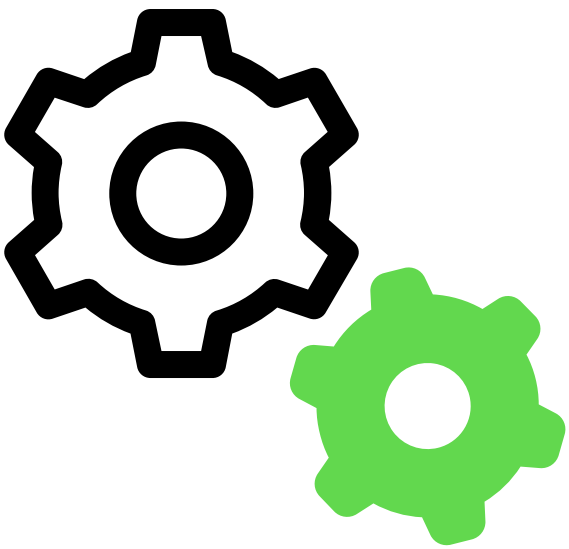
Premiers pas

Explorer



L’application CAM applique une approche standardisée pour automatiser le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST.

Configurer



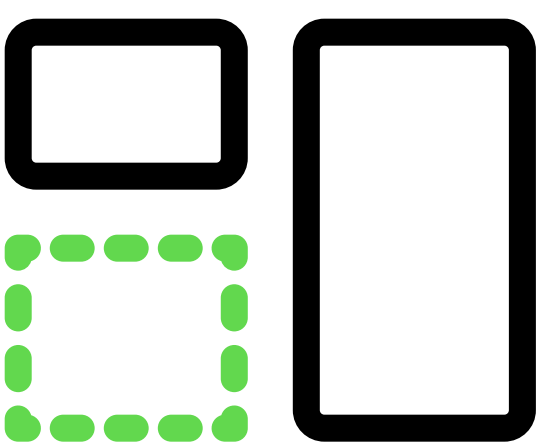
Suivez les étapes de la liste de contrôle pour la télécharger CAM à partir de et ServiceNow Store la préparer à fonctionner.

Étape 0 RMF : préparer



Dans l’étape Préparer, vous configurez les limites d’autorisation, les superpositions de contrôle et les types d’informations, et vous créez le package d’autorisation réel.

Étape 1 du RMF : classer en catégories



Dans l’étape Catégoriser, vous définissez la criticité ou la sensibilité de votre système d’information en fonction des pires scénarios potentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Étape 2 du RMF : sélectionner des contrôles



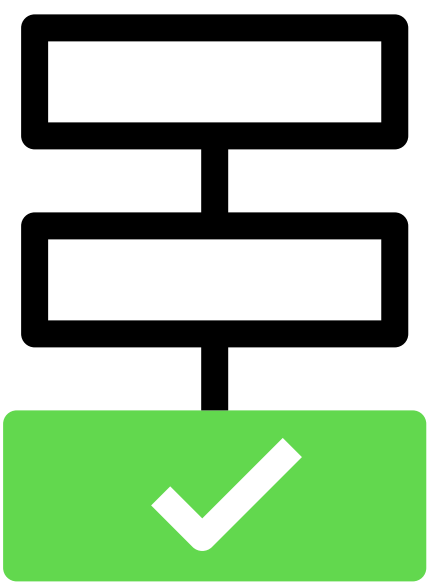
Lorsque les niveaux d'impact du package ont été approuvés, il est temps de sélectionner les contrôles de la base de référence.

Étape 3 du RMF : implémenter les contrôles



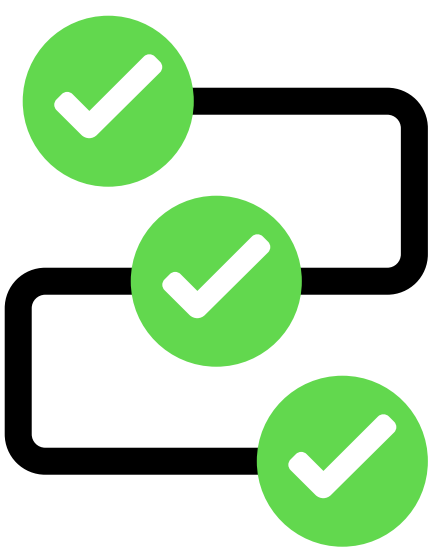
Une fois que vous avez sélectionné les contrôles à implémenter et effectué l'une des actions possibles sur eux, vous pouvez implémenter les contrôles.

Étapes 4, 5 et 6 du RMF



Une fois les contrôles implémentés, vous pouvez évaluer les contrôles internes et externes, générer des plans d'action et des jalons (POA&M) et gérer les demandes de changement et les éléments vulnérables.

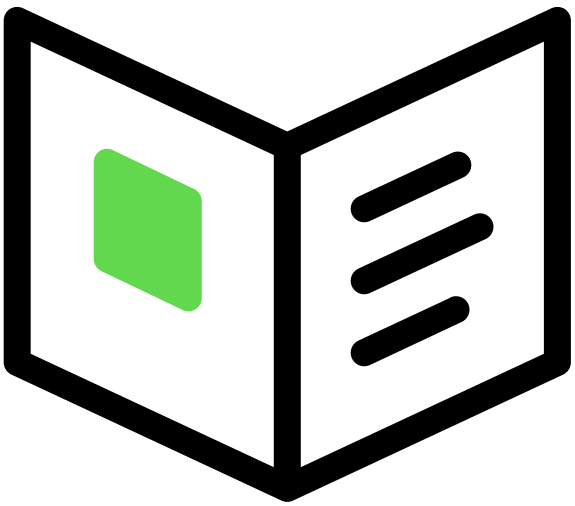
Implémentation des contrôles et objectifs d'évaluation



NIST 800-53A – Les objectifs d'évaluation sont inclus dans la système de base CAM demande. Les objectifs de l'évaluation sont mis en correspondance avec les objectifs de contrôle de la révision 5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance et gestion	Référence
	
Il s’agit CAM Espace de travail d’un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité avec le cadre de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.	Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l’application CAM .

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Le module d'extension Autorisation et surveillance en continu (com.sn_irm_cont_auth_monitor) est disponible sous forme d'abonnement distinct et nécessite une activation.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d’autres ressources pour Autorisation et surveillance en continu dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Explorer CAM

Découvrez les CAM avantages et les workflows pour les utilisateurs.

Vue d'ensemble de CAM

L’application CAM applique une approche standardisée pour automatiser le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM utilisateurs

CAM Les rôles requis pour des tâches particulières sont répertoriés dans Rôles d'utilisateur CAM.

Onglet Rôles et responsabilités

Utilisateur/Rôle	Description
Propriétaire du système	Personne responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information.
Officiel autorisé (AO)	Personne responsable de l'acceptation d'un système d'information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. En règle générale, cette personne se situe au niveau du CISO ou du CISO adjoint.
AODR (mandataires désignés officiels autorisés)	Un ou plusieurs AODR.
Évaluateurs des contrôles de sécurité (SCA)	Personnes chargées de procéder à une évaluation approfondie des contrôles d'un système d'information.
gestionnaires de la sécurité du système d'information (ISSM)	Personnes responsables de la conduite des activités de gestion de la sécurité des systèmes d'information telles que désignées par l'ISSO.
ISSM (officiers de sécurité du système d'information)	Personnes chargées de veiller à ce que la posture de sécurité opérationnelle appropriée soit maintenue pour un système d'information.
Propriétaires d'informations	Les personnes responsables de l'autorité législative, de gestion et opérationnelle.
Utilisateurs système	Utilisateurs responsables de l'exécution du travail réel sur le système.

Workflow RMF pris en charge par CAM

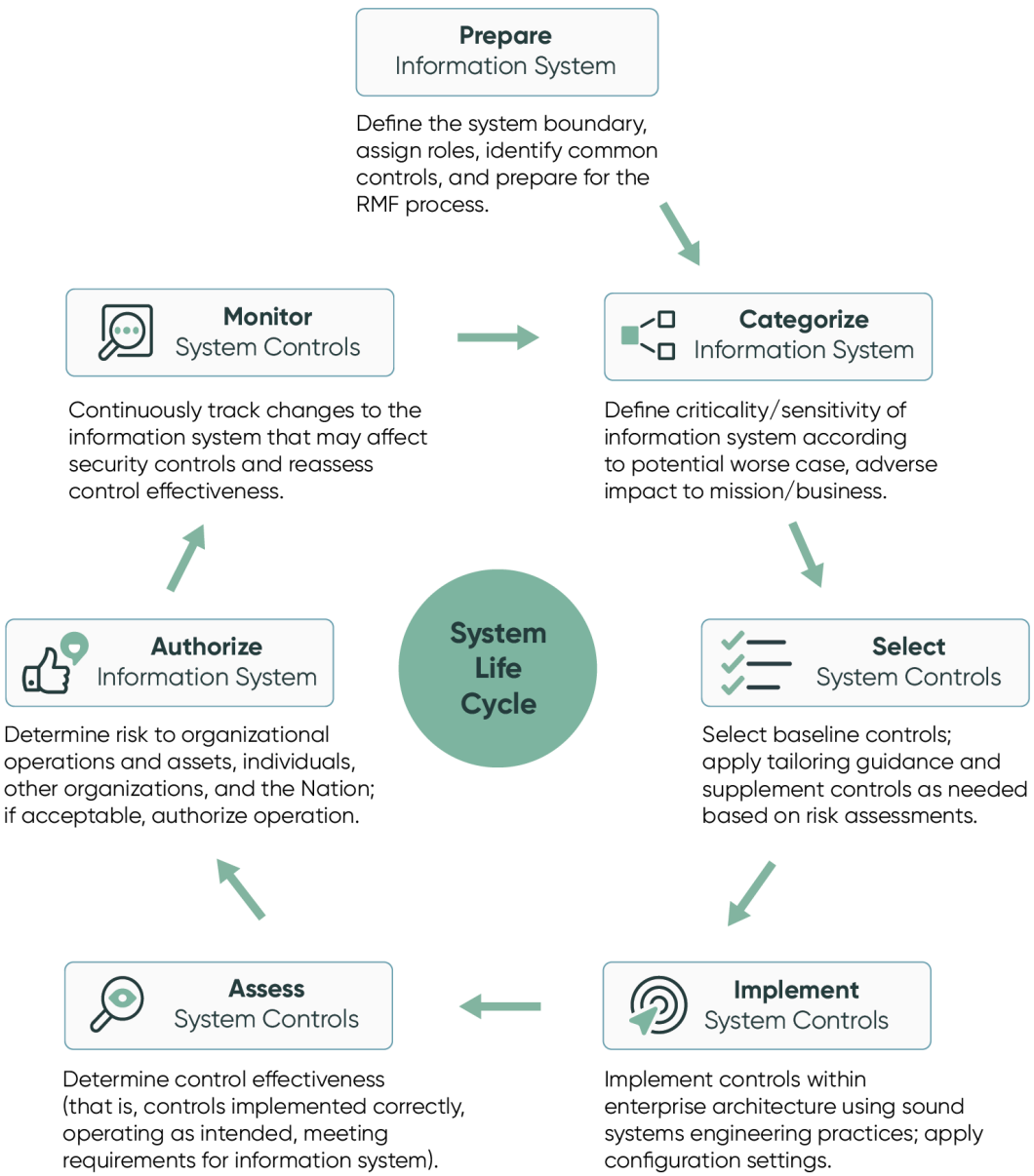
RMF a été mandaté par le gouvernement fédéral américain pour fournir la résilience nécessaire pour soutenir les intérêts économiques et de sécurité nationale des États-Unis. CAM utilise les sept étapes définies par le RMF pour vous permettre de prendre des décisions plus éclairées sur votre posture de sécurité.

Le RMF se compose des sept étapes illustrées ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie de la sécurité RMF



Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de CAM, consultez :

- Configurer CAM
- Étape 0 RMF : préparer le package d’autorisation
- Étape 1 du RMF : classer le package d’autorisation
- Étape 2 du RMF : sélectionner des contrôles pour un package d’autorisation
- Étape 3 du RMF : implémenter les contrôles
- Étapes 4, 5 et 6 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller
- Implémentation de contrôles et d’objectifs d’évaluation dans CAM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tâches d’autorisation et de surveillance continues dans CAM Espace de travail
- Référence CAM

Configurer CAM

Suivez les étapes de la liste de contrôle pour la télécharger CAM à partir de et ServiceNow Store la préparer à fonctionner.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Liste de vérification pour Autorisation et surveillance en continu la configuration

   La liste de vérification comprend les tâches que vous devez accomplir pour préparer le système de base.

2. Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois

   Vous téléchargez CAM à partir du fichier ServiceNow Store.

3. Affecter des Autorisation et surveillance en continu rôles aux utilisateurs et aux groupes

   Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes pour préparer l’utilisation de l’application CAM .

Liste de vérification pour Autorisation et surveillance en continu la configuration

La liste de vérification comprend les tâches que vous devez accomplir pour préparer le système de base.

Avant de commencer

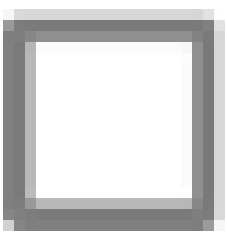
Rôle requis : admin, sn_irm_cont_auth.admin

Procédure

Créez et imprimez un PDF de la rubrique de la liste de vérification et cochez les tâches au fur et à mesure que vous les terminez.

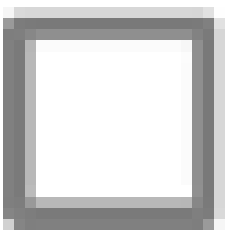
Pour générer un PDF, sélectionnez l’icône **Enregistrer au format PDF** (icône PDF) en haut de cette rubrique, puis sélectionnez **Rubrique sélectionnée**.

Configurer une liste de vérification pour CAM

Élément	Description
	En tant qu’utilisateur ayant le rôle d’administrateur système, vérifiez que les GRC applications principales sont installées sur une ServiceNow AI Platform instance. **Remarque :** Les GRC applications et l’instance ServiceNow AI Platform doivent provenir de la même version de famille. **a.** Pour vérifier que l’application GRC : GRC Profile est installée sur votre instance, naviguez vers **Modules d’extension** et recherchez Profil GRC. **b.** Si l’application GRC Profile Core n’est pas installée, sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	c. Installez également les applications suivantes selon les besoins : ○ GRC : Gestion de la politique et de la conformité ○ GRC : Gestion des risques ○ GRC : Gestion de l'audit **d.** Une fois les applications installées, installez l'application Autorisation et surveillance en continu principale. Si une application n'est pas visible dans votre instance, vous pouvez la télécharger à partir du ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'obtention d'une autorisation, le téléchargement et l'installation des GRC applications principales, reportez-vous à la section GRC et le ServiceNow Store.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateurCAM, les utilisateurs affectés avec les rôles requis, comme décrit dans .Affecter des Autorisation et surveillance en continu rôles aux utilisateurs et aux groupes

Résultats
Félicitations ! Vous avez configuré le CAM système de base. De nombreux éléments inclus dans le document système de base peuvent être personnalisés en fonction des besoins particuliers de votre entreprise. Consultez les liens de la liste de contrôle pour plus d'informations.

Affecter des Autorisation et surveillance en continu rôles aux utilisateurs et aux groupes

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes pour préparer l'utilisation de l'application CAM .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez le nom d'un utilisateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Rôles** , puis **Modifier**.
4. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté Collection vers la liste **Rôles**, puis sélectionnez Enregistrer.
   Les rôles sont décrits dans .Rôles d'utilisateur CAM
5. Répétez le processus pour chaque utilisateur ou groupe.

Remarque : Si le module d'extension Opérateur d'employé est installé, chacun de ces rôles (tel que Officiel d'autorisation, Lecteur exécutif et Lecteur) est classé comme un rôle léger.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser CAM

Pour fournir des CAM services, vous implémentez les sept étapes définies par le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST, implémentez des contrôles et des objectifs d'évaluation, et effectuez une autorisation et une surveillance continues.

1. Étape 0 RMF : préparer le package d'autorisation

   Dans l'étape Préparer, vous configurez les limites d'autorisation, les superpositions de contrôle et les types d'informations, et vous créez le package d'autorisation réel.

2. Étape 1 du RMF : classer le package d'autorisation

   Dans l'étape Catégoriser, vous définissez la criticité ou la sensibilité de votre système d'information en fonction des pires scénarios potentiels. Cela implique de sélectionner des types d'informations NIST pour le package et d'utiliser les types d'informations pour définir les niveaux d'impact pour le package.

3. Étape 2 du RMF : sélectionner des contrôles pour un package d'autorisation

   Lorsque les niveaux d'impact du package ont été approuvés, il est temps de sélectionner les contrôles de la base de référence.

4. Étape 3 du RMF : implémenter les contrôles

   Une fois que vous avez sélectionné les contrôles à implémenter et effectué l'une des actions possibles sur eux, vous pouvez implémenter les contrôles.

5. Étapes 4, 5 et 6 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller

   Une fois les contrôles implémentés, vous pouvez évaluer les contrôles internes et externes, générer des plans d'action et des jalons (POA&M) et gérer les demandes de changement et les éléments vulnérables.

6. Implémentation de contrôles et d'objectifs d'évaluation dans CAM

   NIST 800-53A – Les objectifs d'évaluation sont inclus dans la système de baseCAM demande. Les objectifs de l'évaluation sont mis en correspondance avec les objectifs de contrôle de la révision 5.

7. Tâches d'autorisation et de surveillance continues dans CAM Espace de travail

   Il s'agit CAM Espace de travail d'un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité avec le cadre de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.

Étape 0 RMF : préparer le package d'autorisation

Dans l'étape Préparer, vous configurez les limites d'autorisation, les superpositions de contrôle et les types d'informations, et vous créez le package d'autorisation réel.

Vos actions à l'étape Préparer

- Définir la limite d'autorisation
- Créer un package d'autorisation

Définir la limite d'autorisation

Une limite d'autorisation définit le champ d'application d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

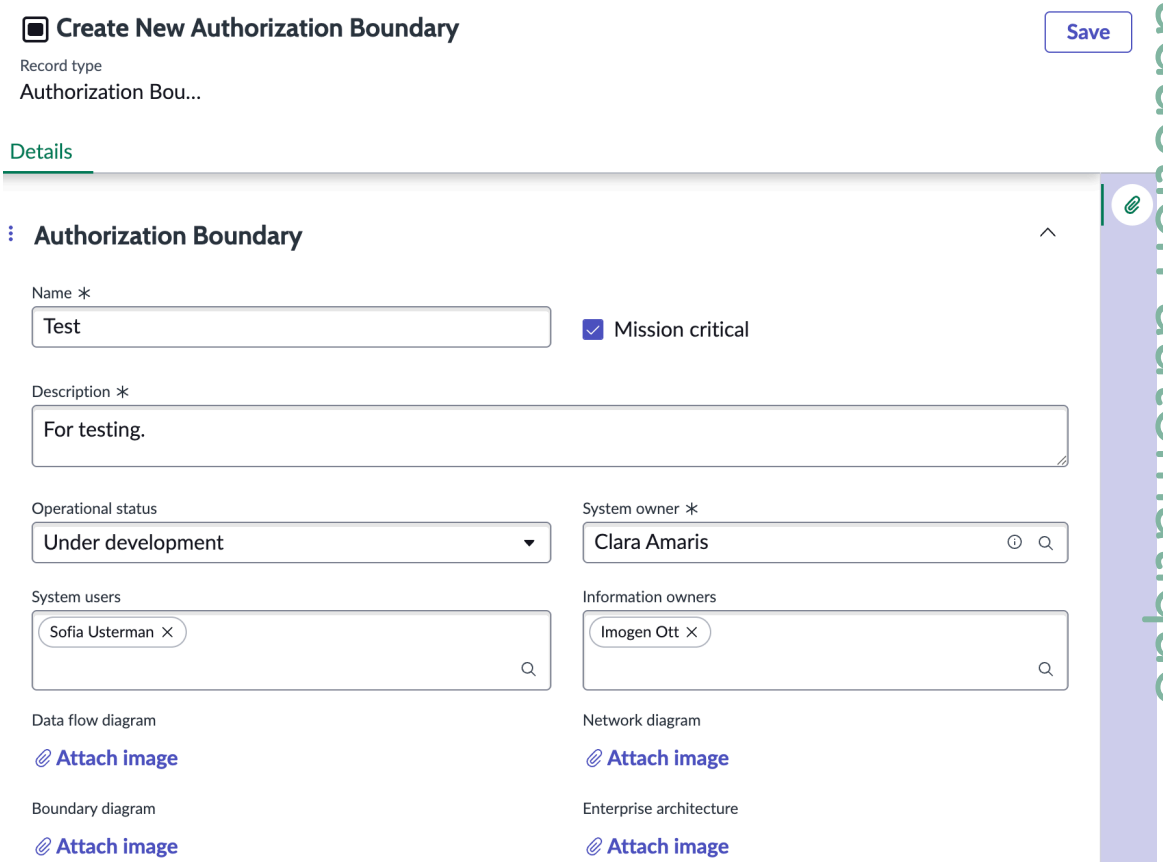
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Toutes les limites d'autorisation**.



2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

   Les paramètres sont décrits dans .Champs du formulaire Limite d'autorisation

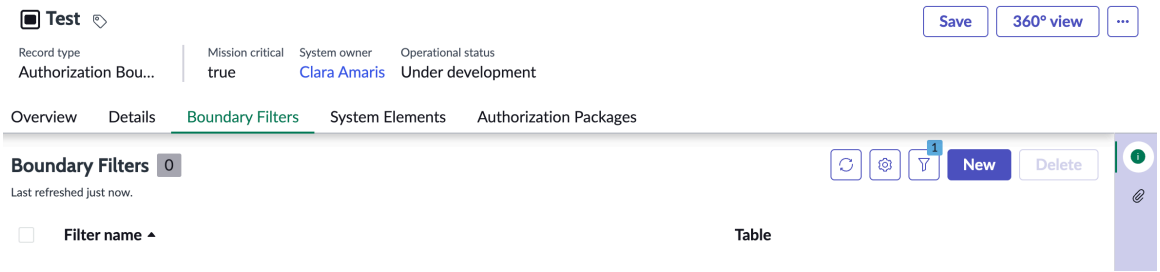


3. Enregistrez l'enregistrement.

   Utilisez les onglets qui apparaissent pour identifier les systèmes et parties de systèmes que vous possédez et qui doivent passer par le processus d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Vous pouvez utiliser l'onglet **Filtres de limites** pour créer des filtres permettant d'identifier tous les éléments de votre système.
   Une fois les filtres exécutés, les résultats apparaissent dans l'onglet **Éléments système** .
5. Si des éléments ne doivent pas être inclus dans le processus d'autorisation apparaissent, vous pouvez les sélectionner, puis sélectionner **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de l'écran.
6. Vous pouvez sélectionner **Nouveau** pour inclure d'autres actifs ou systèmes à la liste des éléments système dans la limite d'autorisation.

Que faire ensuite

La procédure de définition de la limite d'autorisation est alors terminée. L'étape suivante consiste à créer le package d'autorisation qui sera traité par le biais d'approbations. Vous pouvez lancer le processus en cliquant sur l'onglet **Packages d'autorisation** ou via le volet de navigation. Pour plus de détails, voir Créer un package d'autorisation.

Créer un package d'autorisation

Une fois que vous avez défini les limites d'autorisation pour les actifs ou les systèmes à envoyer via le processus d'autorisation d'exploitation, vous devez créer un package d'autorisation à cette fin. Le colis est traité à travers les sept étapes mandatées par la RMF.

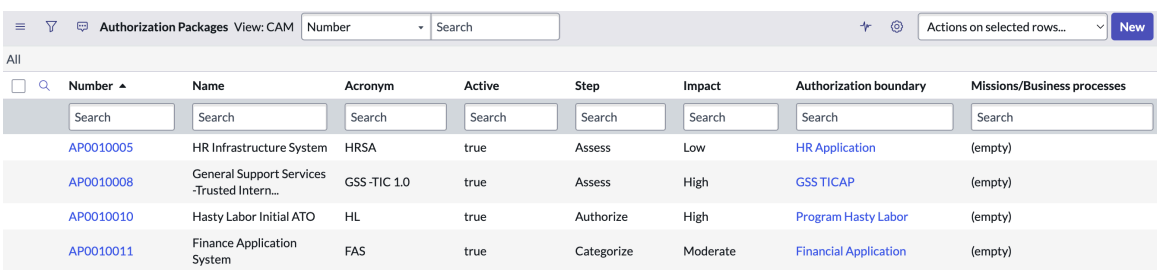
Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Remarque : Les rôles sont requis pour accéder au package d'autorisation uniquement après qu'il a dépassé l'état de préparation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.



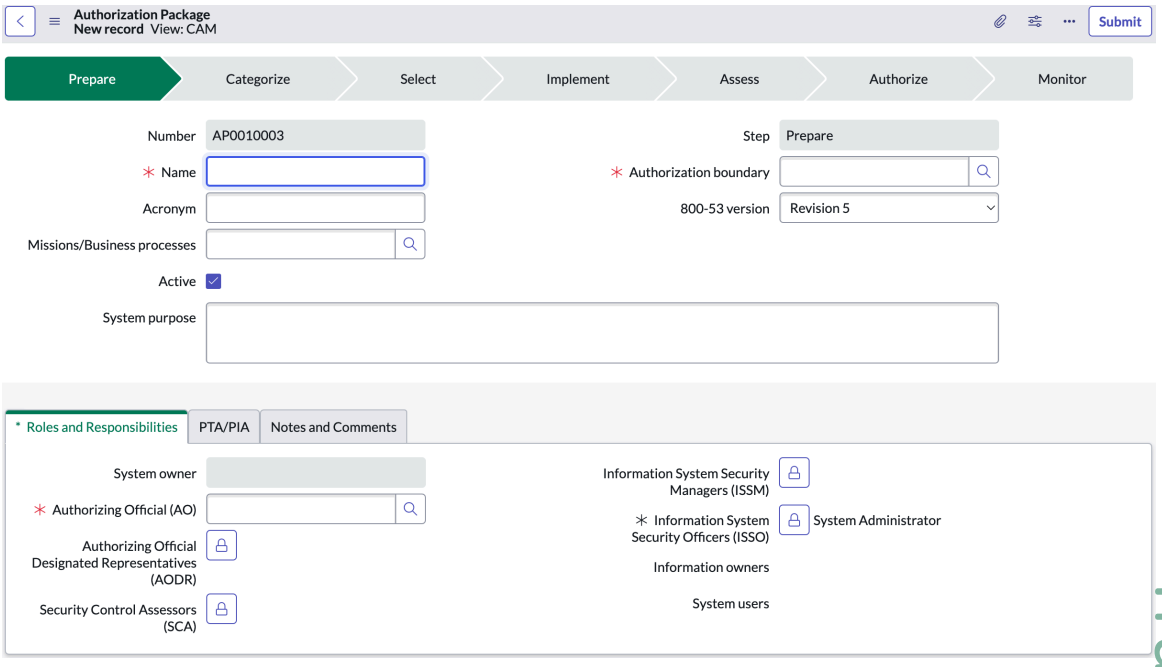
Number	Name	Acronym	Active	Step	Impact	Authorization boundary	Missions/Business processes
AP0010005	HR Infrastructure System	HRSA	true	Assess	Low	HR Application	(empty)
AP0010008	General Support Services -Trusted Intern...	GSS -TIC 1.0	true	Assess	High	GSS TICAP	(empty)
AP0010010	Hasty Labor Initial ATO	HL	true	Authorize	High	Program Hasty Labor	(empty)
AP0010011	Finance Application System	FAS	true	Categorize	Moderate	Financial Application	(empty)

2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

   Les paramètres sont décrits dans .Champs sur le formulaire du package d'autorisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

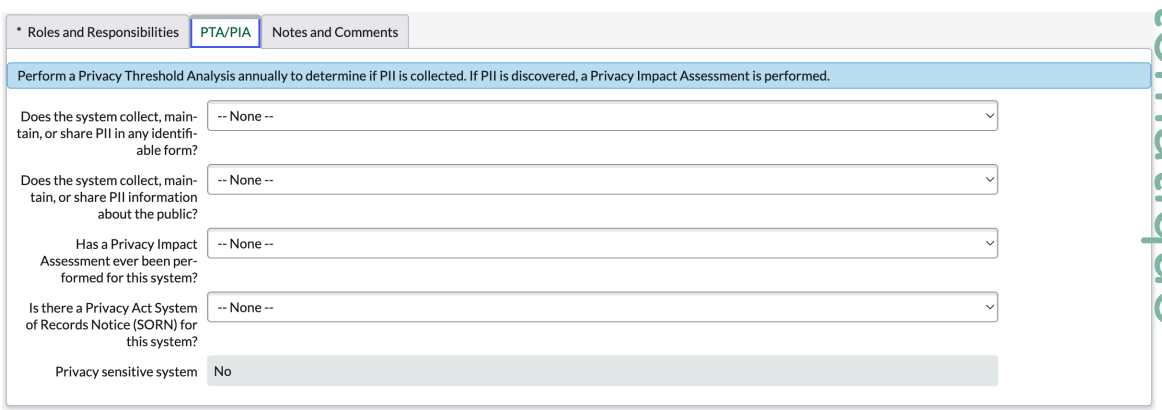


3. Sélectionnez l'onglet **Rôles et responsabilités** et spécifiez les responsabilités des différentes personnes concernées au cours du processus d'examen et d'approbation.

   Les paramètres sont décrits dans .Rôles et responsabilités

4. Sélectionnez l'onglet **PTA/PIA** et effectuez l'analyse du seuil de confidentialité en répondant aux questions.

   La PTA détermine si divers types d'informations personnelles identifiables (PII) existent dans les systèmes autorisés.



5. Si vous avez répondu **Non** à toutes les questions, vous n'êtes pas tenu d'effectuer une analyse de l'impact sur la confidentialité et vous pouvez sélectionner **Soumettre**.
6. Si vous avez répondu **Oui** à l'une des questions, vous devez effectuer une analyse de l'impact sur la vie privée.

   a. Dans le champ Personnes chargées de répondre sur l'évaluation, sélectionnez l'icône de verrou et sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez faire passer l'évaluation.

   b. Lorsque vous avez sélectionné les personnes chargées de répondre, sélectionnez à nouveau l'icône de verrouillage.

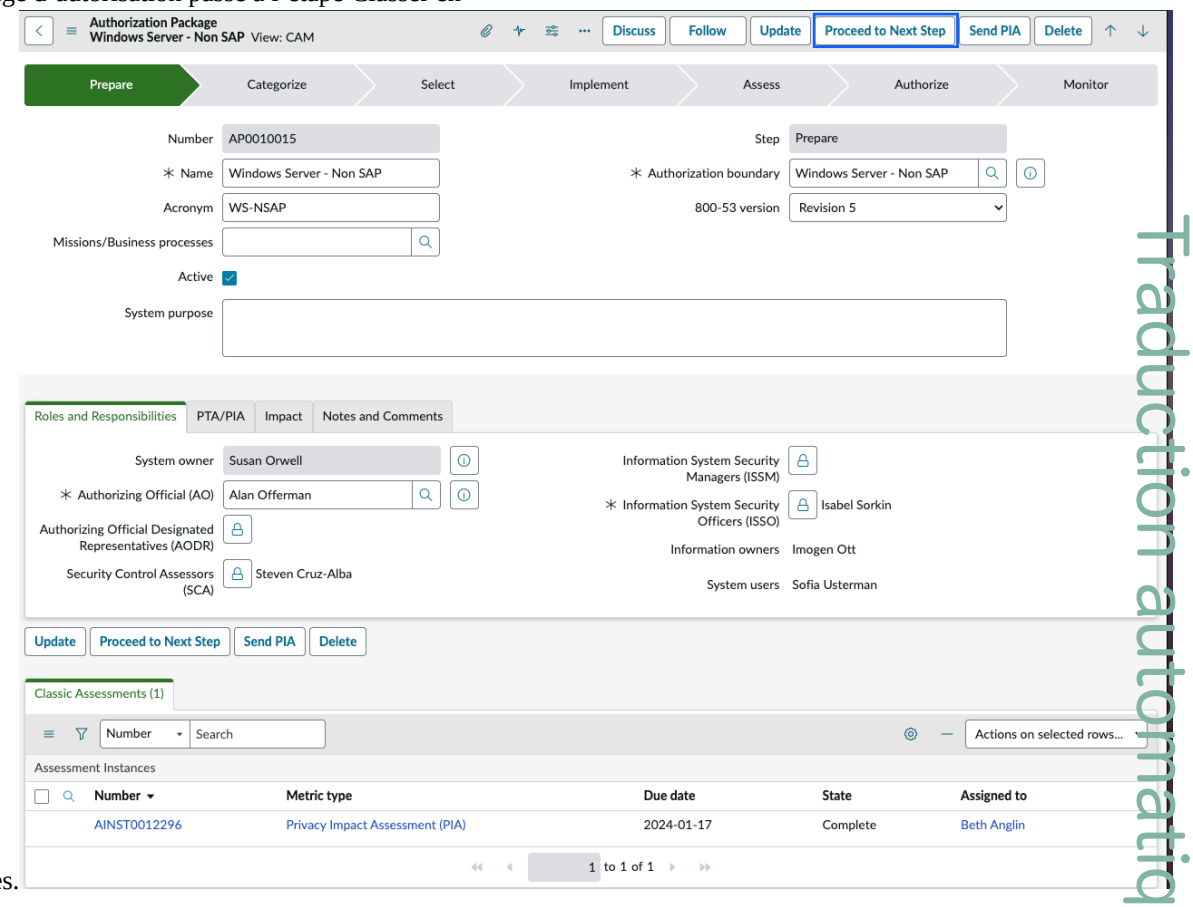
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Soumettre**.
La notification de demande d'évaluation est envoyée aux personnes chargées de répondre sélectionnées.

d. Une fois l'EFVP terminée, les réponses d'évaluation apparaissent dans une liste connexe dans le formulaire Trousse d'autorisation.

7. Sélectionnez l'onglet **Notes et commentaires** pour ajouter des notes destinées aux clients au package.
8. Sélectionnez **Passer à l'étape suivante pour faire** passer le package à l'étape suivante.
Le package d'autorisation passe à l'étape Classer en catégories.



Traduction automatique

Étape 1 du RMF : classer le package d'autorisation

Dans l'étape Catégoriser, vous définissez la criticité ou la sensibilité de votre système d'information en fonction des pires scénarios potentiels. Cela implique de sélectionner des types d'informations NIST pour le package et d'utiliser les types d'informations pour définir les niveaux d'impact pour le package.

Avant de commencer

Rôle requis pour utiliser **Classer en catégories** :

- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Rôle requis pour écrire dans un package d'autorisation :

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Rôle requis pour sélectionner les types d'informations :

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système

Rôle requis pour écrire dans les champs remplacés sur le formulaire de package : sn_irm_cont_auth.system_owner

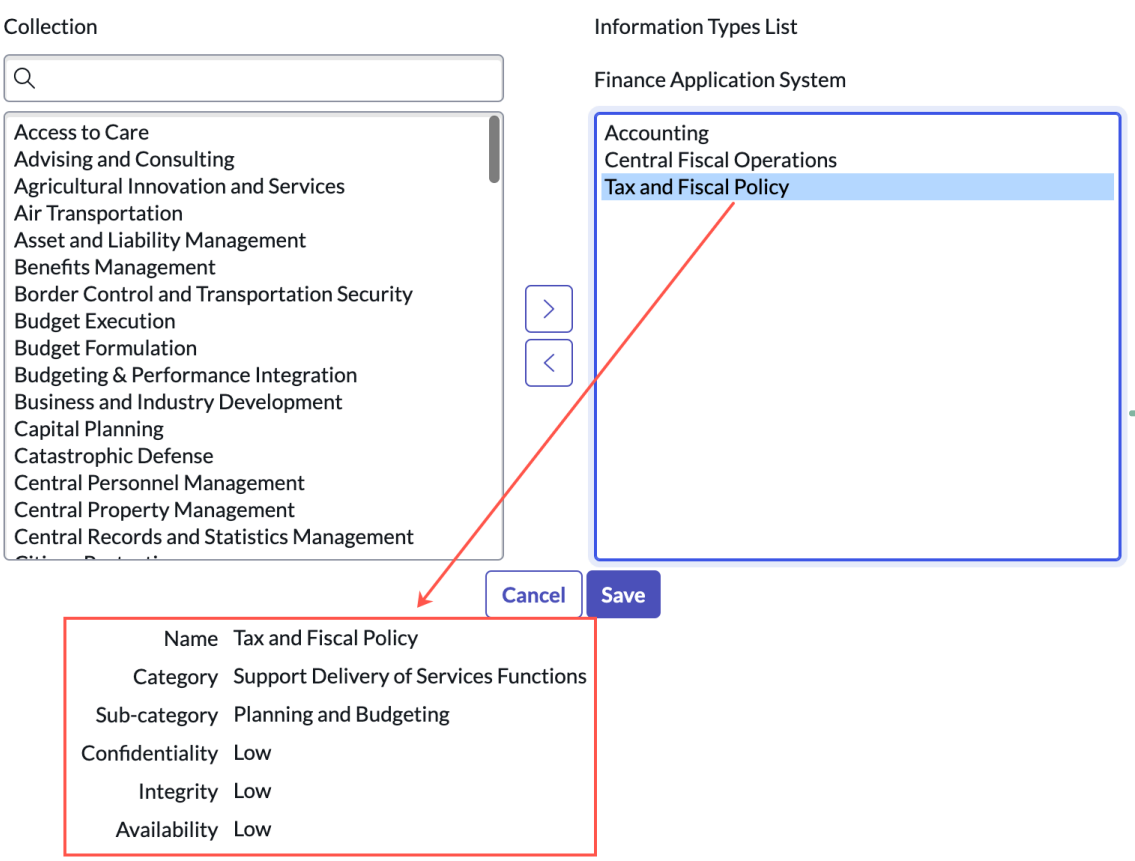
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous avez cliqué sur **Classer** dans le formulaire Package d'autorisation, un champ **d'impact** , un onglet **Impact** et une liste connexe **de types d'informations** sont apparus sur le formulaire.

Procédure

1. Dans l'onglet **Types d'informations** , sélectionnez **Modifier**.

> **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez les types d'informations, des conseils s'affichent sur le type d'information sélectionné, y compris le nom, les catégories et les évaluations de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité (CIA) pour le type d'information.

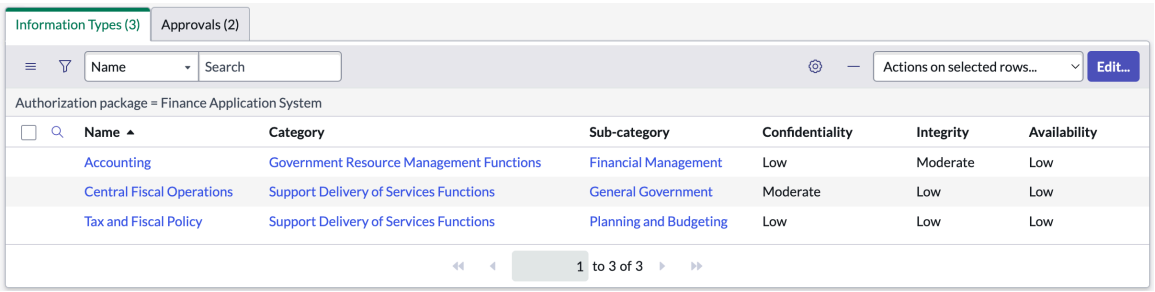


2. Sélectionnez plusieurs types d'informations que vous souhaitez sélectionner pour ce package d'autorisation et déplacez-les vers la zone de liste Type d'informations.
3. Lorsque vous avez terminé vos sélections, sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe des types d'informations contient maintenant les informations de conseil pour les types d'informations que vous avez sélectionnés.

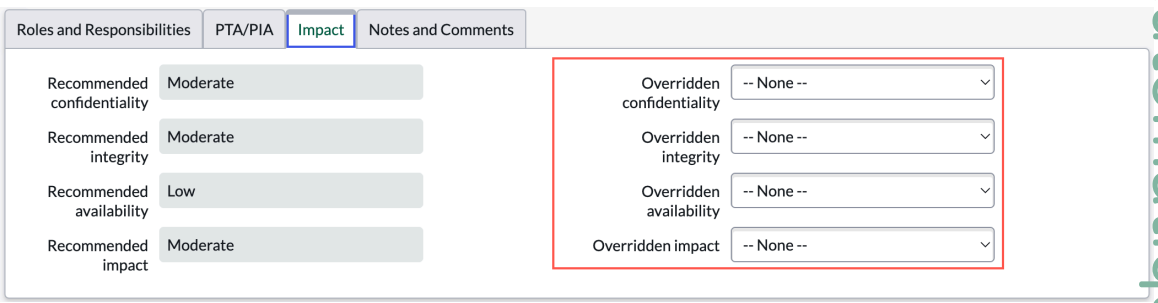


4. Sélectionnez l'onglet **Impact** et passez en revue les impacts recommandés pour les types d'informations que vous avez sélectionnés.

> **Remarque :** Les impacts affichés dans les champs **Recommandé** reflètent le pire scénario des types d'informations que vous avez sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un type d'information avec des niveaux de CIA élevés, les champs **recommandés** sous l'onglet **Impact** afficheront tous des niveaux de risque **élevés** . Les niveaux CIA sont utilisés pour calculer l'impact global des types d'informations que vous avez sélectionnés, qui s'affiche maintenant dans le champ **Impact** .

5. Vous pouvez remplacer n'importe quel niveau **d'impact** en modifiant les champs Remplacé et en fournissant une justification.

Lorsque vous fournissez des remplacements, le champ **Impact** est mis à jour en conséquence en fonction des niveaux de CIA de mise à jour.

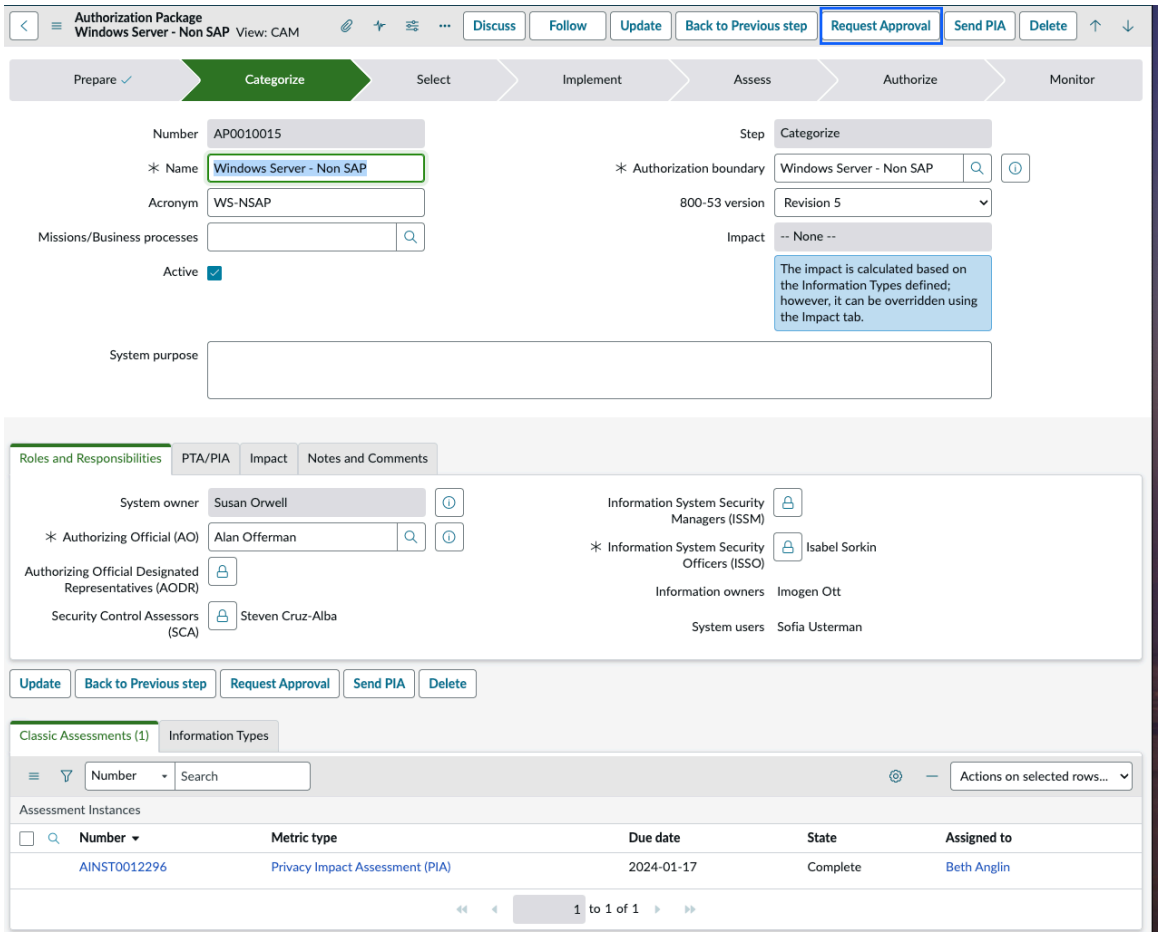


> **Important :** Il est essentiel que le champ **Impact** reflète fidèlement l'impact des données que vous autorisez. Tous les processus en aval à partir de ce point dépendent de ce niveau d'impact. Selon les directives du NIST, le nombre de contrôles que vous devez implémenter dépend de l'impact, comme suit :
>
> - Risque élevé = 343 contrôles
> - Risque modéré = 262 témoins
> - Risque faible = 125 témoins

6. Une fois que vous avez défini l'impact, sélectionnez **Demander l'approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Une demande d'approbation est envoyée à l'agent autorisé, qui accède à Mes approbations à partir du volet de navigation et examine les informations contenues dans le package. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état **Sélectionner** .

Étape 2 du RMF : sélectionner des contrôles pour un package d'autorisation

Lorsque les niveaux d'impact du package ont été approuvés, il est temps de sélectionner les contrôles de la base de référence.

Avant de commencer

Rôle requis : Pour écrire dans la table sn_im_cont_baseline_control_objective : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.admin

Pour accéder à **Marquer comme non applicable** : sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin.

GRC Autorisation et surveillance en continu

Les tests de démarrage rapide pour GRC : Autorisation et surveillance en continu nécessitent l'activation du module d'extension Autorisation et surveillance en continu (com.sn_compliance) et le chargement des données de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Autorisation et surveillance en continu

Test	Description	Version
GRC : le propriétaire du système crée et valide les responsabilités et rôles d'un AB et d'un AP	Le propriétaire du système crée et valide les responsabilités et rôles pour une limite d'autorisation et un package d'autorisation. Les propriétaires d'informations et l'utilisateur système sont pré-renseignés lors de la sélection de la limite d'autorisation.	Quebec (compatible avec Paris et Orlando)
GRC : visibilité des modules d'application pour la validation du propriétaire du système	Vérifiez que le profil du propriétaire du système est en mesure d'afficher le menu Autorisation et surveillance en continu et les modules suivants dans ce menu : • Toutes les limites d'autorisation • Tous les packages d'autorisation • Bibliothèque de types d'informations • Superpositions de contrôle • Objectifs de contrôle • Contrôles • Tous les engagements	Quebec (compatible avec Paris et Orlando)
GRC : le propriétaire du système demande le module Première approbation et Mes approbations	Le propriétaire du système demande une approbation.	Quebec (compatible avec Paris et Orlando)
SO : créer et valider les responsabilités et rôles d'un AB et d'un AP	Vérifiez si un propriétaire du système peut créer une Limite d'autorisation en remplissant les champs du formulaire Limite d'autorisation. Vérifiez également si le même SO peut créer un Package d'autorisation à partir de la vue du formulaire.	Quebec (compatible avec Paris et Orlando)

Pour en savoir plus sur Autorisation et surveillance en continu, consultez la rubrique Autorisation et surveillance en continu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'approbation a été reçue sur le formulaire Package d'autorisation, un champ **Superpositions de contrôle** et une série de listes connexes de **contrôles** sont apparus sur le formulaire.

Procédure

1. Sélectionnez la liste connexe **Contrôles de la base de référence** .
   La liste affiche les contrôles de référence pour le niveau d'impact calculé du package. Le nombre de contrôles à implémenter (tel que défini par le NIST) dépend du niveau d'impact (élevé, modéré et faible).
2. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur la liste des contrôles.

Actions sur les contrôles de la base de référence

Action	Description
Ajouter des contrôles à la liste	Sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez les contrôles que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Créer des contrôles de base de référence**. **Remarque :** Lors de l'ajout d'objectifs de contrôle, vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs objectifs de contrôle avec le même ID de référence à ajouter aux contrôles de base de référence. Vous ne pouvez pas ajouter un objectif de contrôle si son ID de référence existe déjà dans la liste des contrôles de la base de référence.
Ajouter des contrôles à l'aide d'une superposition de contrôle	Sélectionnez une superposition de contrôle dans le champ **Superpositions de contrôle.** **Remarque :** Les superpositions de confidentialité et d'autres types de superpositions de contrôle peuvent être obligatoires par des agences gouvernementales, mais vous pouvez les créer pour ajouter un nombre spécifié de contrôles à votre liste.
Identifier certains contrôles comme étant non applicables	Sélectionnez les contrôles, sélectionnez **Sélectionner**, saisissez une justification, puis sélectionnez **Confirmer**. Les contrôles que vous avez marqués de cette façon sont supprimés de la liste des **contrôles de la base de référence** vers la liste connexe **Contrôles non applicables** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	Remarque : ○ Vous ne pouvez pas déplacer des objectifs de contrôle avec le même ID de référence de la liste des contrôles de la base de référence vers les contrôles non applicables. ○ Vous ne pouvez pas déplacer les objectifs de contrôle avec le même ID de référence des contrôles de la base de référence vers les contrôles non applicables, ou des contrôles non applicables vers les contrôles de la ligne de base. ○ Lorsque vous sélectionnez deux objectifs de contrôle avec le même ID de référence dans la liste des contrôles non applicables, l'action Revenir aux contrôles de la base de référence est désactivée.
Hériter des contrôles des contrôles communs	Vous pouvez créer des contrôles communs auxquels d'autres contrôles subordonnés peuvent être affectés afin qu'ils puissent hériter de conseils sur les risques. Par exemple, si vous avez un contrôle qui gère une installation entière, vous pouvez identifier les contrôles associés qui hériteront de la protection et de la conformité du contrôle commun. Pour créer un contrôle commun, sélectionnez le contrôle, sélectionnez **Créer un contrôle commun**, sélectionnez **OK** pour confirmer. Pour plus d'informations sur la façon de permettre à un contrôle d'hériter d'un contrôle commun, reportez-vous à la section Hérité d'un contrôle commun.

3. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Une demande d'approbation est envoyée à l'agent autorisé, qui accède à Mes approbations à partir du volet de navigation et examine les informations contenues dans le package. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état **Implémenter** .

   Pour renvoyer le package à l'état Classer en catégories, sélectionnez **Retour à l'étape précédente**. Tous les contrôles de la base de référence sont supprimés et le package doit recevoir une approbation pour passer à nouveau à l'état Sélectionner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les contrôles de la base de référence

Utilisez les contrôles de base de référence pour hériter d'un contrôle, marquer un contrôle comme commun ou créer un contrôle hybride. Créez un contrôle hybride pour hériter partiellement des exigences des contrôles communs et les exigences restantes sont créées pour le contrôle qui a été généré à partir du contrôle de la base de référence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contrôles hybrides vous donnent non seulement la possibilité d'hériter des exigences partielles des contrôles communs, mais vous donnent également la flexibilité nécessaire pour tirer le meilleur parti des exigences de contrôle communes tout en implémentant vous-même les exigences restantes pour ce contrôle.

Il CAM existe deux façons d'hériter des contrôles des objectifs de contrôle provenant de la norme NIST 800-53-r5 :

Hériter du fournisseur

Le contrôle est hérité directement et complètement. Par exemple, si le fournisseur commun, le bâtiment A, fournit un objectif de contrôle qui est la prévention des incendies, et que cet objectif de contrôle a environ trois exigences différentes, à savoir l'alarme incendie, la détection de fumée et l'arrosage, alors le contrôle est directement hérité en l'identifiant comme contrôle commun.

Remarque : Un contrôle associé à un package d'autorisation peut être un fournisseur commun à un autre package d'autorisation si le contrôle est marqué comme fournisseur de contrôle commun dans son package d'autorisation et que ce package particulier doit être à l'état Surveillance. Ce n'est qu'alors qu'il est appelé contrôle commun.

Héritage hybride

Le contrôle est partiellement hérité. Dans ce cas, seules une ou quelques-unes des exigences du contrôle sont héritées. Si l'on considère l'exemple précédent, l'héritage hybride est activé dans les combinaisons suivantes :

- L'une des exigences telles que l'alarme incendie peut être héritée du bâtiment A, et les deux autres exigences peuvent être auto-mises en œuvre.
- L'une des exigences telles que l'alarme incendie peut être héritée du bâtiment A, et une autre exigence telle que la détection de fumée peut être héritée du bâtiment B. Le reste peut être auto-implémenté.
- Toutes les exigences sont héritées. Cet héritage n'est pas un héritage partiel, car au moins une des exigences doit être héritée et une autre doit être auto-implémentée. Par conséquent, cet héritage ne peut pas être qualifié d'héritage hybride.

Remarque : Le rôle et la responsabilité du package d'autorisation doivent être affectés à un responsable de l'autorisation (AO) qui doit examiner et approuver le package d'autorisation lorsqu'il passe d'un état à un autre. Le responsable de la sécurité du système d'information (ISSM) est tenu de marquer un contrôle commun, de créer un contrôle hybride ou d'identifier un contrôle comme non applicable, car ces objectifs de contrôle sont fournis par le NIST. Une fois que l'agent d'autorisation (AO) a fourni l'approbation, le package d'autorisation passe à l'état Implémenter.

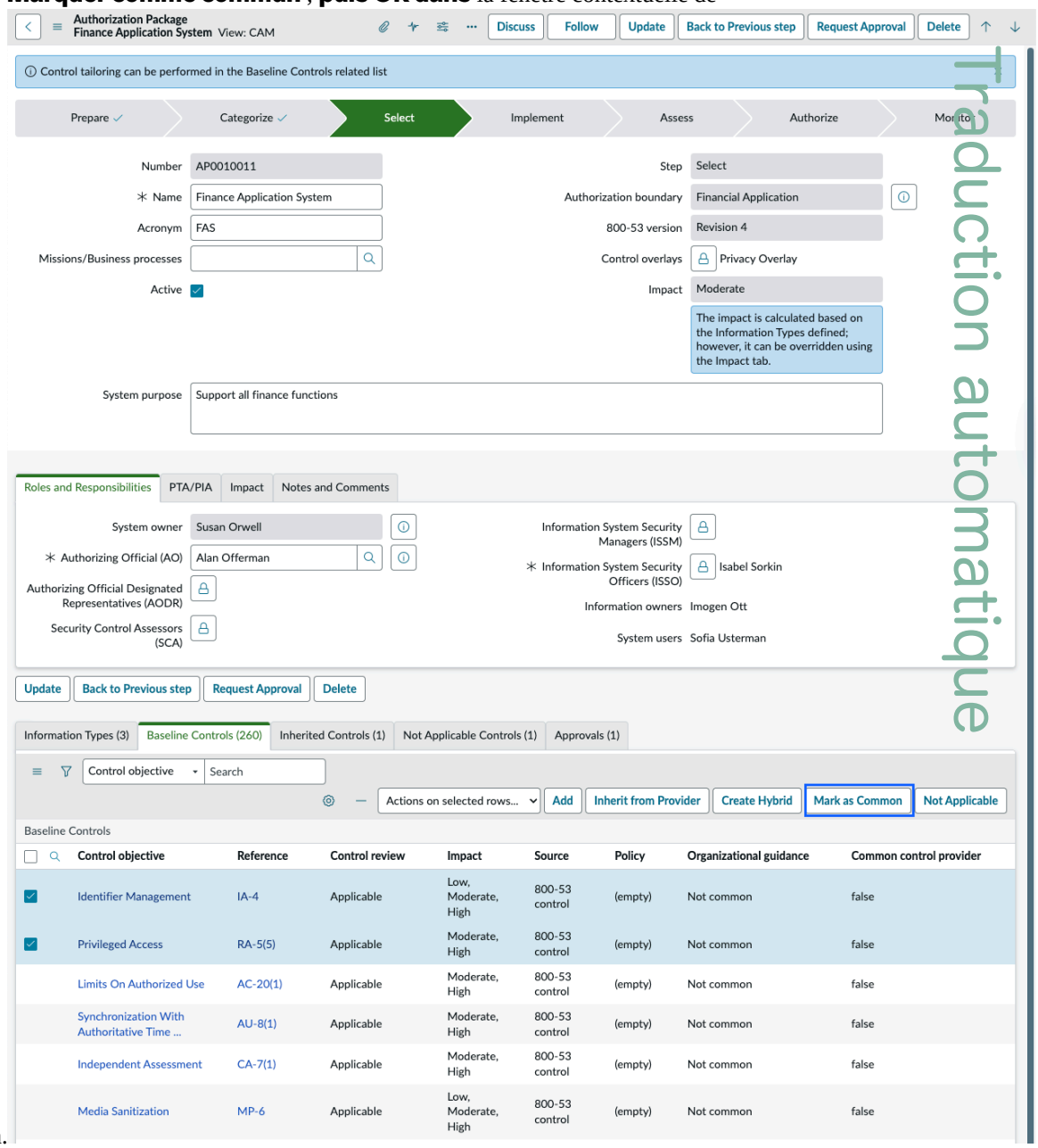
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation à l'état **Sélectionner** auquel les contrôles de la base de référence ont été ajoutés.
   Dans l'état **Sélectionner** , tous les contrôles de base de référence sont ajoutés et vous pouvez identifier le rôle de chaque contrôle de base de référence. Vous pouvez hériter d'un contrôle, le marquer comme commun ou créer un contrôle hybride.
3. Pour affecter des contrôles de base de référence à partir d'un fournisseur de contrôle commun en tant que contrôles communs, sélectionnez les objectifs de contrôle dans l'onglet Contrôles de la base de référence que vous souhaitez affecter en tant que contrôles communs.

   a. Sélectionnez **Marquer comme commun** , **puis OK dans** la fenêtre contextuelle de confirmation.



   b. Sélectionnez **Demander l'approbation** pour demander l'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après approbation, le package d'autorisation passe à l'état Implémenter. Avant de passer à l'état Implémenter, l'option **Crée automatiquement des contrôles** dans le formulaire d'objectif de contrôle doit être vraie pour tous les contrôles de base de référence et les contrôles hybrides. Sinon, un message d'erreur s'affiche avec la liste des objectifs de contrôle vous invitant à définir l'option **Crée automatiquement des contrôles** sur true.

c. Sélectionnez le lien des objectifs de contrôle dans le message et activez l'option **Crée automatiquement des contrôles** pour tous les objectifs de contrôle dans le formulaire d'objectif de contrôle respectif.

Une fois le package d'autorisation approuvé, les contrôles sont créés dans l'onglet Contrôles. Vous pouvez ensuite faire passer le package d'autorisation à l'état Évaluation. Dans cet état, l'évaluateur des contrôles de sécurité (SCA) est requis en tant que responsable de l'engagement, où l'engagement est créé pour tester les contrôles. Après cet état, le package d'autorisation passe à l'état Autoriser.

Pour qu'un package d'autorisation soit disponible en tant que fournisseur de contrôle commun pour d'autres packages d'autorisation, il doit être à l'état Surveillance. Une fois que le package d'autorisation est passé à l'état de surveillance et que le marqueur de fournisseur de contrôle commun est défini sur vrai pour quelques-uns des contrôles de base de référence, les contrôles qui ont été générés pour ces contrôles de base de référence deviennent des fournisseurs de contrôle communs pour d'autres packages d'autorisation.

4. Pour hériter des exigences d'un contrôle commun d'un fournisseur de contrôle commun particulier ou créer un contrôle hybride, sélectionnez un seul objectif de contrôle dans l'onglet Contrôles de la base de référence.

a. Sélectionnez **Créer un hybride**.
La fenêtre contextuelle Créer un contrôle hybride répertorie les entités dans des groupes. Le regroupement par entité est utile lorsque plusieurs numéros d'exigence sont ajoutés au numéro de référence d'un objectif de contrôle. Vous pouvez hériter partiellement des exigences de certains fournisseurs de contrôle courants et implémenter vous-même le reste des exigences. Si vous sélectionnez toutes les exigences de contrôle de toutes les catégories de fournisseurs pour l'héritage sans une seule exigence auto-implémentée, les exigences ne sont pas partiellement héritées, mais deviennent un héritage complet de toutes les exigences, ce qui n'est pas autorisé. Au moins une exigence auto-implémentée est requise pour créer un contrôle hybride.

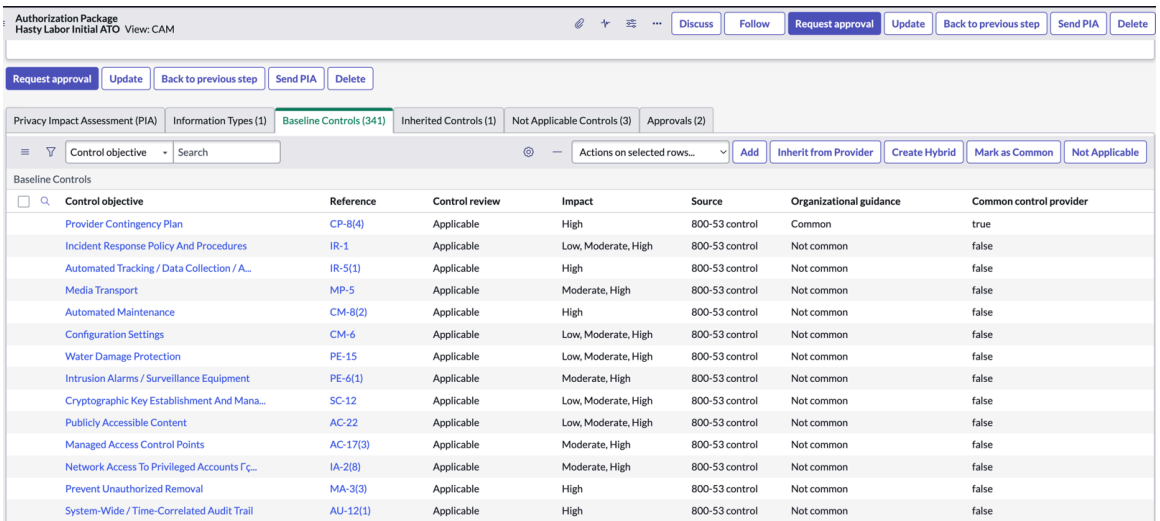
b. Sélectionnez les exigences dans les groupes d'entités, laissant une ou plusieurs exigences pour l'auto-implémentation pour ce contrôle.

c. Sélectionnez **Ajouter**.
La liste connexe des contrôles hybrides s'affiche avec les contrôles de base de référence sélectionnés. Un contrôle de base de référence est un m2m d'un objectif de contrôle et d'un package d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur sur les contrôles de la base de référence



Control objective	Reference	Control review	Impact	Source	Organizational guidance	Common control provider
Provider Contingency Plan	CP-8(4)	Applicable	High	800-53 control	Common	true
Incident Response Policy And Procedures	IR-1	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Automated Tracking / Data Collection / A...	IR-5(1)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false
Media Transport	MP-5	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Automated Maintenance	CM-8(2)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false
Configuration Settings	CM-6	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Water Damage Protection	PE-15	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Intrusion Alarms / Surveillance Equipment	PE-6(1)	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Cryptographic Key Establishment And Mana...	SC-12	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Publicly Accessible Content	AC-22	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Managed Access Control Points	AC-17(3)	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Network Access To Privileged Accounts Ç...	IA-2(8)	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Prevent Unauthorized Removal	MA-3(3)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false
System-Wide / Time-Correlated Audit Trail	AU-12(1)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false

d. Sélectionnez l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques ( ) pour afficher les exigences héritées. Toutes les autres exigences qui ne sont pas répertoriées ici sont auto-implémentées.

Remarque : Seuls les fournisseurs de contrôle communs avec des exigences de contrôle peuvent être utilisés pour créer des contrôles hybrides.

5. Pour hériter des contrôles d'un fournisseur commun, sélectionnez un objectif de contrôle dans la liste connexe des contrôles de la base de référence.

a. Sélectionnez **Hériter du fournisseur** , puis sélectionnez la liste Contrôle commun dans la fenêtre contextuelle Hériter du contrôle commun.

b. Sélectionnez les contrôles dont vous souhaitez hériter, puis sélectionnez **Confirmer**.
Les entités des contrôles que vous sélectionnez deviennent le fournisseur commun. Pour chacun de ces packages d'autorisation, il existe une liste connexe Contrôles hérités. Le champ **Hérité de** de cette liste connexe vous indique quel contrôle est le fournisseur de contrôle commun.

Remarque : Pour hériter d'un fournisseur, qui est un héritage direct, il n'y a peut-être aucune exigence de contrôle.

6. Pour marquer un contrôle de base de référence particulier comme non applicable afin qu'il soit hors du flux de travail et ne pas autoriser la génération de contrôles, sélectionnez un contrôle de base de référence

a. Sélectionnez **Non applicable**.

b. Entrez une note pour justifier votre action dans le champ **Justification** , puis sélectionnez **Confirmer**.
Cette action modifie l'état du contrôle de base de référence sélectionné sur **Non implémenté**.

Dans l'état **Sélectionner** , vous avez configuré le type de contrôles à générer. Une fois la configuration terminée, vous pouvez approuver le package d'autorisations.

7. Sélectionnez **Demander l'approbation**.
Le package d'autorisation passe alors à l'état **Implémenter** . Dans cet état, en fonction de la configuration, des contrôles sont créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hérité d'un contrôle commun

Après avoir créé un contrôle commun, vous pouvez identifier d'autres contrôles qui peuvent hériter de la protection et de la conformité de ce contrôle commun.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_irm_cont_auth.propriétaire du système, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer ou sn_irm_cont_auth.admin

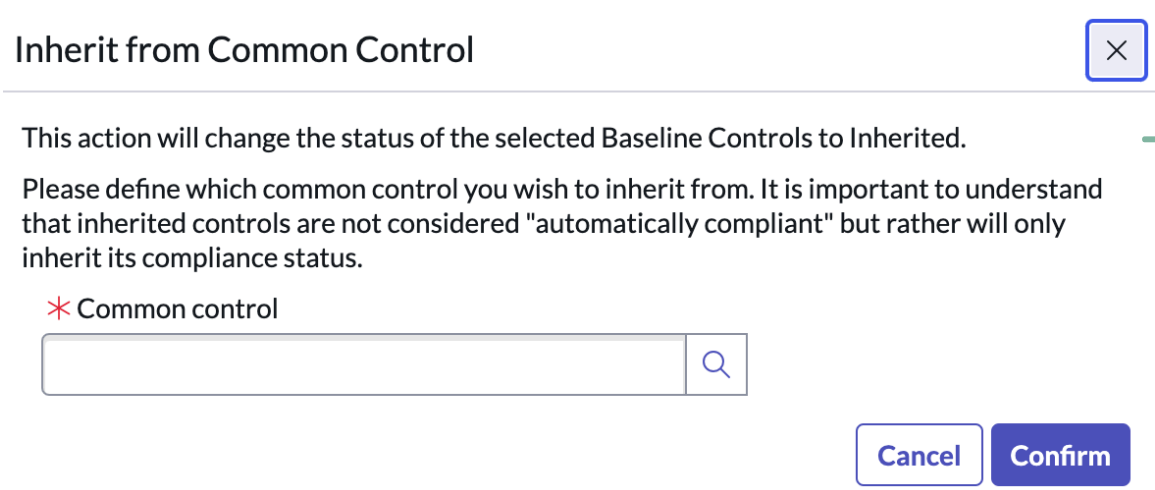
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Considérez ce scénario. Vous et moi sommes propriétaires du système. Vous possédez des centaines de serveurs et je possède l'installation dans laquelle ils sont installés. En fonction du niveau d'impact de votre package d'autorisation, le NIST vous recommande d'implémenter un nombre donné de contrôles pour protéger vos serveurs. Cependant, vous n'avez pas les moyens d'en mettre en œuvre deux :

- Protection contre l'incendie
- Contrôle de l'accès des visiteurs

Vous savez que l'installation dispose d'un système d'extinction des incendies, d'alarmes incendie et de détecteurs de fumée. Vous savez également que l'établissement dispose de portes protégées par un système de badges. Vous décidez donc d'hériter de moi la protection de ces contrôles, ainsi que la conformité. Tant que je suis conforme à ces contrôles, vous êtes également conforme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Ouvrez un package d'autorisation dans l'état Sélectionner.
3. Sélectionnez un contrôle que vous souhaitez hériter d'un contrôle commun.
4. Sélectionnez **Hériter du fournisseur**.

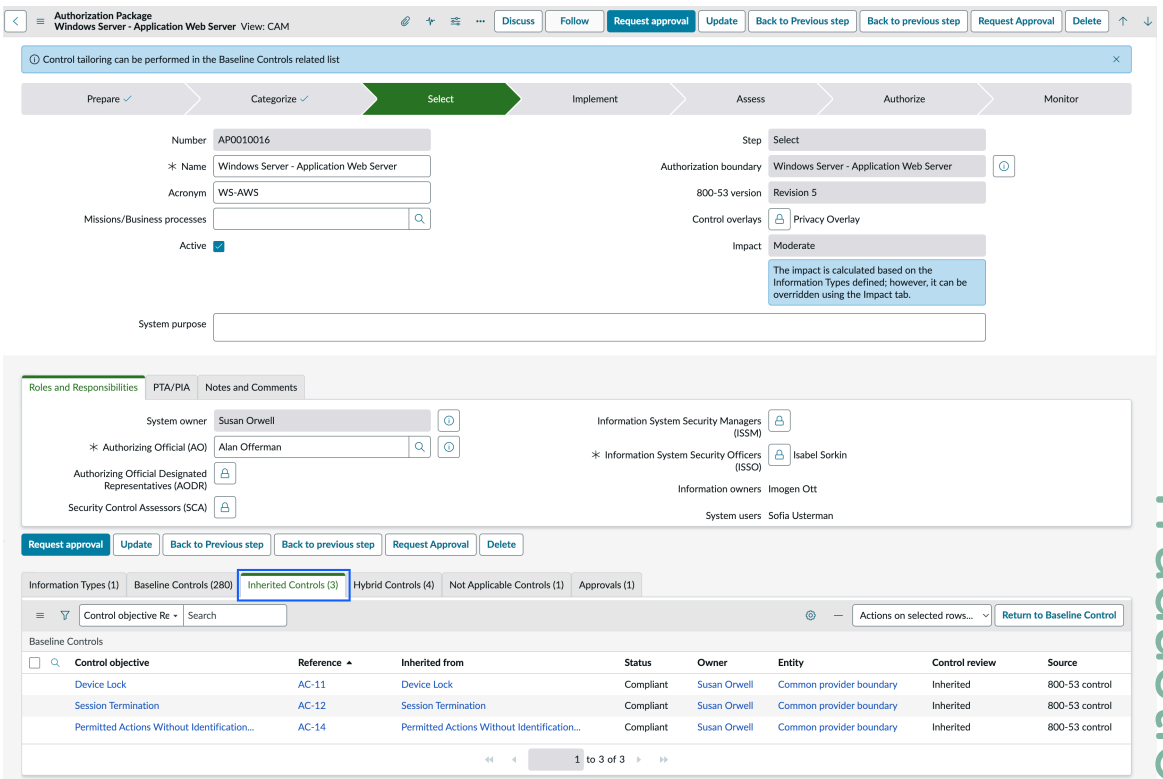


5. Sélectionnez le contrôle commun dont vous souhaitez hériter des protections, puis sélectionnez **Confirmer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Contrôles hérités affiche maintenant l'objectif de contrôle et le contrôle commun dont il hérite de la protection et de la conformité.



Étape 3 du RMF : implémenter les contrôles

Une fois que vous avez sélectionné les contrôles à implémenter et effectué l'une des actions possibles sur eux, vous pouvez implémenter les contrôles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.information_type, sn_irm_cont_auth.information_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'approbation a été reçue sur le formulaire Package d'autorisation, un champ **Pourcentage de contrôles implémentés** et une liste connexe **de contrôles** sont apparus sur le formulaire.

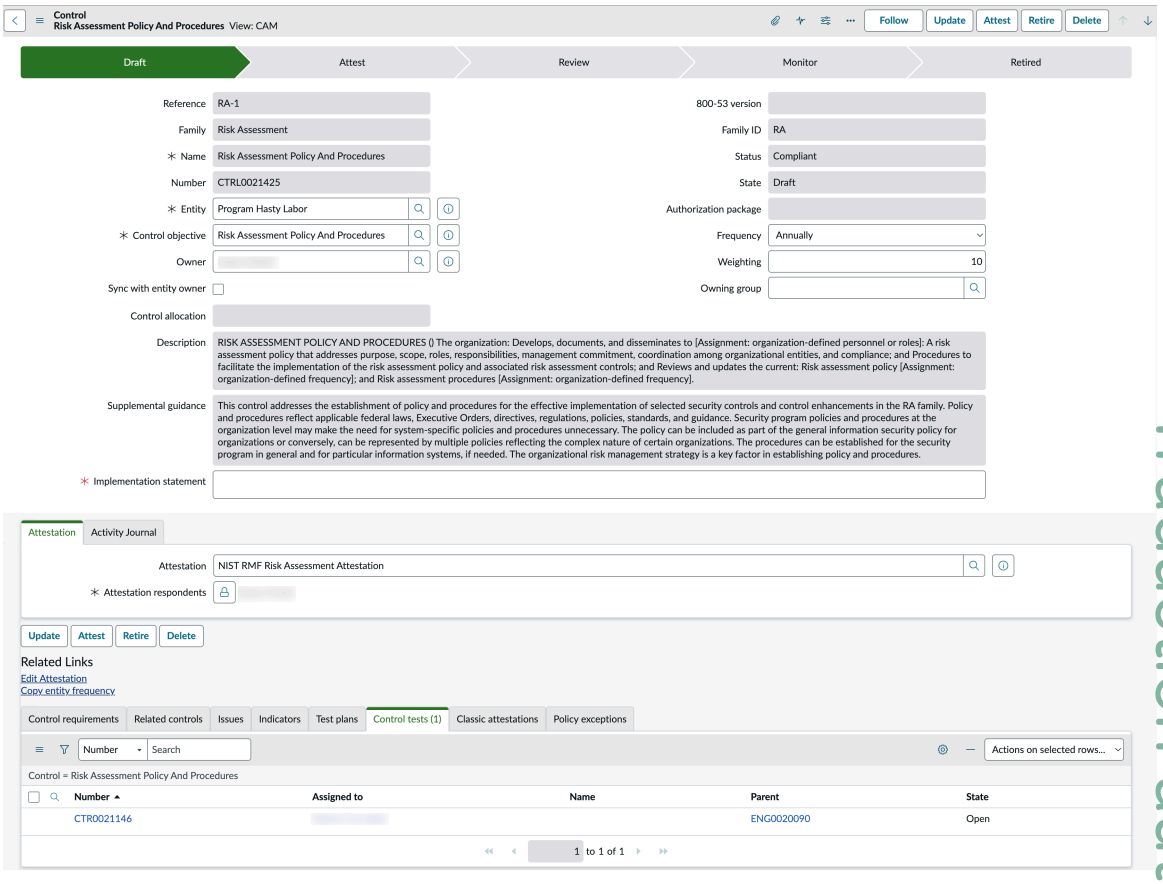
La liste connexe **Contrôles** contient tous les contrôles créés à partir des objectifs de contrôle dans la limite d'autorisation sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la liste des contrôles, sélectionnez le numéro de contrôle (avec un préfixe CTRL) pour ouvrir le contrôle.



2. Le processus d'implémentation effectué par le propriétaire de votre système et d'autres membres du personnel technique ou de sécurité utilise le workflow de gestion des contrôles inhérent au système de base GRC .

   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

   - Gérer les contrôles
   - Gérer les attestations de contrôle
   - Gérer les indicateurs de contrôle

3. Le champ **Pourcentage de contrôles implémentés** suit votre progression pendant l'implémentation des contrôles.

4. Une fois que vous avez terminé le processus d'implémentation de tous les contrôles, sélectionnez **Évaluer** pour faire passer le package à l'état **Évaluer** .

   Pour renvoyer le package à l'état **Sélectionner** , sélectionnez **Retour à l'étape précédente**. Tous les contrôles actifs seront mis hors service et le package doit obtenir l'approbation pour passer à nouveau à l'état **Implémenter** .

Étapes 4, 5 et 6 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller

Une fois les contrôles implémentés, vous pouvez évaluer les contrôles internes et externes, générer des plans d'action et des jalons (POA&M) et gérer les demandes de changement et les éléments vulnérables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

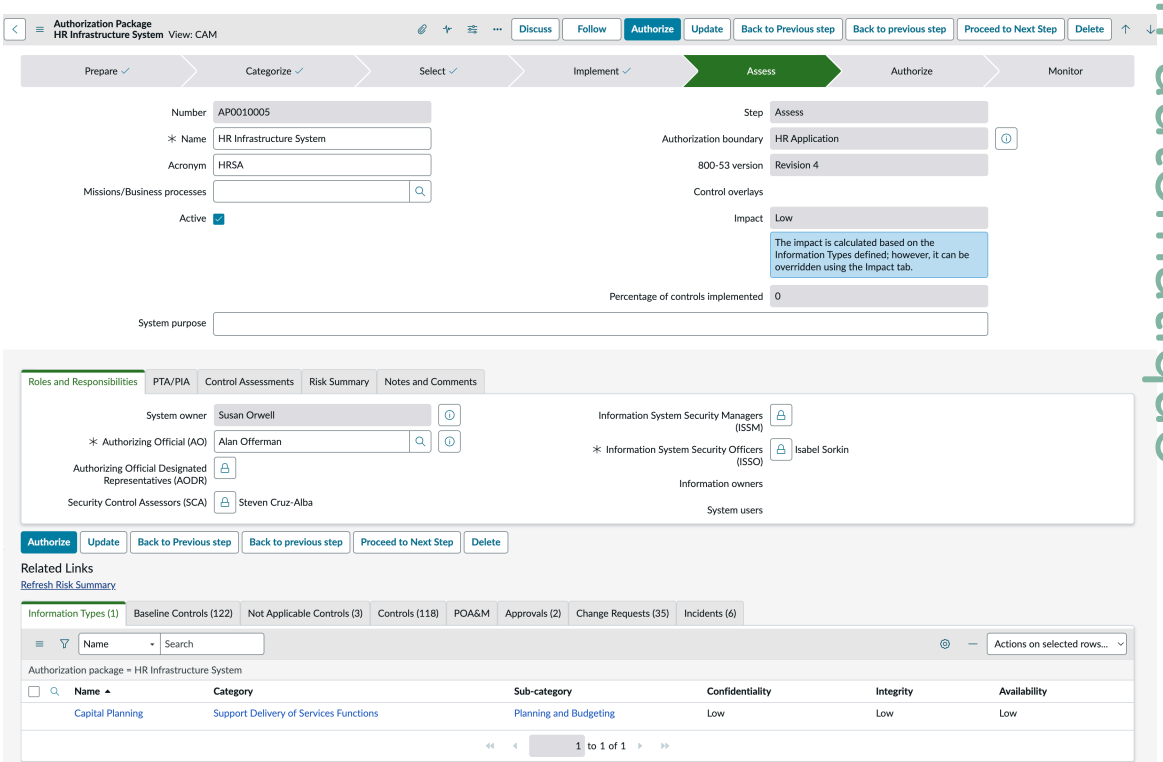
Le processus d'évaluation est généralement effectué par un utilisateur autre que le propriétaire du système ou le personnel qui a implémenté les contrôles.

L'état Évaluer ajoute les listes connexes **Évaluations de contrôle** et **Résumé des risques** , ainsi que les onglets **POA&M**, **Demandes de changement**, **Incidents de sécurité** et **Éléments vulnérables** au formulaire Package d'autorisation.

Remarque : CAM Les performances peuvent ralentir lorsqu'un volume élevé de demandes de changement, d'enregistrements d'incidents ou les deux est lié à un seul package d'autorisation. Si les délais de réponse des transactions sont longs, envisagez d'effectuer les procédures détaillées dans KB0861865 .

Procédure

1. Pour un package d'autorisation à l'état Implémenter, sélectionnez **Évaluer**.



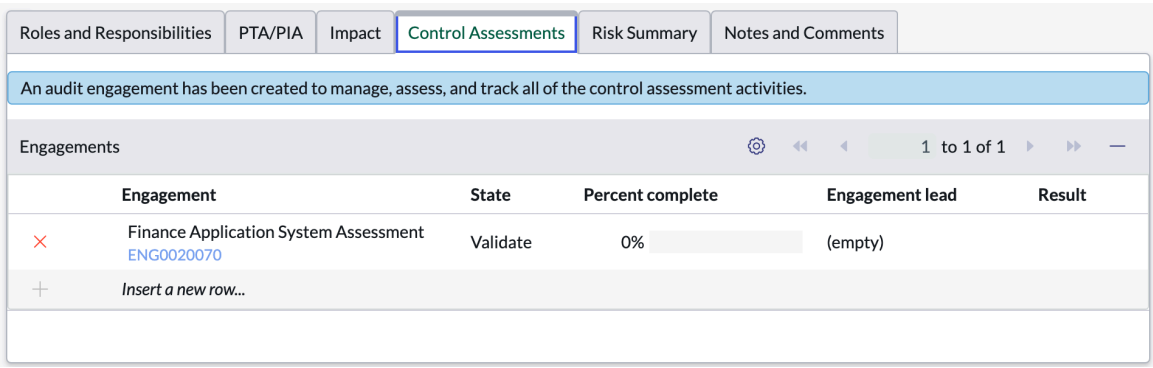
Remarque : Un engagement d'audit est automatiquement créé.

Pour renvoyer le package à l'état Implémenter, sélectionnez **Retour à l'étape précédente**. L'état de l'engagement devient Fermé incomplet. En sélectionnant **Évaluer**, un engagement est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

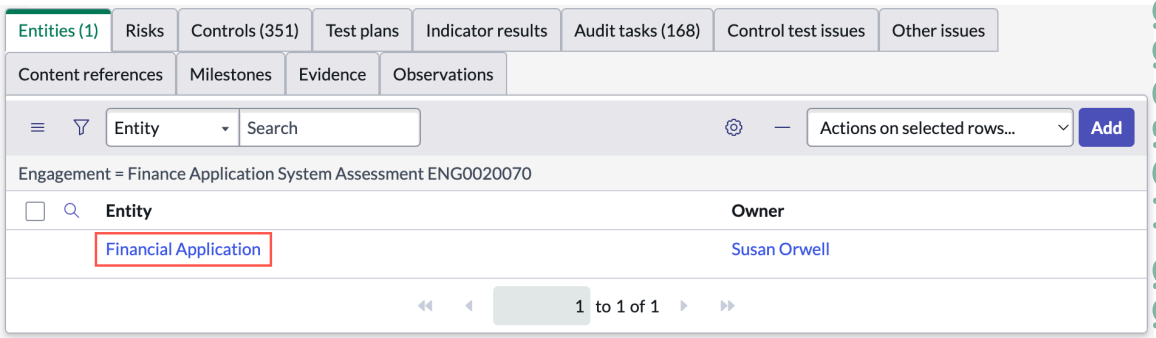
2. Sélectionnez la liste connexe **Évaluations de contrôle** pour afficher l'engagement d'audit.



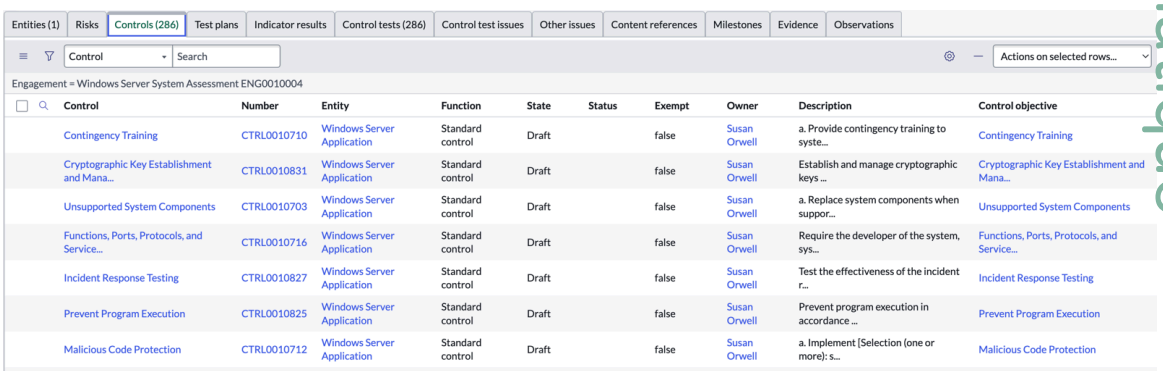
Remarque : L'engagement d'audit est automatiquement affecté au SCA.

3. Sélectionnez le numéro d'engagement pour l'ouvrir.

   Notez que l'onglet **Entités** affiche la limite d'autorisation pour le package.



4. Sélectionnez l'onglet **Contrôles** pour afficher tous les contrôles que votre équipe a implémentés.



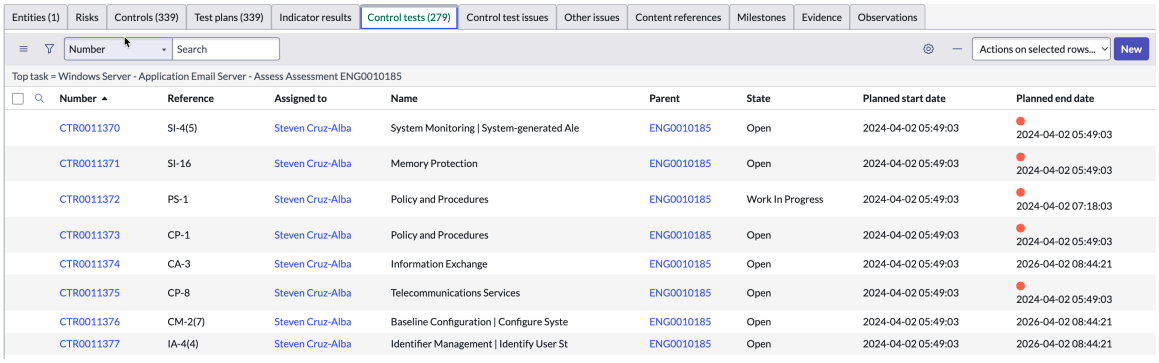
5. Sélectionnez l'onglet **Plans de tests** .
   Les plans de test sont automatiquement créés pour le contrôle. Pour plus d'informations sur les plans de test, reportez-vous à la section Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de test.

6. Sélectionnez l'onglet **Tests de contrôle** pour afficher les tâches d'évaluation des contrôles.

Traduction automatique

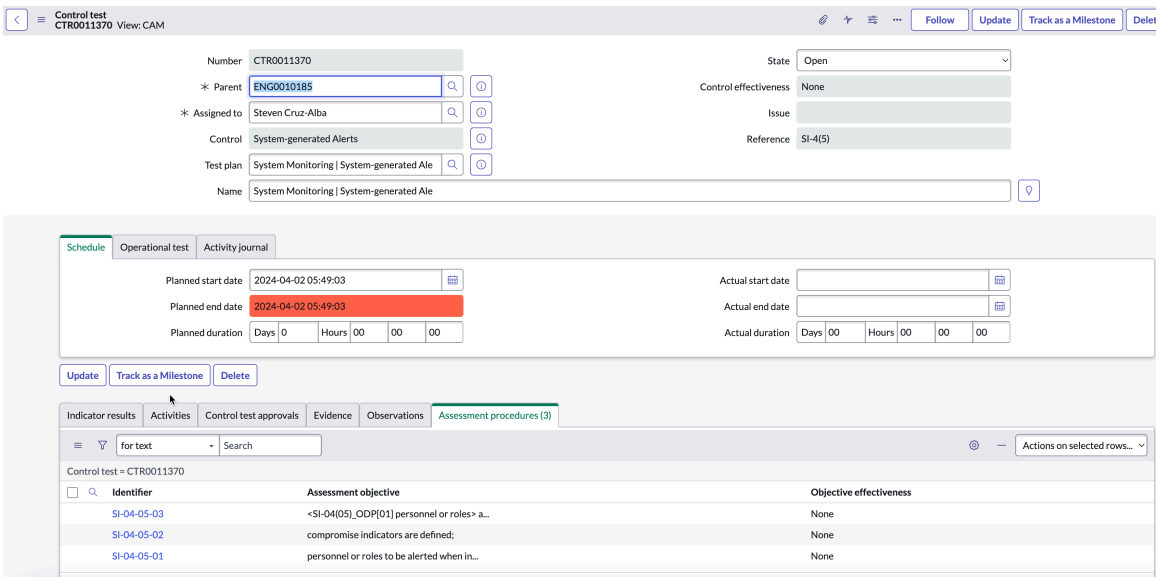
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : **L'onglet Tâches d'audit** de la vue par défaut est renommé onglet **Tests de contrôle** dans la CAM vue. Les noms des étiquettes de liste connexe varient et sont spécifiques à la vue Par CAM défaut. Vous pouvez modifier la vue en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône).



Pour plus d'informations sur les plans de test, reportez-vous à la section Déterminer l'efficacité d'un test de contrôle.

a. Sélectionnez un test de contrôle.



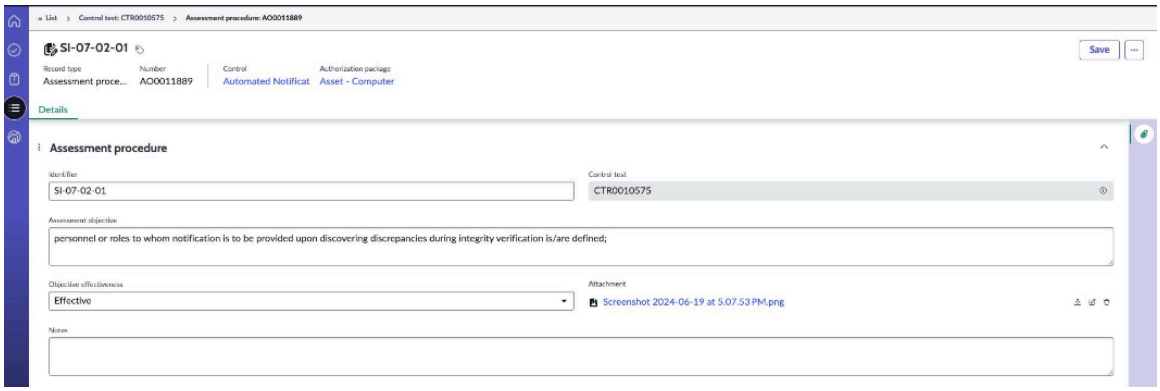
b. Dans la liste **Procédures d'évaluation** , sélectionnez un enregistrement.

c. Sélectionnez le lien **Joindre un fichier** pour joindre un document de preuve comme preuve du test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez le champ **Notes** pour entrer des détails d'évaluation supplémentaires.



7. Dans la vue Par défaut, sélectionnez une tâche d'audit et effectuez le test de conception et le test de fonctionnement pour juger de l'efficacité du contrôle.

Pour obtenir des détails sur ce processus, consultez Gérer les engagements.

Remarque : Tous les problèmes qui surviennent pendant la phase d'évaluation apparaissent dans l'onglet **POA&M** . En outre, toutes les demandes de changement ou éléments vulnérables ouverts ciblant les éléments système dans le package apparaissent sous ces onglets.

8. Le propriétaire du système doit examiner et documenter tous les problèmes POA&M, les demandes de changement et les éléments vulnérables qui pourraient menacer vos systèmes.

9. Lorsque la révision est terminée, sélectionnez **Autoriser**.

Remarque : Dans l'état Surveillance, la surveillance continue est réalisable si vous disposez d'indicateurs. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez examiner manuellement les contrôles. Pour plus d'informations, consultez Gérer les indicateurs de contrôle.

Vous pouvez sélectionner **Générer un ou plusieurs rapports** pour générer un document de plan de sécurité du système FedRAMP (SSP) pour le package d'autorisation au format PDF.

Le package passe à l'état **Autorisé** . Lorsque vous êtes satisfait que tout est en ordre, sélectionnez **Demander l'approbation**. Une demande d'approbation est envoyée à l'agent autorisé, qui accède à **Mes approbations** à partir du volet de navigation et examine les informations contenues dans le package. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état de **surveillance** .

Implémentation de contrôles et d'objectifs d'évaluation dans CAM

NIST 800-53A – Les objectifs d'évaluation sont inclus dans la système de baseCAM demande. Les objectifs de l'évaluation sont mis en correspondance avec les objectifs de contrôle de la révision 5.

Remarque :

- NIST SP 800-53 est les contrôles de sécurité et de confidentialité pour les systèmes d'information et les organisations fédérales.
- NIST SP 800-53A est le guide d'évaluation des contrôles de sécurité dans les systèmes et organisations d'information fédéraux : élaboration de plans d'évaluation de la sécurité efficaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque modèle de test comporte des modèles de procédure d'évaluation et est importé par les utilisateurs pour les CAM objectifs de contrôle provenant de la ServiceNow système de base norme NIST 800-53 révision 5. Chaque modèle de procédure d'évaluation a un identifiant et un objectif d'évaluation. L'objectif de l'évaluation détermine la manière dont les contrôles sont testés.

Une nouvelle CAM vue est disponible pour le test de contrôle dans lequel l'efficacité de la conception est supprimée et il n'y a que l'efficacité opérationnelle, appelée test de fonctionnement.

En CAM, un contrôle est testé à un niveau plus granulaire avec plusieurs procédures d'évaluation. Le test de contrôle mesure l'efficacité d'un contrôle. L'efficacité d'un test de contrôle est mesurée par son efficacité opérationnelle et l'efficacité de la procédure d'évaluation, sur la base desquelles l'efficacité du test de contrôle est déterminée. Un échec de test de contrôle indique également l'échec de l'objectif de l'évaluation.

De nouveaux critères de test de contrôle tels que Examiner, Entretien et Test sont disponibles pendant les tests de contrôle. Ces champs sont en lecture seule, mais vous pouvez mettre à jour ces descriptions au niveau du modèle de test et du plan de test. Un ensemble de procédures d'évaluation est disponible en tant que liste connexe lors des tests de contrôle. Les procédures d'évaluation sont au niveau objectif et peuvent être marquées comme non applicables en plus d'être efficaces, inefficaces et nulles.

Objectifs de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 5

Control objectives View: CAM | for text | Search

All > Source = NIST 800-53-r4 .or. Source = NIST 800-53-r5 > Source = NIST 800-53-r5

Reference	Name	Source	Active
CP-2(2)	Capacity Planning	NIST 800-53-r5	true
CP-2(5)	Continue Mission and Business Functions	NIST 800-53-r5	true
CP-2(7)	Coordinate with External Service Providers	NIST 800-53-r5	true
IR-4(13)	Behavior Analysis	NIST 800-53-r5	true
IR-4(15)	Public Relations and Reputation Repair	NIST 800-53-r5	true
IR-4(3)	Continuity of Operations	NIST 800-53-r5	true
IR-4(9)	Dynamic Response Capability	NIST 800-53-r5	true
IR-5(1)	Automated Tracking, Data Collection, and...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(1)	Automated Reporting	NIST 800-53-r5	true
IR-4(5)	Automatic Disabling of System	NIST 800-53-r5	true
IR-4(7)	Insider Threats — Intra-organization Coo...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(3)	Supply Chain Coordination	NIST 800-53-r5	true
IR-7(1)	Automation Support for Availability of I...	NIST 800-53-r5	true
IR-8	Incident Response Plan	NIST 800-53-r5	true
IR-9(3)	Post-spill Operations	NIST 800-53-r5	true
MA-2(2)	Automated Maintenance Activities	NIST 800-53-r5	true
IR-9	Information Spillage Response	NIST 800-53-r5	true
MA-1	Policy and Procedures	NIST 800-53-r5	true
MA-3(1)	Inspect Tools	NIST 800-53-r5	true
MA-3(5)	Execution with Privilege	NIST 800-53-r5	true

Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de test

Utilisez le plan de test qui est généré automatiquement pour un contrôle, qui est à l'état d'évaluation, pour afficher et déterminer si le contrôle est évalué conformément au plan de procédure d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans de procédure d'évaluation sont générés pour le plan de test d'un contrôle en fonction de l'objectif de contrôle. Chaque objectif de contrôle a un modèle de test particulier, et des modèles de procédure d'évaluation sont créés pour ce modèle de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les plans de test sont générés à partir du modèle de test d'un objectif de contrôle. Les plans de procédure d'évaluation sont générés à partir du modèle de procédure d'évaluation.

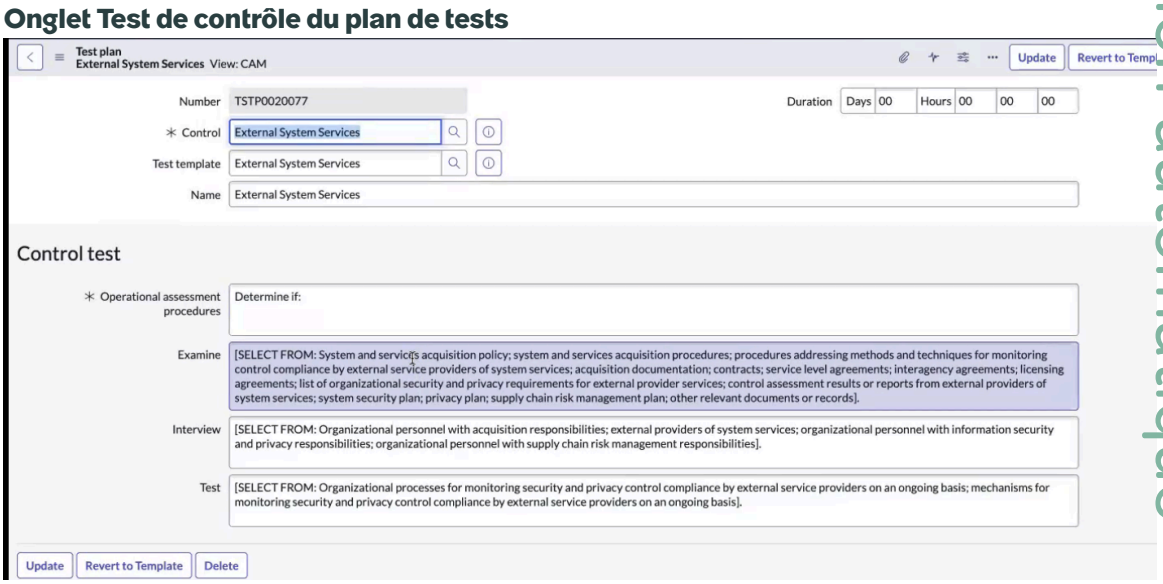
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les contrôles**.
2. Sélectionnez le contrôle qui a été évalué pour lequel les plans de tests sont créés.
3. Sélectionnez la liste connexe Plans de test et sélectionnez le lien du plan de test dans la colonne **Nombre** . Dans le formulaire Plan de tests qui s'ouvre, vous pouvez afficher les détails du plan de tests, tels que le nom du modèle de test à partir duquel ce plan de tests est généré et le nom du contrôle à évaluer en fonction de ce plan de tests.

   Le système de base comprend des modèles de test pour les contrôles NIST 800-53 révision 5. Les plans de test sont automatiquement créés à partir de ces modèles de test. Chaque fois que le package d'autorisation passe de l'état Implémentation à l'état Évaluation, les tests de contrôle sont créés à partir des plans de tests générés à partir des modèles de tests.

   La section Test de contrôle comprend les **descriptions des champs Procédures d'évaluation du fonctionnement**, **Examiner**, **Entretien** et **Test** . Les descriptions d'examen, d'entretien et de test sont tirées de la directive NIST et sont ajoutées au formulaire du modèle de test. Vous pouvez mettre à jour les descriptions des champs dans le formulaire Plan de tests.

   Onglet Test de contrôle du plan de tests

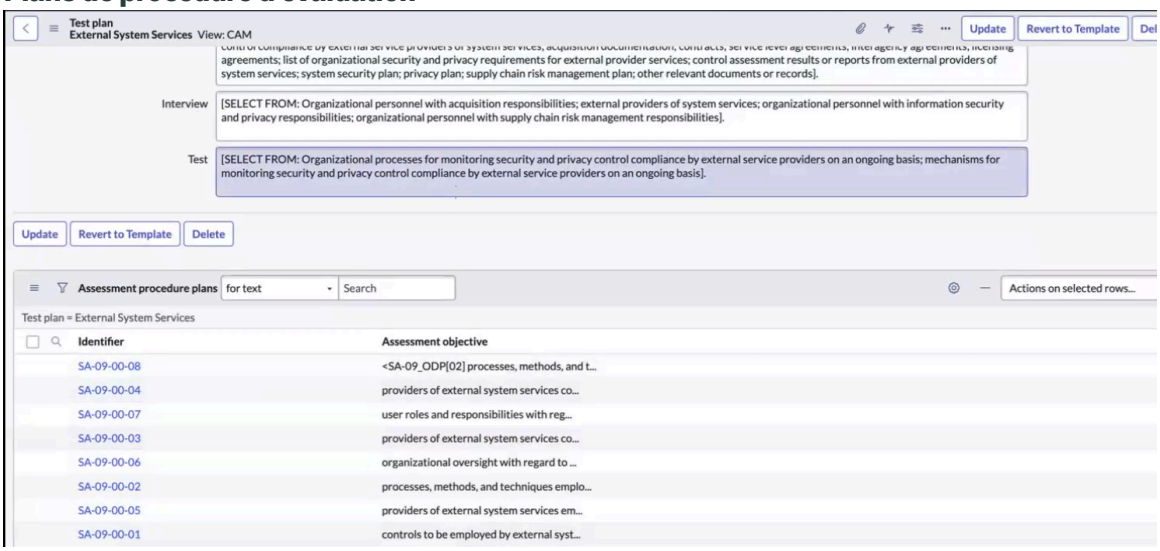


4. Pour mettre à jour les descriptions, sélectionnez le champ, mettez à jour le texte, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Pour revenir aux descriptions de test de contrôle d'origine dans le modèle de test associé, sélectionnez **Rétablir le modèle**.
6. Sélectionnez **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation pour confirmer votre décision.
7. Pour ouvrir le plan de procédure d'évaluation et afficher l'objectif de l'évaluation, sélectionnez le lien dans la colonne **Identificateur** de la section Plans de procédure d'évaluation.
   Dans le formulaire Plan de procédure d'évaluation, vous pouvez afficher l'identificateur du plan de procédure d'évaluation, le nom du plan de test et l'objectif de l'évaluation. Un objectif d'évaluation est la ligne directrice sur la façon d'évaluer le contrôle. Si nécessaire, mettez à jour l'objectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plans de procédure d'évaluation



8. Pour afficher les tests de contrôle qui sont générés pour évaluer le contrôle, accédez à la liste connexe des tests de contrôle du formulaire Engagement.
   Consultez Étapes 4, 5 et 6 du RMF : évaluer, autoriser et surveiller.

Déterminer l'efficacité d'un test de contrôle

Appliquer l'efficacité objective des procédures d'évaluation et l'efficacité opérationnelle du test de contrôle pour déterminer l'efficacité du test de contrôle. Une procédure d'évaluation est appliquée pour vérifier le test de contrôle à un niveau granulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les engagements**.
2. Sélectionnez l'engagement.
3. Sélectionnez l'onglet **Tests de contrôle** et sélectionnez un lien de test de contrôle dans la colonne **Numéro** .
4. Dans le formulaire de test de contrôle qui s'ouvre, vous pouvez afficher l'efficacité du contrôle dans le champ **Efficacité du contrôle** .
5. Sélectionnez l'onglet **Test de fonctionnement** pour afficher l'efficacité de fonctionnement du test de contrôle.

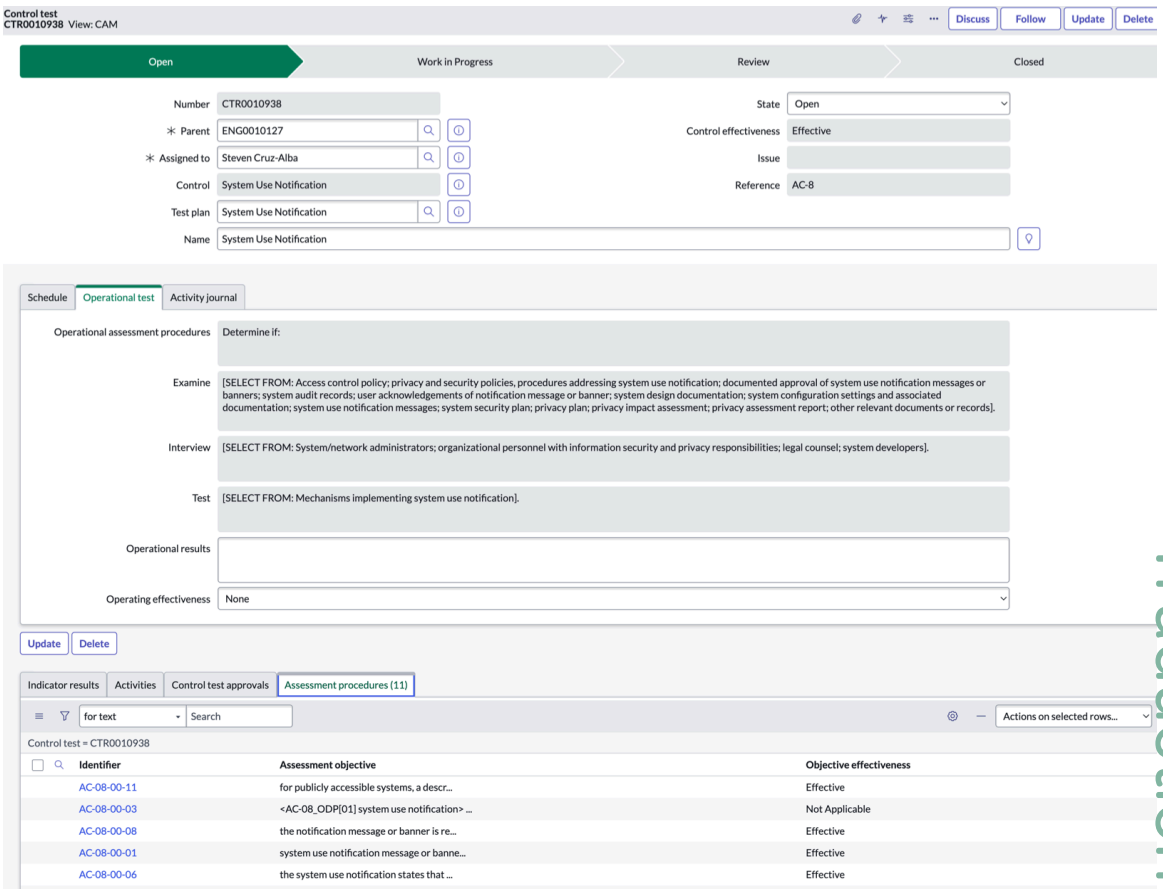
   Remarque : Les champs **Examiner**, **Entretien** et **Test** sont pré-remplis à partir des objectifs de contrôle NIST et ne sont pas modifiables au niveau du test de contrôle. Si vous devez modifier l'une de ces descriptions, vous pouvez le faire dans le formulaire du plan de test. Consultez Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de test.

6. Sélectionnez la liste connexe Procédures d'évaluation pour afficher l'efficacité objective de toutes les procédures d'évaluation.
   Le nombre de procédures d'évaluation générées est exactement égal au nombre de plans de procédure d'évaluation générés à partir du plan de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Efficacité du contrôle d'un test de contrôle



Les valeurs de l'efficacité opérationnelle d'un test de contrôle sont les suivantes :

- Aucun
- Inefficace
- Efficace

Les valeurs de l'efficacité objective d'un objectif d'évaluation sont les suivantes :

- Aucun : indique que la procédure d'évaluation n'a pas encore été analysée ou évaluée.
- Efficace
- Inefficace
- Non applicable : indique que la procédure d'évaluation n'est pas valide ou n'est pas requise pour ce contrôle de test de contrôle.

L'efficacité du test de contrôle est déterminée par :

Efficacité opérationnelle	Efficacité objective	Efficacité du contrôle
Effectif/Non effectif/Aucun	N'importe lequel est inefficace	Inefficace
Efficace	Non applicable/Aucun/Effectif	Efficace
Inefficace	Non applicable/Aucun/Efficace/ Non effectif	Inefficace
Inefficace	Inefficace	Inefficace

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Efficacité opérationnelle	Efficacité objective	Efficacité du contrôle
Aucun/Effectif	Efficace	Efficace
Aucun	L'un est efficace et l'autre inefficace	Inefficace
Aucun	L'un est Aucun et l'autre n'est pas applicable	Aucun

Tant que le test de contrôle est à l'état Ouvert ou Travail en cours, il importe peu que l'efficacité objective des procédures d'évaluation soit Aucune. Toutefois, vous ne pouvez pas faire passer le test de contrôle à l'état de révision tant que vous n'avez pas marqué chaque objectif d'évaluation comme étant Efficace, Non effectif ou Non applicable. Un message d'erreur s'affiche pour indiquer que vous devez vérifier l'objectif de l'évaluation et le faire sortir de l'état Aucun, afin de faire passer le test de contrôle à l'état Révision ou Fermé terminé.

7. Sélectionnez le lien dans la colonne Identificateur de la liste connexe Procédures d'évaluation pour afficher le formulaire Procédure d'évaluation.
   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule, à l'exception du champ **Efficacité objective** , que vous pouvez modifier si le test de contrôle est à l'état Ouvert ou Travail en cours. Le champ **Efficacité objective** est en lecture seule à l'état Révision, ou dans tout état fermé tel que Fermé terminé, Fermé incomplet et Fermé ignoré.
8. Si vous mettez à jour la valeur d'efficacité objective de la procédure d'évaluation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

Définir les exigences de contrôle

Vous pouvez décomposer un contrôle à un niveau plus granulaire en exigences lorsque vous générez le contrôle au niveau de l'objectif du contrôle.

La définition des exigences de contrôle permet de :

- Évaluateur des contrôles de sécurité (SCA) : évaluer chaque exigence du contrôle individuellement s'il y a différents aspects dans les tests de contrôle.
- Officiel d'autorisation (AO), officier de sécurité du système d'information (ISSO) et responsable de la sécurité du système d'information (ISSM) : Comprendre l'exigence qui a échoué, qui a conduit à la non-conformité du contrôle, au lieu d'évaluer l'échec du contrôle dans son ensemble.
- Répondant d'attestation identifié pour un contrôle : Répondre au niveau des exigences de contrôle, c'est-à-dire à un niveau plus granulaire, plutôt qu'au niveau du contrôle.

En tant qu'utilisateur CAM , vous pouvez décomposer les contrôles pour contrôler les exigences, gérer les exigences plus efficacement, les attester individuellement et faire autoriser le package. Vous pouvez également définir les exigences et les créer au niveau de l'objectif de contrôle lorsque des contrôles sont générés.

Pour plus de détails, voir Vue des détails du besoin de contrôle.

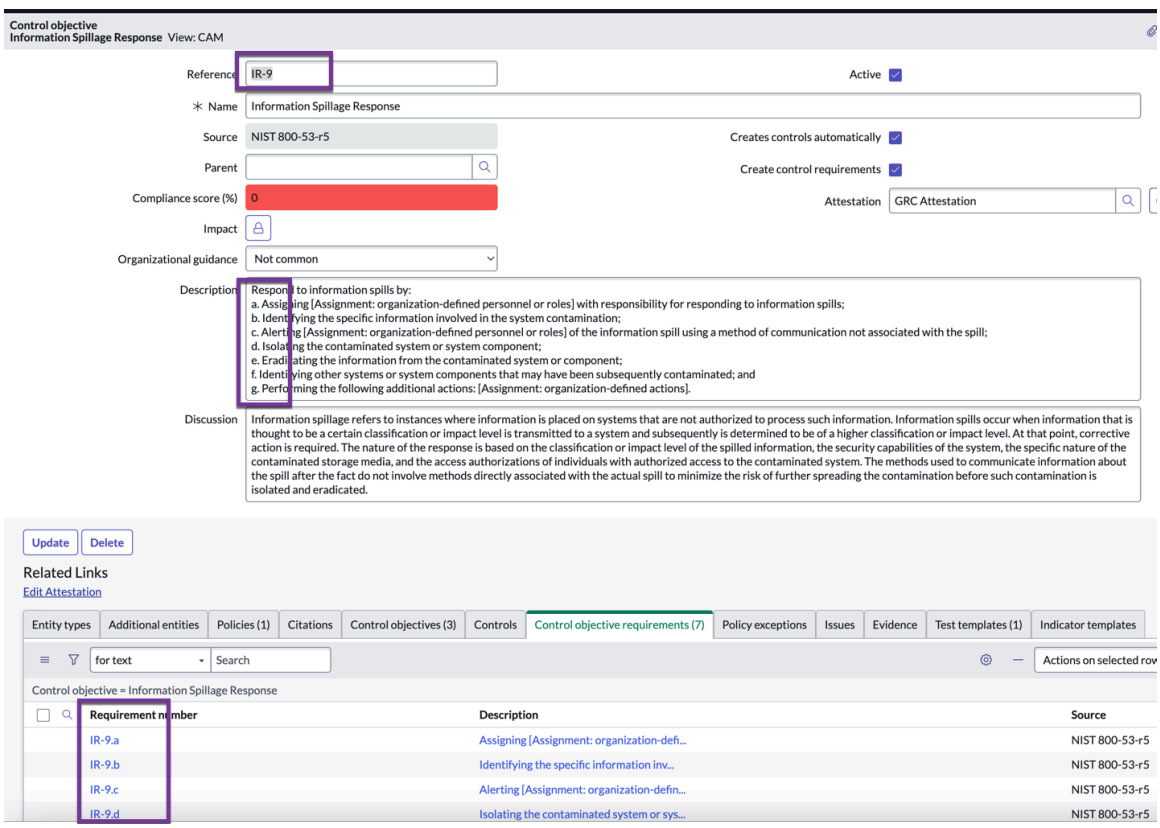
Création du contenu NIST à partir de la description des objectifs de contrôle en tant qu'exigences de contrôle

Il système de base expédie aux utilisateurs les exigences de contrôle générées par les objectifs CAM de contrôle NIST 800-53 révision 5. Le champ **Description** du formulaire Objectif de contrôle répertorie les besoins divisés en sous-points avec des sous-numéros. La référence de l'objectif de contrôle est associée à chaque sous-numéro ou à la clause dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le champ **Description** et référencée comme numéro **d'exigence** dans l'exigence d'objectif de contrôle. Par exemple, si la référence à l'objectif de contrôle est IR-9 et que la description de l'objectif de contrôle commence par un sous-numéro (a.), les deux sont regroupés pour générer la première exigence d'objectif de contrôle en tant que IR-9.a, avec d'autres sous-numéros ajoutés si disponibles. Par conséquent, s'il y a environ sept sous-descriptions, sept exigences de contrôle sont générées.



Modifier le besoin de contrôle

Approuvez le package d'autorisation lorsqu'il est dans l'étape Sélectionner pour créer des contrôles. Après approbation, le package d'autorisation passe à l'étape Implémenter et les contrôles sont générés. Vous pouvez toujours modifier l'état d'implémentation de l'exigence de contrôle au niveau du contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contrôles sont générés pour tous les contrôles de base de référence dont la valeur est **Applicable** ou **Hybride** dans le champ **Examen des contrôles** de l'onglet Contrôle de la base de référence. En outre, le type de contrôle généré est déterminé par le champ **Allocation de contrôle** du formulaire Contrôle, qui peut être **spécifique au système** ou **hybride**.

- Les contrôles sont créés pour tous les contrôles provenant directement des contrôles de base de référence qui sont spécifiques au système et marqués comme applicables.
- Les contrôles sont créés pour les contrôles hybrides, qui auront des exigences basées sur la configuration hybride.
- Aucun contrôle n'est créé pour les contrôles hérités.

Tous les contrôles sont générés à l'état **Implémenter** , mais vous pouvez toujours mettre à jour la configuration au niveau du contrôle dans cet état.

Traduction automatique

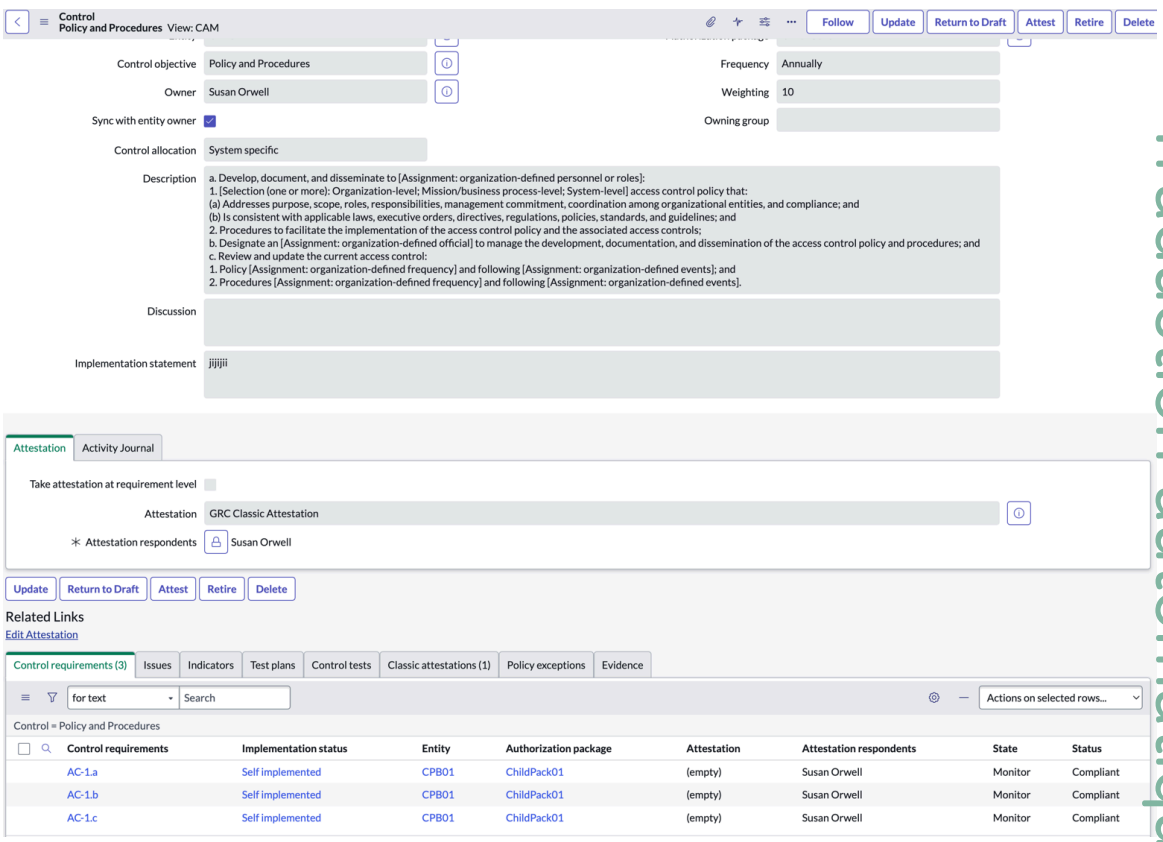
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Sélectionnez le package d'autorisation qui est à l'état Implémenter, pour lequel vous souhaitez modifier la configuration de contrôle.
3. Sélectionnez la liste connexe Contrôles.
   Le nombre de contrôles générés est affiché dans la liste connexe Contrôles.

   Number of Controls = Baseline Controls + Hybrid Controls

4. Sélectionnez le contrôle pour modifier sa configuration.



5. Pour modifier le fournisseur pour une exigence particulière, sélectionnez l'exigence de contrôle dans la liste connexe Exigences de contrôle.

   a. Sélectionnez **Changer de fournisseur**.

   b. Sélectionnez le champ de liste **Contrôle commun** dans la fenêtre contextuelle Hériter d'un contrôle commun.
   La requête de filtre répertorie uniquement les fournisseurs que vous n'avez pas encore sélectionnés.

   c. Sélectionnez **Confirmer**.

   En sélectionnant Confirmer, le filtre de requête supprime le fournisseur actuel du package d'autorisation de la liste des exigences de contrôle. Vous pouvez également sélectionner la liste connexe Journal d'activité pour afficher le message indiquant que le fournisseur a été changé, enregistré dans le champ **Activités** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous ne pouvez changer de fournisseur pour le besoin qu'à l'aide **de Changer de fournisseur**. Toutefois, cette action ne rend pas automatiquement l'exigence conforme en changeant de fournisseur.

> **Important :** Vous ne devez pas effectuer de sélection qui modifie la valeur du champ **Allocation de contrôle** du formulaire Contrôle lorsque vous effectuez ce changement de configuration. S'il s'agit d'un contrôle hybride et si cette exigence est la seule dont **l'état d'implémentation** est **Auto-implémenté**, et en changeant le fournisseur pour un autre contrôle dont la valeur d'allocation de contrôle est **spécifique au système** où **l'état d'implémentation** de toutes ses exigences est **hérité,** alors l'allocation de contrôle n'est plus hybride car toutes ses exigences sont héritées.
>
> Pour un contrôle hybride, au moins une exigence doit être héritée et au moins une doit être auto-implémentée.

- Toutes les exigences sont auto-implémentées pour un contrôle propre au système.
- Au moins une exigence doit être auto-implémentée et le reste peut être hérité pour un contrôle hybride. Si elles sont héritées, les exigences de contrôle sont héritées d'un fournisseur, qui provient de la liste connexe des contrôles de la base de référence.

6. Pour changer l'état d'implémentation des exigences de contrôle en exigences auto-implémentées, sélectionnez ces exigences de contrôle dans la liste connexe Exigences de contrôle.

   a. Sélectionnez **Convertir en Auto-implémenté**.

   b. Sélectionnez **Oui** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
   Vos sélections d'exigences de contrôle peuvent également inclure les exigences qui ont déjà l'état Auto-implémenté. Toutefois, après cette opération, seules les exigences qui avaient l'état Hérité sont converties en Auto-implémentation.

   Par cette action d'interface utilisateur, la relation M2M existante entre le fournisseur de contrôle et le contrôle est supprimée. Par la suite, une nouvelle relation m2m est créée avec la nouvelle sélection. Un message décrivant le changement est également enregistré dans le champ **Activités** de l'onglet Journal d'activité du formulaire de contrôle.

7. Pour convertir une exigence de contrôle de l'état Auto-implémenté à l'état Hérité, sélectionnez l'exigence dans la liste connexe Exigences de contrôle.

   a. Sélectionnez **Convertir en héritage**.

   b. Sélectionnez le champ de liste **Contrôle commun** dans la fenêtre contextuelle Hériter d'un contrôle commun.
   Vous pouvez choisir parmi tous les fournisseurs disponibles pour hériter de cette exigence de contrôle. Après cette action d'interface utilisateur, l'exigence de contrôle auto-implémentée précédente est supprimée et la nouvelle exigence que vous avez sélectionnée est héritée du fournisseur. Simultanément, la configuration est également modifiée au niveau du package d'autorisation dans la liste connexe Contrôles hybrides, où les sélections d'exigences de ce contrôle de base de référence reflètent votre changement.

   S'il s'agit de la seule exigence qui est à l'état auto-implémenté pour le contrôle hybride, alors vous ne pouvez pas le convertir en hérité.

8. Pour afficher la liste des exigences de contrôle pour un contrôle hybride, sélectionnez l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (▸) qui vous donne une vue hiérarchique.
   Vous pouvez également utiliser ▸ dans la liste connexe Contrôles hybrides. En outre, vous pouvez également effectuer les trois actions ci-dessus (Convertir en Auto-implémenté, Convertir en Hérité et Changer de fournisseur) à partir de la liste connexe Contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de l'état Implémenter, vous pouvez revenir à l'état Sélectionner. Dans ce cas, tous les contrôles qui étaient actifs et créés dans l'état Implémenter seront supprimés ou mis hors service. Lorsque vous êtes dans l'état Sélectionner, vous pouvez modifier la configuration de tous les contrôles hybrides et générer à nouveau des contrôles.

9. Pour rétablir un contrôle hybride en tant que contrôle de base de référence, sélectionnez le contrôle dans la liste connexe Contrôles hybrides.

   a. Sélectionnez **Revenir au contrôle de la base de référence** , **puis OK dans** la fenêtre contextuelle de confirmation.

   Cette action supprime les sélections de besoin précédentes pour le contrôle hybride. Elle met également à jour le champ **Examen des contrôles** du contrôle de base de référence **d'Hybride** à Applicable. Vous pouvez configurer les étapes pour ce contrôle de base de référence et sélectionner **Créer un hybride**. Vous pouvez afficher les exigences de contrôle actuelles disponibles pour ce contrôle. Quatre changements de configuration sont possibles pour qu'un contrôle hybride redevienne un contrôle de base :

   - Il doit s'agir d'un contrôle spécifique au système lorsque vous revenez à l'état Sélectionner, et vous pouvez le marquer comme hérité.
   - Convertir d'hybride en hérité.
   - Ramenez le contrôle à la base de référence, marquez-le comme commun et faites-en un fournisseur commun.
   - Convertissez le contrôle en non applicable afin qu'il soit hors du flux de travail et que des contrôles ne soient pas générés pour cela.

   Vous pouvez également rétablir un contrôle hérité en tant que contrôle de base de référence en sélectionnant **Revenir au contrôle de base de référence** dans la liste connexe Contrôles hérités. Dans ce cas, le champ **Examen des contrôles** du contrôle de référence est mis à jour de **Hérité** à **Applicable**.

Étapes de génération et de mise à niveau des exigences de contrôle

Les options **Créer automatiquement des contrôles** et **Créer des exigences de contrôle** dans le formulaire de l'objectif de contrôle et l'état du package d'autorisation sont importantes pour créer des exigences de contrôle.

Logique de génération du besoin de contrôle

Si vous activez les options **Crée automatiquement des contrôles** et **Créer des exigences de contrôle** dans le formulaire Objectif de contrôle, le flux de génération d'éléments est déclenché automatiquement pour créer respectivement des contrôles et des exigences de contrôle. En fonction de l'état du contrôle, l'état des exigences de contrôle générées change.

Si l'option **Créer des exigences de contrôle** est sélectionnée lorsque le package d'autorisation passe de l'état **Sélectionner** à l'état **Implémenter** , les contrôles sont générés. En même temps, des exigences de contrôle pour les exigences d'objectif de contrôle sont également générées. Les exigences de contrôle ne sont générées que si les exigences d'objectif de contrôle sont présentes et si le marqueur est vrai. Si les exigences d'objectif de contrôle sont présentes, mais que le marqueur est faux, les exigences de contrôle ne sont pas générées.

Si, lors de la création de l'objectif de contrôle, le marqueur a été défini sur faux et que les exigences n'ont pas été générées, vous pouvez toujours générer les exigences de contrôle en sélectionnant le marqueur et en sauvegardant l'enregistrement de l'objectif de contrôle, à condition que les contrôles associés à cet objectif de contrôle particulier aient des exigences d'objectif de contrôle et que les contrôles soient actifs et à l'état Brouillon. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les contrôles sont dans un état autre que Brouillon, les exigences de contrôle ne seront pas générées. Toutefois, si, par exemple, le contrôle était à l'état Surveiller et qu'il est renvoyé à l'état Brouillon, les exigences de contrôle seront générées à condition que l'option **Créer des exigences de contrôle** soit sélectionnée.

Nouvelles exigences d'objectifs de contrôle ajoutées

Il en va de même lorsque vous ajoutez des exigences d'objectif de contrôle à un objectif de contrôle à l'aide de **Nouveau** ou **Modifier** dans la liste connexe Exigences d'objectifs de contrôle.

Mettre à jour

Si vous mettez à jour la description d'une exigence d'objectif de contrôle, la description de l'exigence de contrôle correspondante est mise à jour à condition que le contrôle soit à l'état Brouillon. Si le contrôle est dans un autre état, la description est mise à jour lorsque le contrôle revient à l'état Brouillon.

Supprimer

Si quelques-unes des exigences d'objectif de contrôle d'un objectif de contrôle sont supprimées, les exigences de contrôle correspondantes du contrôle ne peuvent pas être supprimées, mais elles sont marquées comme exigence manuelle. Cette condition est vraie pour les contrôles dans n'importe quel état. Ultérieurement, si le contrôle passe à l'état Brouillon, vous pouvez supprimer la balise manuelle de ces exigences. D'autre part, si un nouveau contrôle est créé après la suppression de certaines des exigences d'objectif de contrôle, le nouveau contrôle n'a pas les exigences qui ont été supprimées, mais uniquement le nombre existant.

Si le package d'autorisation passe de l'état Implémenter à l'état Sélectionner, tous les contrôles CAM associés sont mis hors service et, par conséquent, toutes les exigences qui leur sont associées sont également mises hors service. Toutes ces actions sont gérées par la génération d'éléments.

Étapes de mise à niveau requises

Les actions suivantes se produisent lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la Zurich version :

1. Le champ **Package d'autorisation** et le champ **Allocation de contrôle** du formulaire Contrôle viennent d'être ajoutés. Les valeurs de ces champs sont renseignées pour les contrôles existants CAM .
2. Pour tous les objectifs de contrôle NIST 800-53-révision 5, l'option **Créer des exigences de contrôle** est définie sur **True** par défaut dans le formulaire Objectif de contrôle.
3. Les exigences de contrôle sont créées pour tous les contrôles existants, à partir des objectifs de contrôle NIST 800-53-révision 5, qui sont à l'état de brouillon.

Tâches d'autorisation et de surveillance continues dans CAM Espace de travail

Il s'agit CAM Espace de travail d'un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité avec le cadre de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.

Surveillance et gestion de la sécurité à partir de la page d'accueil CAM Espace de travail

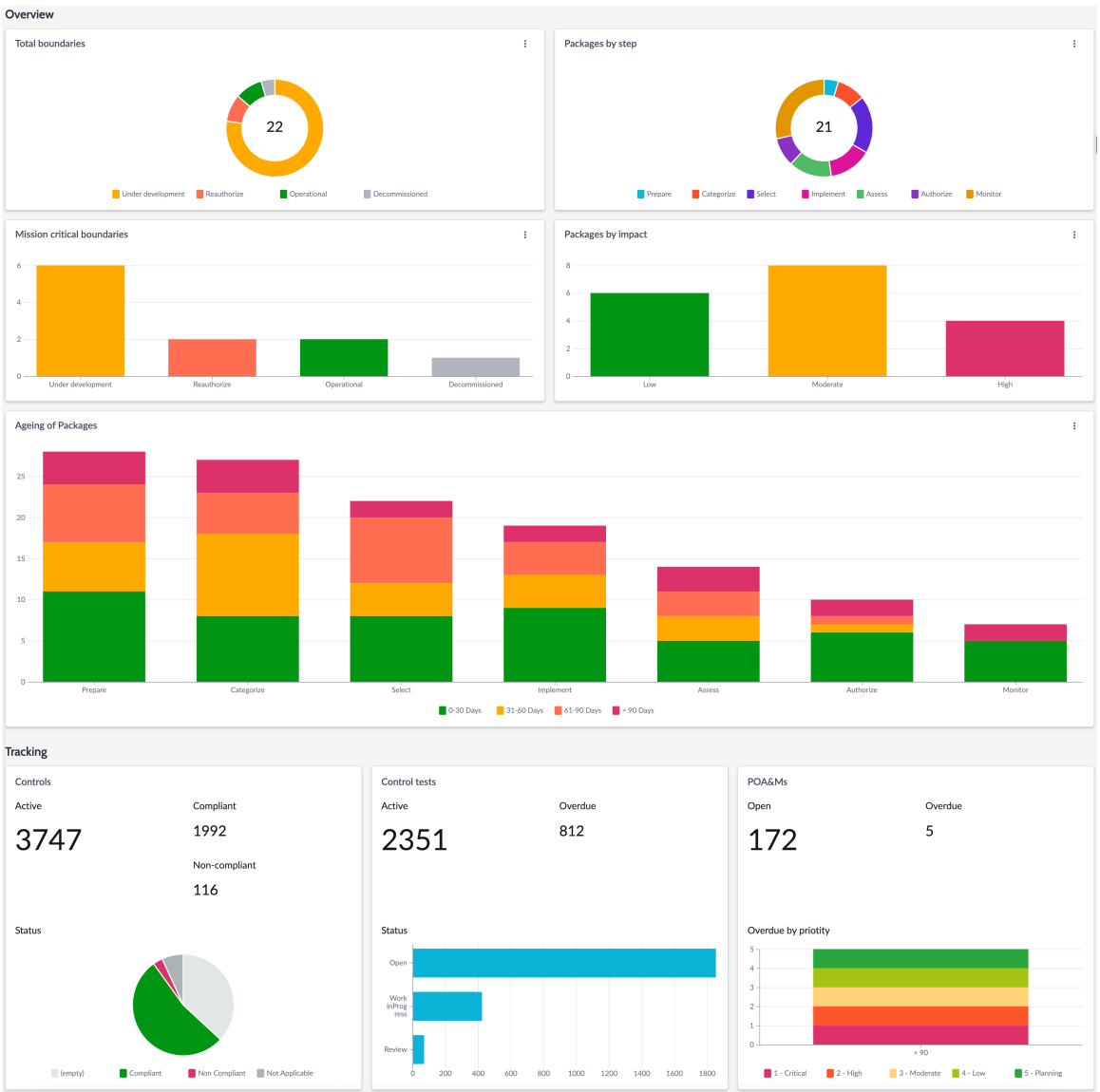
Il s'agit CAM Espace de travail d'un concentrateur centralisé où vous pouvez surveiller et gérer en permanence la conformité des utilisateurs et des systèmes au cadre de gestion des risques du NIST afin de garantir le respect de vos politiques et directives de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès à la page d'accueil

Accédez à la **Tous** > **Espace de travail CAM**.



Section Vue d'ensemble

Les limites d'autorisation définissent le champ d'application d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .

Limites totales

Le graphique en anneau affiche la proportion relative des limites totales présentes dans votre organisation en fonction de l'état opérationnel.

Forfaits par étape

L'histogramme affiche le nombre de colis dans chaque étape NFT. Toutefois, il n'y a qu'un seul package actif pour la limite sélectionnée.

Limites essentielles

L'histogramme affiche le nombre de limites essentielles à la mission par état opérationnel.

Packages par impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les packages actifs sont caractérisés comme ayant un impact faible, moyen ou élevé et dans des états NFT tels que Sélectionner, Implémenter, Évaluer, Autoriser et Surveiller.

Vieillissement des packages

Suivez l'ancienneté du package à différentes étapes, en vous indiquant combien de jours le package d'autorisation est resté dans chaque étape. Si le package revient à une étape précédente, le widget efface le nombre de jours enregistrés pour les étapes suivantes. Seuls les jours passés dans l'étape actuelle et l'étape précédente sont affichés.

Section de suivi

Suit les contrôles actifs, les tests de contrôle et le plan d'action et jalons (POA&M) sous forme de widgets distincts pour donner un état global de ces CAM objets.

Rapport de contrôles

Nombre total de contrôles actifs, conformes et non conformes. Le graphique à secteurs affiche l'état proportionnellement.

Rapport de tests de contrôle

Nombre total de tests de contrôle actifs et en retard, et nombre de tests de contrôle ayant les états Ouvert, Travail en cours et Révision. Pour ces CAM tests de contrôle, le parent est un engagement et l'engagement est associé au package d'autorisation.

Rapport POA&M

Le nombre de POA&M ouverts et en retard et le graphique horizontal empilé indique leur statut de priorité. Les POA&M sont des problèmes liés à un package d'autorisation, ou à un test de contrôle, d'engagement et de contrôle du package.

Section Tâches

Affiche vos tâches en attente et celles de votre groupe. Sélectionnez **Afficher toutes les tâches** pour ouvrir la page de destination Tâches comme décrit dans Surveiller et gérer les CAM tâches.

CAM Les rôles requis pour des tâches particulières sont répertoriés dans Rôles d'utilisateur CAM.

Rôles requis

- Officiel des autorisations (sn_irm_cont_auth.authorization_official), pour approuver et mettre à jour les packages d'autorisation.
- CAM administrateur (sn_irm_cont_auth.admin), pour effectuer toutes les tâches d'administration système dans CAM.
- Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read), pour lire CAM Espace de travail.
- Propriétaire des informations (sn_irm_cont_auth.information_owner), pour mettre à jour les types d'informations d'un package d'autorisation.
- Gestionnaire de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager), pour mener les activités de gestion de la sécurité du système d'information.
- Responsable de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer), afin de vérifier que la posture de sécurité opérationnelle appropriée est maintenue pour un système d'information.
- Lecteur (sn_irm_cont_auth.reader), pour lire CAM Espace de travail.
- Planificateur (sn_irm_cont_auth.scheduler) permettant d'exécuter toutes les tâches planifiées pour l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor), pour effectuer une évaluation approfondie des contrôles de sécurité de gestion, opérationnels et techniques d'un système d'information.
- Propriétaire du système (sn_irm_cont_auth.system_owner), pour se procurer, développer, intégrer, modifier, exploiter et maintenir un système d'information.
- Utilisateur système (sn_irm_cont_auth.system_user), pour mettre à jour les limites d'autorisation, définir le filtre de limites, les éléments, les jalons et les tâches d'acceptation.

Accéder à la page d'accueil du CAM Espace de travail

Pour accéder à la page d'accueil, accédez à **Tous** > **Espace de travail CAM**.

Surveiller et gérer votre posture de sécurité NIST

Accédez aux tableaux de bord Vue d'ensemble CAM, Vue d'ensemble AOP et Vue d'ensemble SCA à partir de pour CAM Espace de travail surveiller et analyser les données et afficher CAM les rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.admin, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor, sn_irm_cont_auth.system_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail CAM** , puis sélectionnez l'icône Tableau
   Le tableau de bord approprié à votre rôle d'utilisateur s'ouvre.
2. Sélectionnez l'icône de liste du tableau de bord des changements (icône de pour sélectionner le tableau de bord à afficher.

Tableau de bord de vue d'ensemble CAM

Le CAM tableau de bord Vue d'ensemble fournit plusieurs onglets avec des rapports sur les aspects critiques de votre CAM posture de sécurité.

Les utilisateurs disposant du CAM rôle Administrateur [sn_irm_cont_auth.admin] peuvent afficher le tableau de bord.

Consultez Tableau de bord de vue d'ensemble CAM.

Tableau de bord de vue d'ensemble AO

L'onglet Packages d'autorisation du tableau de bord Vue d'ensemble AO fournit une visibilité centrale sur l'état de tous les packages. Les rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence fournissent une vue d'ensemble des contrôles de base de référence dans votre système.

Les rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence du tableau de bord Vue d'ensemble AO fournissent une vue d'ensemble des contrôles de base de référence dans votre système.

Les utilisateurs disposant du rôle Officiel d'autorisation [sn_irm_cont_auth.authorization_official] peuvent afficher le tableau de bord.

Consultez Tableau de bord de vue d'ensemble AO.

Tableau de bord de vue d'ensemble SCA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord Vue d'ensemble SCA vous permet d'afficher et de gérer les évaluations de contrôle au fur et à mesure qu'elles se produisent.

Les utilisateurs disposant du rôle d'administrateur CAM (sn_irm_cont_auth.admin) ou d'évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) peuvent afficher le tableau de bord.

Consultez Tableau de bord de vue d'ensemble SCA.

Surveiller et gérer les CAM tâches

Utilisez la page Tâches pour traiter les approbations, les attestations de contrôle et tous les autres éléments qui vous sont affectés, à vous et à votre groupe.

Avant de commencer

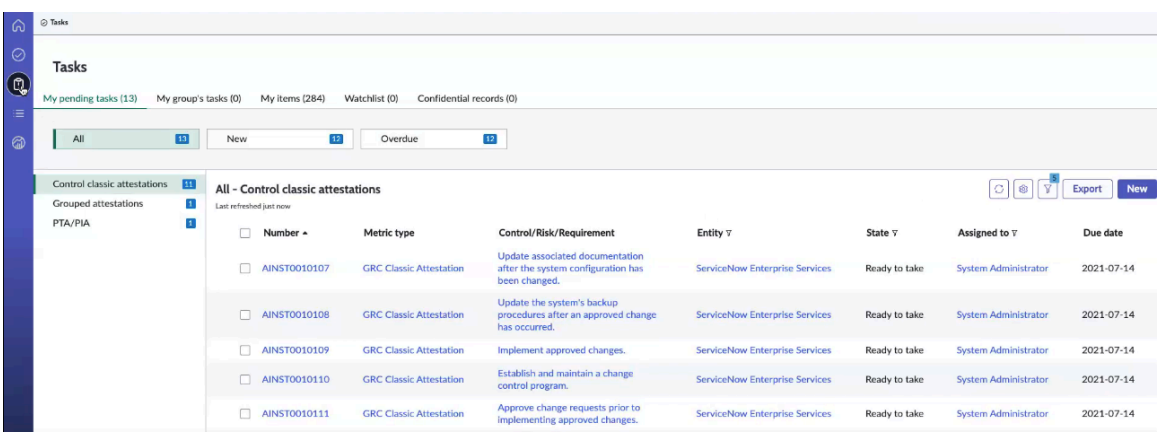
Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_information
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.planificateur
- sn_irm_cont_auth.utilisateur_système
- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.lecteur
- sn_irm_cont_auth.lecture_exécutive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail CAM** puis sélectionnez l'icône Tâches ( ).
2. Accédez à l'onglet approprié.

Remarque : Lorsqu'un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs n'a pas de tâches en attente ou associées, le message Toutes vos tâches sont terminées s'affiche pour l'onglet.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mes tâches en attente

Surveillez les tâches en attente qui vous sont affectées. L'onglet **Tout** sous l'onglet **Mes tâches en attente** du module Configuration de la page Tâches affiche la liste des attestations classiques de contrôle, des attestations groupées, de l'analyse du seuil de confidentialité (PTA) ou de l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA), entre autres. Si les tâches sont pertinentes pour vous, elles sont renseignées dans la section **Mes tâches en attente** de l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Si aucune tâche ne vous est affectée, aucune donnée ne s'affiche sous l'onglet Mes tâches en attente. Seules les tâches ouvertes et actives qui vous sont affectées sont répertoriées sous l'onglet Mes tâches en attente.

Les tâches de mon groupe

Surveillez les tâches affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. La page **Les tâches de mon groupe** affiche les tâches en attente affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. Lorsqu'il n'y a aucune tâche en attente pour le groupe d'utilisateurs, un message s'affiche indiquant que toutes les tâches sont terminées. Sélectionnez le groupe de la liste pour lequel vous souhaitez filtrer les tâches.

Mes éléments

Surveillez les tâches qui vous sont affectées et les problèmes que vous signalez, tels que les problèmes, les exceptions de politique, les tâches de rattrapage et autres. L'onglet **Mes éléments** affiche la liste des éléments créés par vous ou ouverts par vous. Par exemple, si vous êtes un utilisateur système, cet onglet répertorie les packages d'autorisation et les problèmes.

Liste de surveillance

Surveillez les tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance. La configuration de l'onglet **Ma liste de surveillance** affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.

Enregistrements confidentiels

Marquez les enregistrements sensibles comme confidentiels et vérifiez que les personnes appropriées ont accès à ces enregistrements. La configuration de l'onglet **Enregistrements confidentiels** affiche les enregistrements confidentiels de la table sélectionnée.

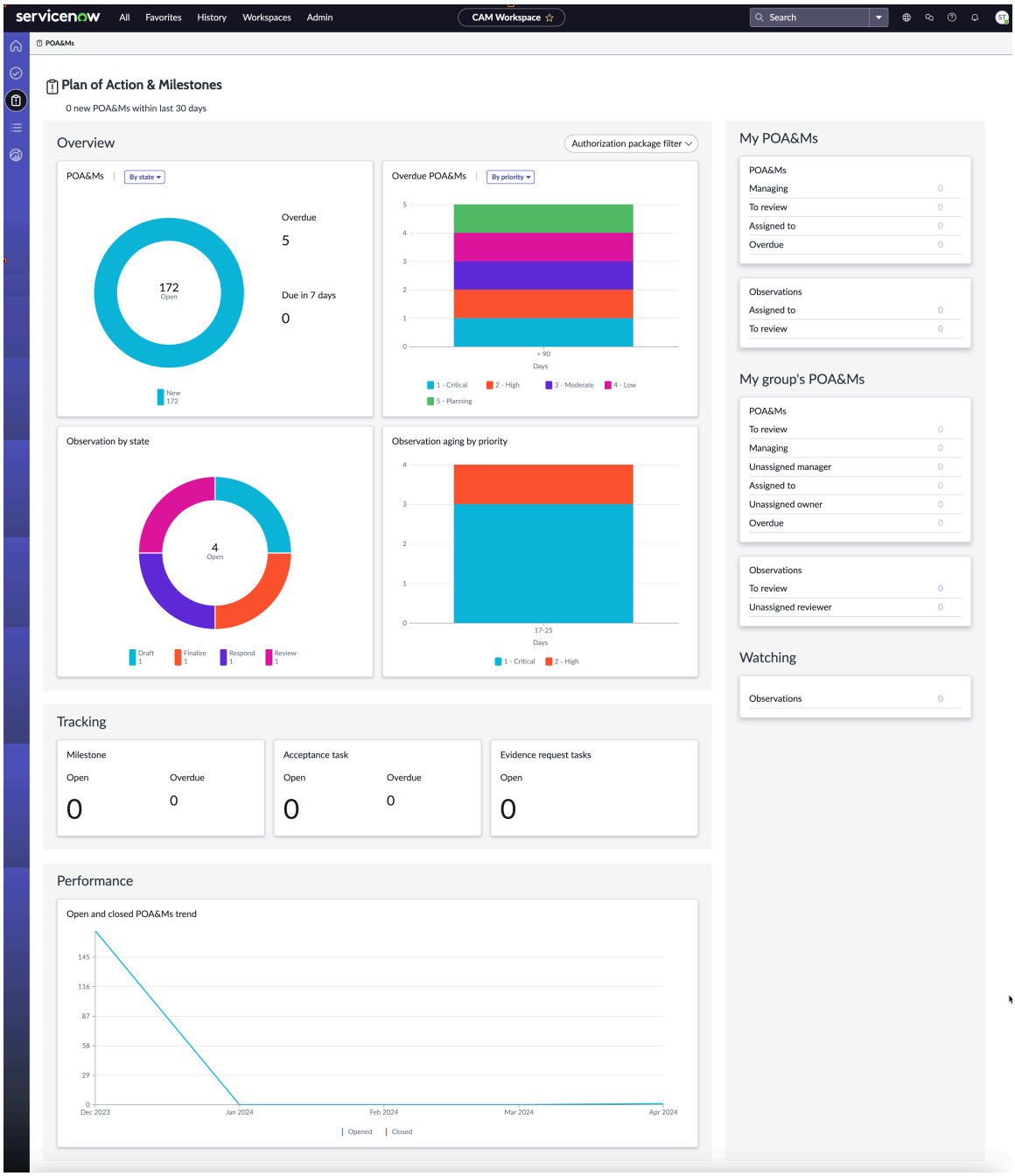
Gestion des problèmes de POA&M

Dans CAM l'application, tous les problèmes liés à un package d'autorisation sont appelés plans d'actions et jalons (POA&M). Il peut s'agir de problèmes de package, de contrôle, d'engagement ou de test de contrôle liés au package.

Sur la page POA&Ms, vous pouvez afficher tous les problèmes du package d'autorisation dans différents états qui appartiennent à l'application CAM .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le filtre de package d'autorisation, propre à la page POA&M, filtre tous les POA&M associés aux packages sélectionnés.

Remarque : La table Problème pour le package d'autorisation [sn_irm_cont_auth_m2m_issue_auth_pack] stocke les données relatives aux POA&M associés aux packages d'autorisation.

Vue d'ensemble

POA&M : les graphiques en anneau affichent le nombre total de POA&M, par défaut regroupés par état. Cependant, les POA&M peuvent également être regroupés par priorité, type de POA&M et évaluation. La visualisation affiche uniquement les POA&M actifs. Vous pouvez appliquer le filtre pour visualiser les données comme vous le souhaitez.

POA&M en retard : les graphiques à barres empilées affichent les POA&M en retard regroupés par date d'échéance et empilés par priorité. L'empilement peut également être mis à jour vers la cote POA&Ms.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Observation par état : le graphique en anneau affiche les POA&M dans différents états.

Ancienneté des observations par priorité : la barre empilée affiche les POA&M par priorité.

Performances

Affiche la tendance des POA&M ouverts et fermés.

Mes POA&M

Surveillez les POA&M qui vous sont affectés, qui sont dans différents états.

Les POA&M de mon groupe

Surveillez les POA&M affectés aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez.

Rôles requis

Tous les utilisateurs qui peuvent y accéder CAM Espace de travail peuvent également accéder à la page de destination POA&Ms. Pour obtenir la liste complète des utilisateurs, consultez Liste des utilisateurs qui peuvent accéder à l'espace deCAM Espace de travail travail CAM.

Accéder à la page de destination POA&M

Pour accéder à la page POA&M, accédez à **Tous** > **Espace de travail CAM** et sélectionnez l'icône POA&Ms (icône 

Afficher les rapports sur les éléments de limite d'autorisation

Utilisez la page de vue d'ensemble des limites d'autorisation pour définir les paramètres d'une mesure de sécurité pour une organisation.

Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_information
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.planificateur
- sn_irm_cont_auth.utilisateur_système
- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.lecture_exécutive

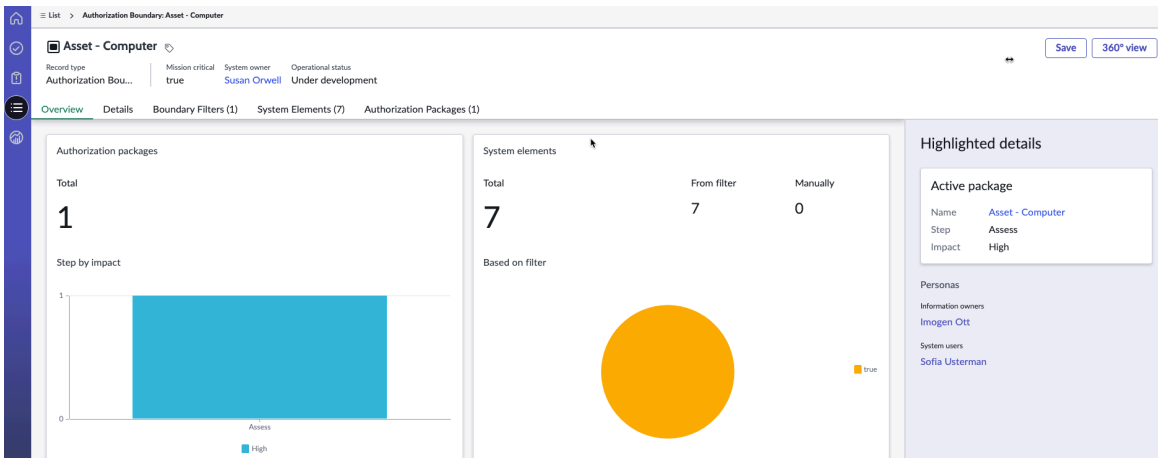
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, votre organisation peut avoir de nombreux centres de données. Vous pouvez définir un paramètre à l'intérieur d'une limite, par exemple les serveurs d'applications dans le centre de données de San Diego. La définition de cette limite et de ce paramètre vous permet de surveiller les objets à l'intérieur de la limite et de définir la portée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail CAM** puis sélectionnez l'icône Listes ( ).
2. Dans la liste Limites d'autorisation de la liste RMF du volet de gauche, sélectionnez un enregistrement de limite d'autorisation dans le volet de droite.
   La page de vue d'ensemble du périmètre affiche tous les packages d'autorisation disponibles à l'intérieur du périmètre. Toutefois, lorsque vous sélectionnez la barre latérale, un package actif s'affiche.



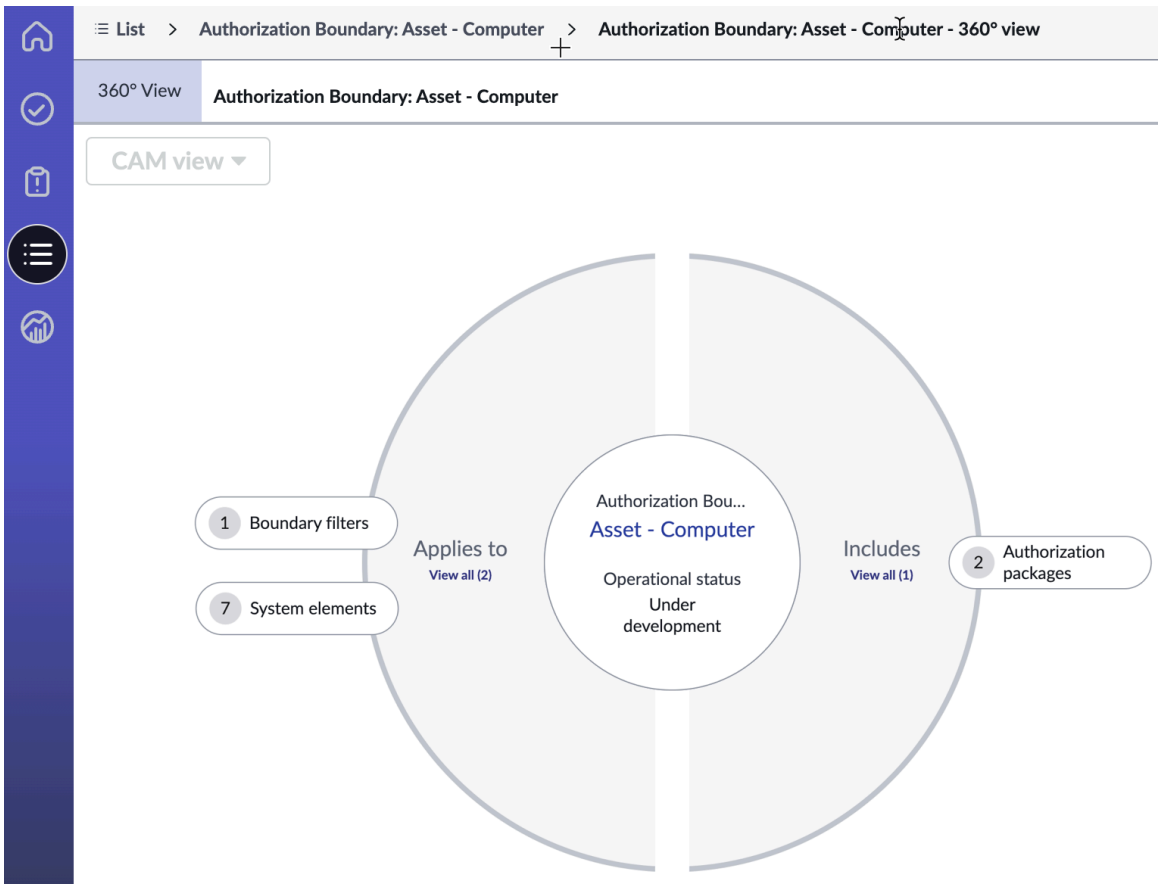
3. Sélectionnez l'icône Barre latérale (icône
   La section Détails en surbrillance affiche :
   - Le nom du package actif, son état et son impact. S'il existe déjà un package actif pour la limite, vous ne pouvez pas créer un autre package pour la limite.
   - Le lien vers le package, s'il est sélectionné, vous aide à accéder au package d'autorisation actif associé.
   - Les utilisateurs qui sont directement responsables et qui ont un rôle clé à jouer dans la mise à jour des limites d'autorisation.
4. Pour créer un autre package, sélectionnez la liste connexe Packages d'autorisation et désactivez le package existant en sélectionnant false dans la colonne **Actif** du package.
   Cette action désactive le package actuel. Vous pouvez ensuite créer un package en sélectionnant **Nouveau**.
   Une limite n'ayant qu'un seul comportement de package actif est guidée par la norme NIST 800-53 révision 5.

   À l'intérieur de cette limite d'autorisation, vous pouvez définir les filtres de limites, tels que les balises d'actifs tels que les ordinateurs. Avec cette condition de filtre définie, tous les éléments qui remplissent la condition de filtre sont ajoutés en tant qu'éléments système.
5. Pour afficher la relation entre la limite d'autorisation sélectionnée et tous ses objets associés dans une visualisation distincte, sélectionnez **Vue à 360°**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La vue à 360° est ajoutée dans les pages Vue d'ensemble de Limite d'autorisation, Package d'autorisation, Contrôle, Objectif de contrôle, Superpositions de contrôle, Test de contrôle, Modèle de test, Plan de test, Engagements, ainsi que dans les pages Détails d'Indicateur, Modèle d'indicateur et POA&M.



Que faire ensuite

Sélectionnez le nom du package actif dans la barre latérale pour accéder à la page de vue d'ensemble du package d'autorisation.

Afficher les détails du package dans CAM Espace de travail

Utilisez la page de vue d'ensemble du package d'autorisation pour afficher les documents et les preuves qui vous aident à évaluer la posture de sécurité de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis :

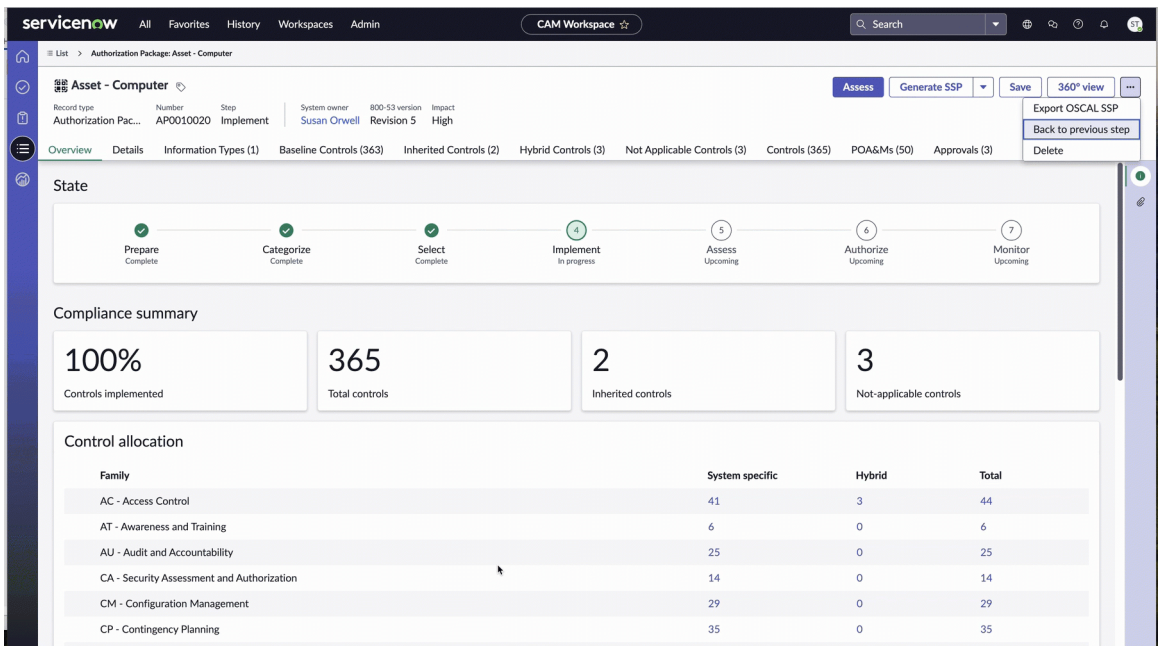
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_information
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.planificateur
- sn_irm_cont_auth.utilisateur_système
- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.lecture_exécutive

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail CAM**.
2. Pour accéder à la page Listes, sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans les packages d'autorisation de la liste RMF, sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation. Le composant d'exécution pas à pas affiche l'état actuel du package et la feuille de route pour atteindre l'état de surveillance.



Résumé de la conformité

Affiche le nombre total de contrôles contenus dans ce package. Le nombre de répartitions du contrôle hérité et des contrôles non applicables du package est également affiché. Les **contrôles implémentés** contiennent le pourcentage de contrôles à l'état Surveillé.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas déplacer des objectifs de contrôle avec le même ID de référence de la liste des contrôles de la base de référence vers les contrôles non applicables.
- Lorsque vous sélectionnez deux objectifs de contrôle avec le même ID de référence dans la liste **des contrôles non applicables** , l'action **Revenir aux contrôles de la base de référence** est désactivée.
- Vous ne pouvez pas déplacer les objectifs de contrôle avec le même ID de référence des contrôles de la base de référence vers les contrôles non applicables, ou des contrôles non applicables vers les contrôles de la ligne de base.

Allocation de contrôle

Contrôles regroupés par famille et classés comme spécifiques au système et hybrides.

Vue d'ensemble

Affiche le nombre total de contrôles, de tests de contrôle et de POA&M ainsi que leur état.

Détails

Détails plus granulaires des contrôles dans le widget des exigences de contrôle, détails des tests de contrôle dans le widget des procédures d'évaluation.

Traduction automatique

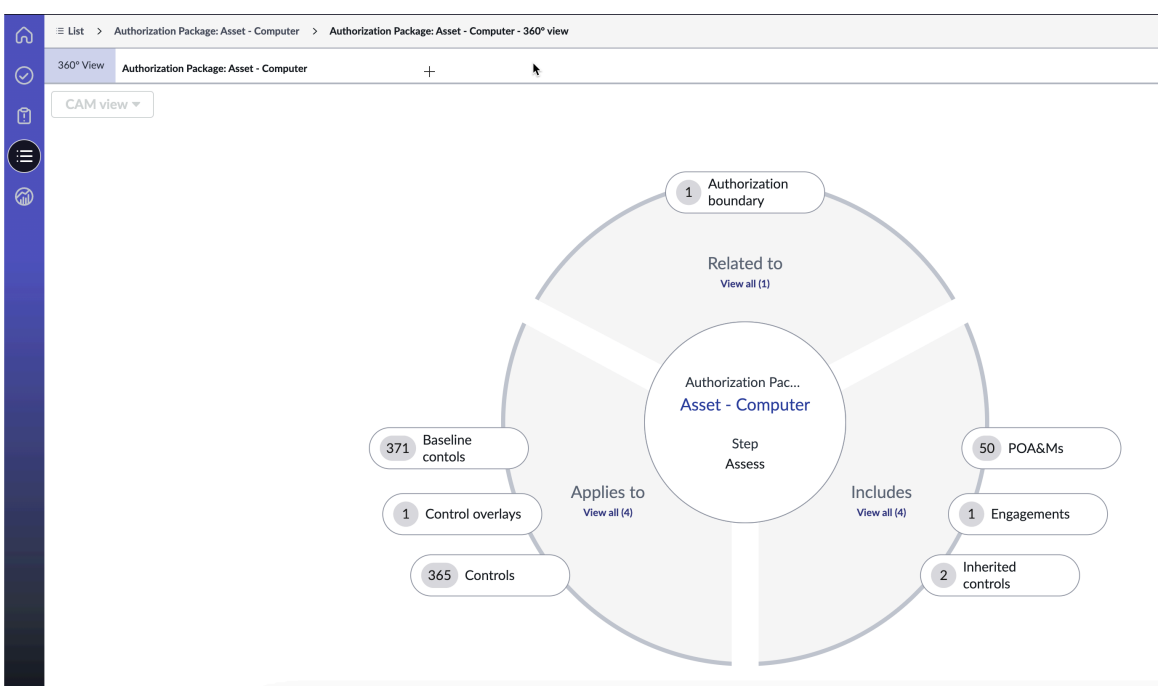
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'onglet **Détails** , lorsque le package d'autorisation passe à l'étape **Autoriser** , vous pouvez afficher les détails suivants :

- **Prochaine date d'autorisation** : cette date est générée lorsque le package d'autorisation passe à l'étape Autoriser. La prochaine date d'autorisation sera définie sur trois ans à compter de la date à laquelle le package est déplacé vers cette étape.
- **Date du prochain engagement** : la date du prochain engagement est préremplie en fonction du nombre de jours définis sur la page **Propriétés système** . Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de Autorisation et surveillance en continu.

  À cette date, un nouvel engagement est créé avec les contrôles, les plans de test reportés des engagements précédents et les nouveaux tests de contrôle et procédures d'évaluation associés.

4. Sélectionnez l'icône de barre latérale (icône).
   La section Détails en surbrillance affiche :
   - L'état du système sensible à la confidentialité du package.
   - Le lien vers la limite, s'il est sélectionné, vous aide à accéder à la limite d'autorisation à laquelle ce package est associé.
   - La carte **Impact** affiche l'état de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité du package, sur la base duquel **l'impact** du package est déterminé.
   - Les utilisateurs qui ont un rôle clé à jouer dans la mise à jour du package d'autorisation sont également répertoriés.
5. Pour visualiser la relation entre le package d'autorisation sélectionné et tous ses objets associés dans une visualisation distincte, sélectionnez **Vue à 360°**.
   La vue à 360° est ajoutée dans les pages Vue d'ensemble de Limite d'autorisation, Package d'autorisation, Contrôle, Objectif de contrôle, Superpositions de contrôle, Test de contrôle, Modèle de test, Plan de test, Engagements, ainsi que dans les pages Détails d'Indicateur, Modèle d'indicateur et POA&M.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Générer un SSP** pour générer un plan de sécurité du système (SSP).
   Vous pouvez également générer des rapports d'artefacts ATO tels que le rapport d'évaluation de sécurité (SAR) et le plan d'actions et de jalons (POA&M) en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires (icône).

   Pour plus d'informations sur CAM les artefacts ATO, reportez-vous à la section Artefacts ATO pour un package d'autorisation.

7. Pour générer un SSP OSCAL, sélectionnez l'option **Exporter OSCAL SSP** à partir de l'icône Actions supplémentaires (icône).
   Pour plus d'informations, consultez Exporter au format OSCAL et Exporter OSCAL SSP.

8. Pour passer à l'étape précédente du package d'autorisation et mettre à jour les détails, sélectionnez l'option **Retour à l'étape précédente** à partir de l'icône Actions supplémentaires (icône).
   Toutes les actions effectuées lorsque vous êtes passé à l'état actuel sont annulées si vous choisissez **l'action Retour à l'étape précédente** . Par exemple, si le package est à l'état Implémenter, lorsqu'il revient à l'état Sélectionner, tous les contrôles existants générés sont mis hors service. Dans l'état Sélectionner, vous pouvez revoir les contrôles de la base de référence et prendre les mesures nécessaires, le cas échéant. Toutefois, cette opération ne peut être effectuée que par un Autorisation et surveillance en continu administrateur (sn_irm_cont_auth.admin).

9. Pour afficher les contrôles associés au package d'autorisation, sélectionnez la liste connexe **Contrôles** .

   a. Sélectionnez un contrôle dans la liste.
      Dans l'application Autorisation et surveillance en continu , vous pouvez afficher la catégorie d'allocation du contrôle dans l'en-tête de la page Vue d'ensemble du contrôle. **L'allocation des contrôles** est soit spécifique au système, soit hybride.

   b. Sélectionnez l'icône de barre latérale ( ) pour afficher les détails de référence NIST.

   c. Sélectionnez la liste connexe **Détails** .
      La famille à laquelle appartient l'objectif du contrôle peut être connue par les champs **Famille** et **ID de famille** . Ces champs sont en lecture seule dans le formulaire Contrôle.

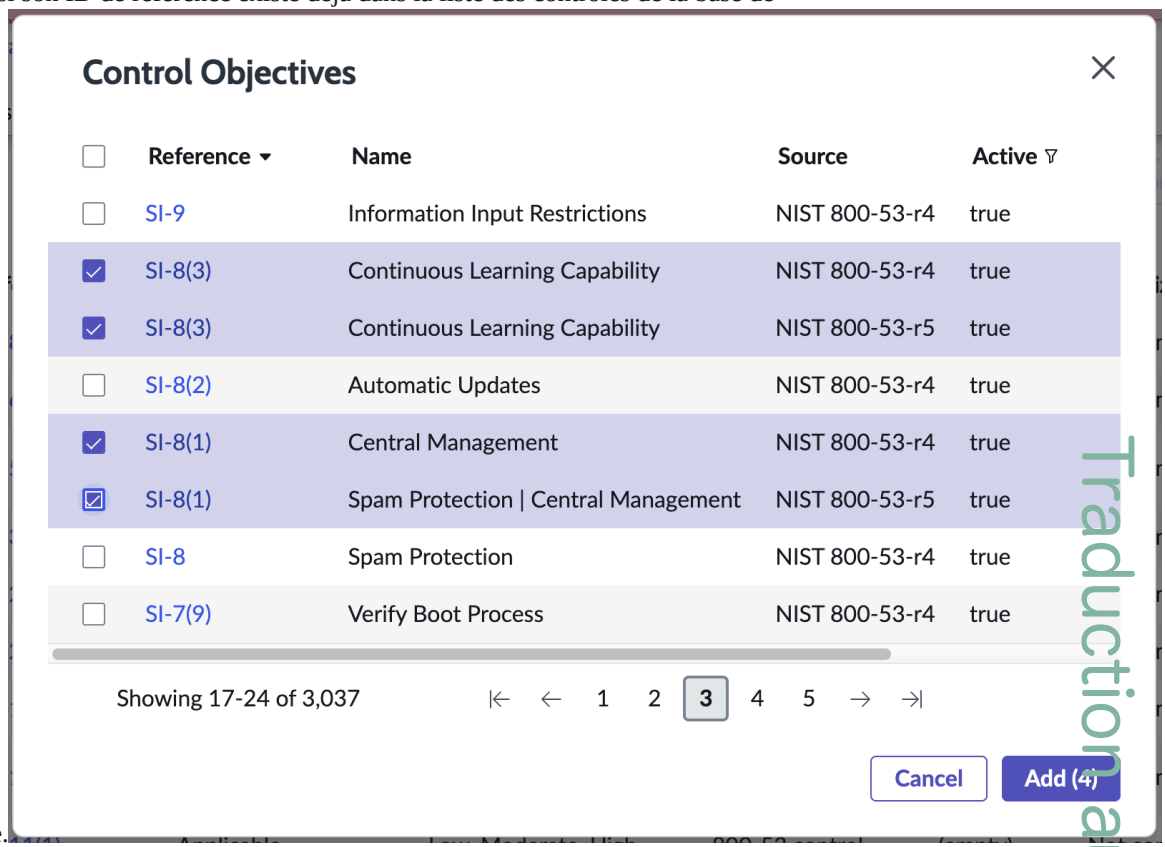
      La liste **d'allocation de contrôle** de la page de vue d'ensemble du package d'autorisation affiche les contrôles regroupés par familles, séparés en systèmes spécifiques et hybrides.

10. Sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez les contrôles que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter les objectifs de contrôle sélectionnés aux contrôles de base de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lors de l'ajout d'objectifs de contrôle, vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs objectifs de contrôle avec le même ID de référence à ajouter aux contrôles de base de référence. Vous ne pouvez pas ajouter un objectif de contrôle si son ID de référence existe déjà dans la liste des contrôles de la base de référence.



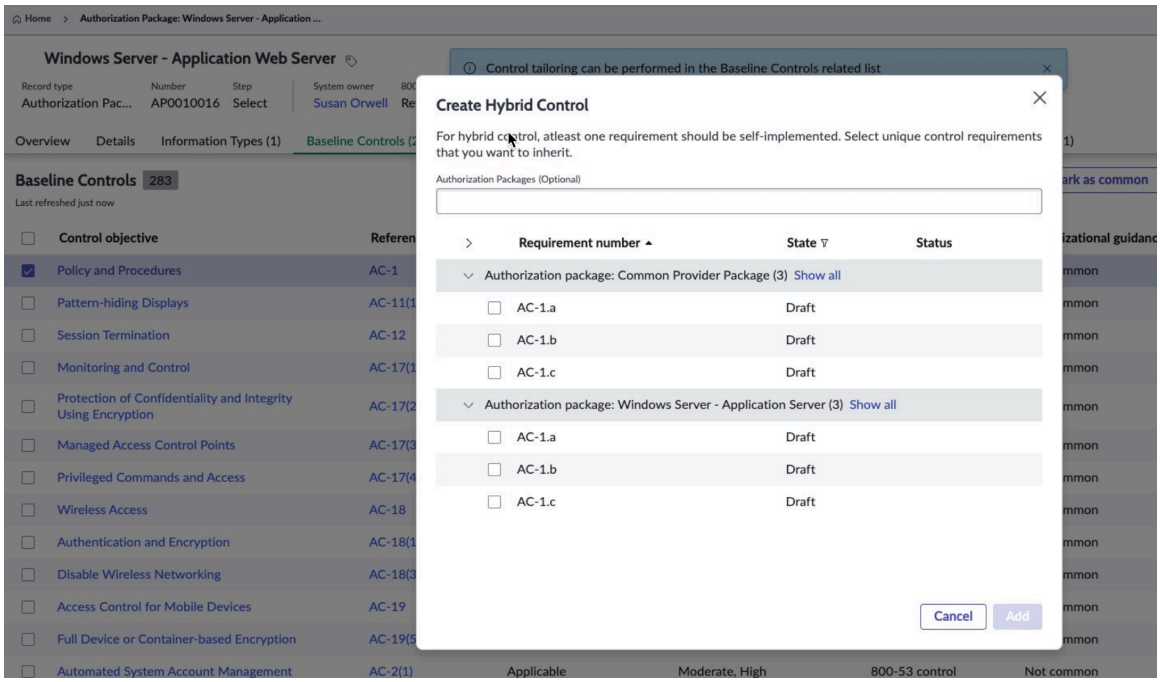
11. Pour hériter des exigences d'un contrôle de base de référence, sélectionnez un seul objectif de contrôle dans l'onglet **Contrôles de la base de référence** .
Vous devez avoir une exigence auto-implémentée et les exigences restantes peuvent être héritées de fournisseurs de contrôle communs.

Le package doit être dans l'état Sélectionner. Seuls les fournisseurs de contrôle communs avec des exigences de contrôle peuvent être utilisés pour créer des contrôles hybrides.

   a. Sélectionnez **Créer un hybride**.
   La fenêtre contextuelle Créer un contrôle hybride répertorie les packages dans des groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



b. Entrez un package dans le champ **(facultatif) du package d'autorisation** .
Vous pouvez entrer tous les packages dont vous avez besoin, parmi lesquels vous pouvez sélectionner les exigences.

c. Sélectionnez les exigences dans les groupes de packages, laissant une ou plusieurs exigences d'auto-implémentation pour ce contrôle.
Vous créez un contrôle hybride, pour lequel l'exigence est héritée du package que vous avez sélectionné.

d. Sélectionnez **Ajouter**.

12. Pour accéder à l'objectif de contrôle associé, sélectionnez le lien vers l'objectif de contrôle dans la barre latérale.
La référence pour l'objectif du contrôle, approvisionnée par NIST, est capturée en tant **qu'ID source** dans l'en-tête de l'objectif du contrôle.

Les contrôles sont regroupés en tant que **famille** et abrégés avec un ID défini comme ID de **famille**. Ces champs sont modifiables et vous aident à identifier le groupe auquel le contrôle appartient et sont utilisés dans la section Allocation de contrôle à des fins de reporting. Le contenu de la famille et de l'identifiant familial est mis à jour sur la base de la norme NIST 800-53. Pour plus d'informations, consultez Vue des détails du besoin de contrôle.

a. Sélectionnez la liste connexe Objectifs de contrôle connexes.
Tous les objectifs de contrôle qui ont un impact sur l'implémentation du package mais appartiennent à différentes familles sont regroupés en Objectifs de contrôle connexes. Ces objectifs de contrôle proviennent du NIST. Tous les contrôles associés dans un package basés sur les objectifs de contrôle mappés sont liés en tant qu'objectifs de contrôle connexes.

La liste connexe des contrôles associés contient des contrôles de l'objectif du contrôle connexe avec la même entité.

b. Pour ajouter des objectifs de contrôle connexes, sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez les objectifs de contrôle et sélectionnez **Ajouter**.
La liste affiche les objectifs de contrôle qui ne sont pas déjà ajoutés à la liste des objectifs de contrôle connexes du package.

Appliquer des superpositions aux contrôles de la base de référence

Vous pouvez inclure des superpositions aux objectifs de contrôle de référence dans le package d'autorisation à l'aide d'un ajout, d'une soustraction ou d'une action personnalisée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

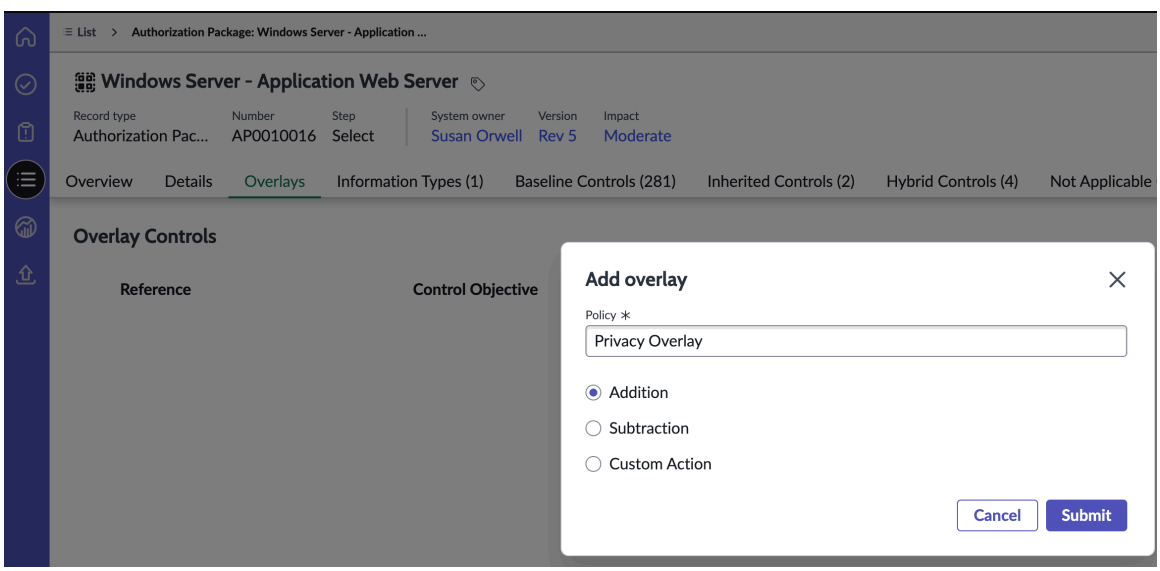
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail CAM**.
2. Pour accéder à la page Listes, sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans les packages d'autorisation de la liste RMF, sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation.
4. Sélectionnez **Superpositions** pour ajouter, modifier ou supprimer les superpositions dans le package d'autorisation.
   Le package d'autorisation doit être dans l'étape **Sélectionner** pour ajouter des politiques aux superpositions.

a. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter une politique à la superposition.
La fenêtre contextuelle **Ajouter une superposition** s'affiche.

b. Entrez au moins deux caractères dans le champ **Politique** pour afficher et sélectionner dans la liste des politiques disponibles.

> **Remarque :** Seules les politiques avec la source CAM : Superposition de contrôle, qui sont à l'état Publié et qui contiennent des objectifs de contrôle s'affichent dans le champ déroulant **Politique** .



c. Choisissez l'une des actions suivantes pour appliquer la superposition au package d'autorisations.

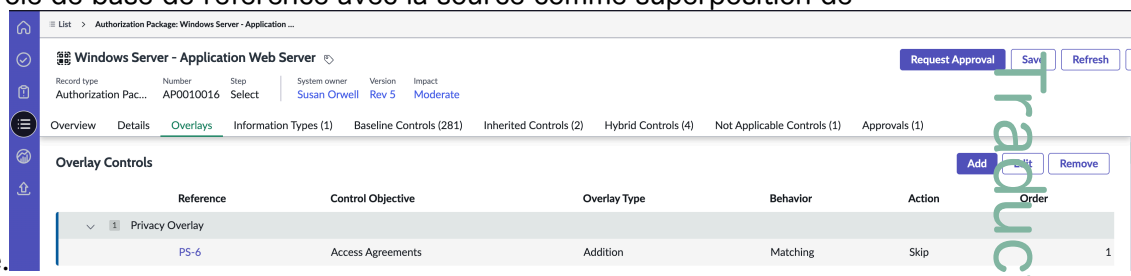
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Ajouter** : sélectionnez Ajout pour ajouter les objectifs de contrôle de la politique aux contrôles de base de référence.

  Remarque : Tous les objectifs de contrôle sont ajoutés en fonction de leur ID de référence.

  - Si un objectif de contrôle avec le même ID de référence existe déjà dans les contrôles de base de référence, le **comportement** sera défini sur **Correspondant** et **l'action** sera **ignorée**. L'action Ignorer n'ajoutera aucun objectif de contrôle aux contrôles de la base de référence à partir de la politique de superposition que vous avez sélectionnée.
  - Si la politique de superposition contient un objectif de contrôle avec un ID de référence qui diffère du contrôle de base de référence, le **comportement** sera défini sur **Distinct** et **l'action** sera **définie sur Créer nouveau**. Le ou les nouveaux objectifs de contrôle de la politique de superposition sont ajoutés au contrôle de base de référence avec la source comme superposition de contrôle.



- **Soustraction** : sélectionnez Soustraction pour déplacer les objectifs de contrôle avec des ID de référence correspondants entre la politique de superposition sélectionnée et les contrôles de référence vers l'état Contrôles non applicables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

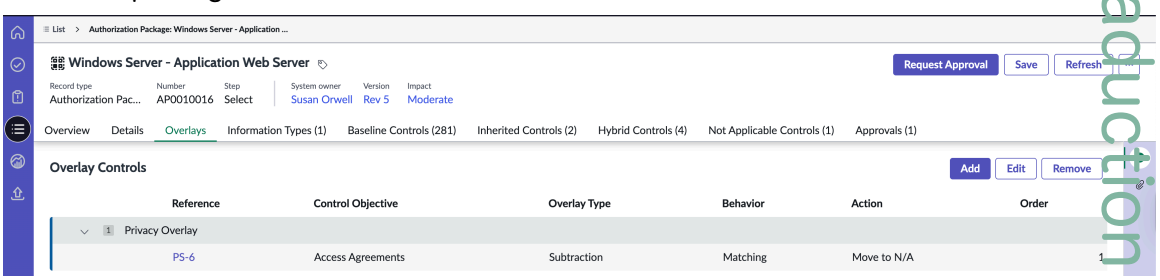
Remarque :

- Si un objectif de contrôle avec le même ID de référence existe déjà dans les contrôles de référence :
  - **Le comportement** est défini sur **Correspondant**
  - **L'action** consiste **à déplacer vers N/A**

    Ces objectifs de contrôle de correspondance entre les contrôles de superposition sélectionnés et les contrôles de base de référence s'affichent dans l'onglet **Contrôles non applicables** .

    Dans ce scénario, la source du contrôle de la base de référence reste la même. Le champ de justification du contrôle de la base de référence est mis à jour pour indiquer ce changement.

    Vous pouvez également sélectionner manuellement des objectifs de contrôle dans l'onglet **Contrôles non applicables** et utiliser **Revenir au contrôle de la base de référence** pour les déplacer vers les contrôles de base de référence dans le package d'autorisation.



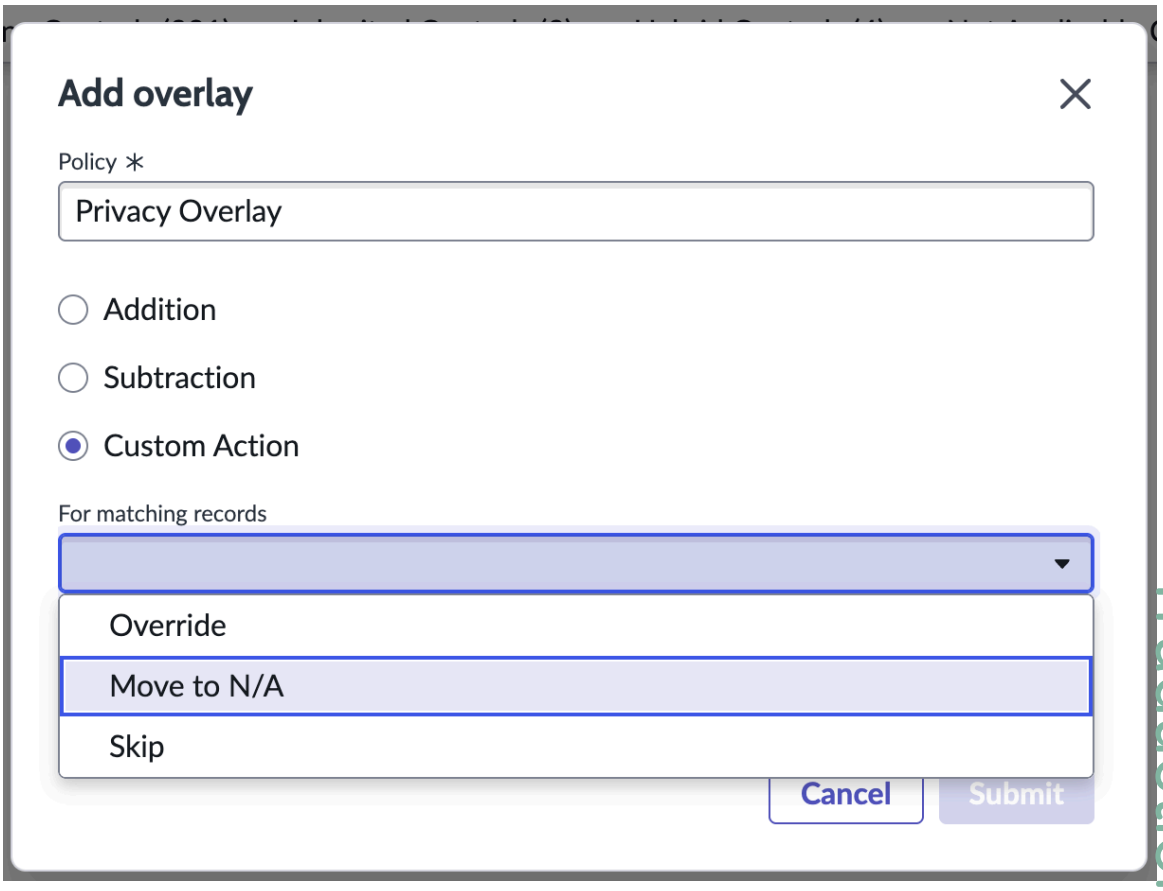
- Si la politique de superposition contient un objectif de contrôle avec un ID de référence différent du contrôle de base de référence :
  - **Le comportement** est défini sur **Distinct**
  - **L'action** est **Ignorer**

    L'action Ignorer ne fera passer aucun objectif de contrôle à l'état non applicable à partir des contrôles de base de référence.

- **Action personnalisée** : sélectionnez Action **personnalisée** , les actions disponibles sont les suivantes :
  - **Pour les enregistrements correspondants** (l'ID de référence est le même que dans les contrôles de base de référence et la politique de superposition sélectionnée) :
    - **Remplacer** : remplace l'objectif du contrôle de base de référence par celui de la politique de superposition sélectionnée.
    - **Déplacer vers N/A** : déplace l'objectif du contrôle avec l'ID de référence correspondant vers l'état Non applicable.
    - **Ignorer** : ignore l'enregistrement correspondant ; aucune modification ne sera apportée au package d'autorisation à partir de la politique sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

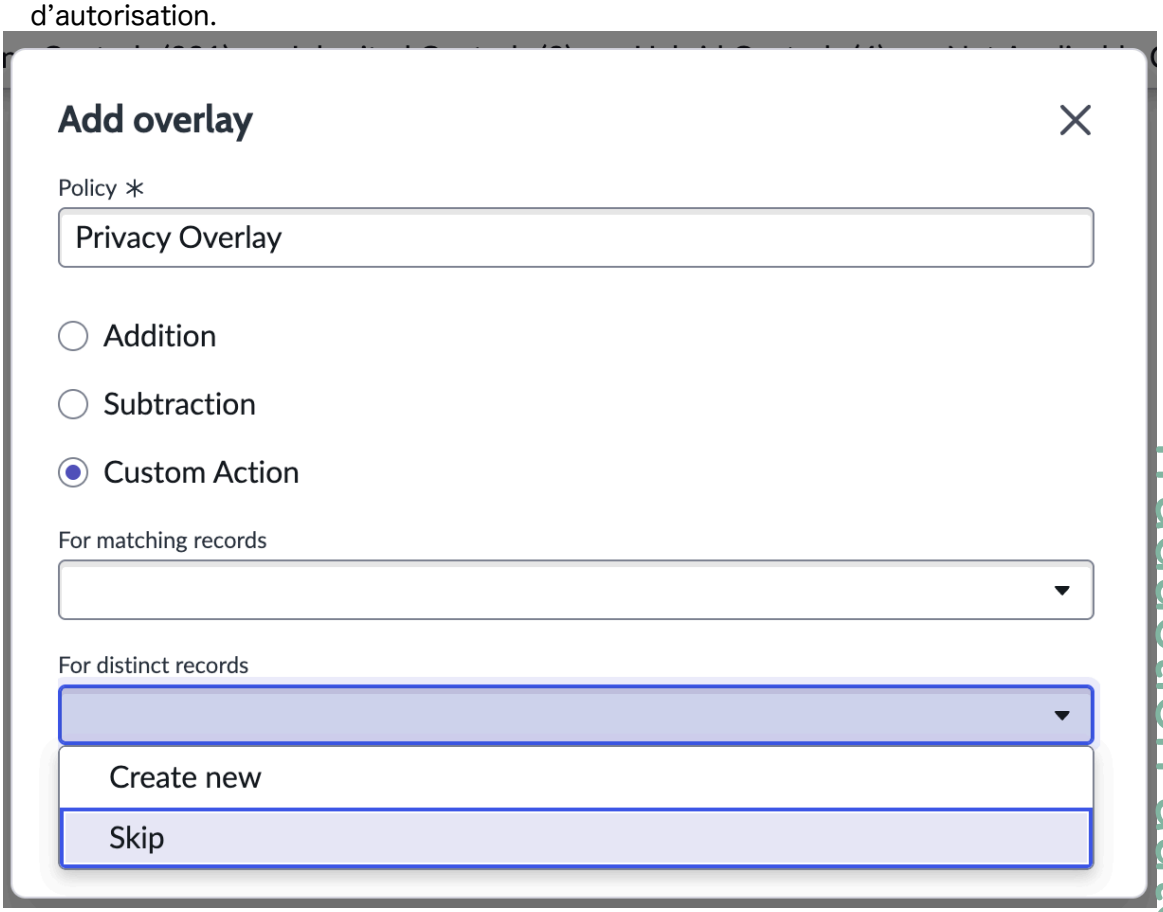


- **Pour les enregistrements distincts** (l'ID de référence n'existe pas dans les contrôles de base de référence) :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Créer** : ajoute le nouvel objectif de contrôle de la politique de superposition sélectionnée au package d'autorisation.
- **Ignorer** : ignore l'enregistrement distinct ; il ne sera pas ajouté au package d'autorisation.



Remarque : Pour les contrôles de base de référence existants, si la politique de superposition contient un objectif de contrôle hybride, hérité ou commun, l'action est ignorée par défaut. Le comportement sera également Hybride, Hérité ou Commun en conséquence.

d. Sélectionnez **Modifier** dans la page de vue de liste **Contrôles de superposition** pour modifier une superposition disponible dans la liste.

Remarque : Seules les superpositions répertoriées peuvent être modifiées. L'action de politique précédemment sélectionnée est appliquée par défaut et vous devez sélectionner une opération différente pour procéder à la mise à jour.

e. Cliquez sur **Soumettre** pour appliquer l'opération **Ajout**, **Soustraction** ou **Action personnalisée** à la politique.

Artefacts ATO pour un package d'autorisation

Générez des artefacts d'autorisation d'exploitation (ATO) tels que le plan de sécurité du système (SSP), le rapport d'évaluation de la sécurité (SAR), le plan d'actions et de jalons (POA&M), le plan d'évaluation de la sécurité (SAP), l'autorisation d'exploiter (lettre de l'ATO) et le résumé exécutif à partir d'un package d'autorisation au Microsoft Word format format. La génération d'artefacts ATO au format Microsoft Word facilite l'édition, la collaboration et la conformité, en confirmant les documents professionnels et portables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les artefacts ATO sont des documents et des preuves produits lors de l'autorisation d'un système qui prend en charge la conformité d'un package aux normes de sécurité.

SSP, SAR, POA&M, SAP, Lettre ATO et Résumé exécutif sont des rapports que vous pouvez générer pour un package d'autorisation. Il vous fournit un rapport consolidé et détaillé sur l'efficacité de la sécurité du système.

SSP

Document qui fournit une vue d'ensemble des exigences de sécurité pour un système d'information. Il décrit comment un système respecte les exigences de sécurité ou comment il prévoit de répondre aux exigences.

SAR

Document structuré qui fournit les résultats de l'évaluation et les directives recommandées d'un évaluateur pour corriger les vulnérabilités trouvées dans les contrôles de sécurité.

POA&M

Document qui fournit des détails sur la façon d'accomplir les éléments du plan, les jalons pour atteindre les tâches et la chronologie pour terminer les jalons.

SAP

Un document qui décrit l'évaluation et la mise à l'essai des contrôles et des garanties de sécurité conformément à la norme NIST SP 800-37 et aux politiques organisationnelles.

Lettre ATO

Document basé sur la conformité aux cadres de travail de sécurité et une évaluation complète des risques.

Résumé du cadre

Un document qui décrit l'évaluation complète de la sécurité du paquet, en vérifiant les exigences de sécurité fédérales et les cadres d'autorisation pertinents.

Remarque : Vous pouvez générer des rapports SSP, SAR, POA&M, SAP, lettre ATO et résumé exécutif dans Microsoft Word lesquels vous pouvez mettre à jour le contenu dans CAM Espace de travail. Alors que dans classique l'interface utilisateur, vous pouvez générer le rapport SSP au format PDF à l'aide de **l'option Générer un ou plusieurs rapports** dans le formulaire du package d'autorisation.

Pour configurer le modèle prédéfini CAM Microsoft Word , vous devez accéder à **Tous** > *Autorisation et surveillance en continu* > **Administration** et mettre en place les démarches administratives suivantes :

- Configuration des artefacts ATO Modèles de rapports
- Composants installés avec Autorisation et surveillance en continu

Générer des artefacts ATO

À partir de la page d'enregistrement de la vue d'ensemble du package d'autorisation, générez des artefacts d'autorisation d'exploitation (ATO) au Microsoft Word format. Cette action vous permet de télécharger vos artefacts ATO à partir de CAM.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.lecture_exécutive
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système

Important :

- Configurez le module d'extension ServiceNow Concepteur de documents Word avant de créer un Microsoft Word modèle et de générer les rapports d'artefacts ATO.

  Pour plus d'informations, consultez Configuration des artefacts ATO Modèles de rapports.

- Vérifiez à l'aide du type de rapport que vous souhaitez générer les artefacts ATO respectifs.

  Pour plus d'informations, consultez Propriétés système de Autorisation et surveillance en continu.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CAM**.
2. Pour accéder à la page Listes, sélectionnez l'icône Listes ( ).
3. Dans les packages d'autorisation de la liste RMF, sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation pour lequel vous souhaitez générer les rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

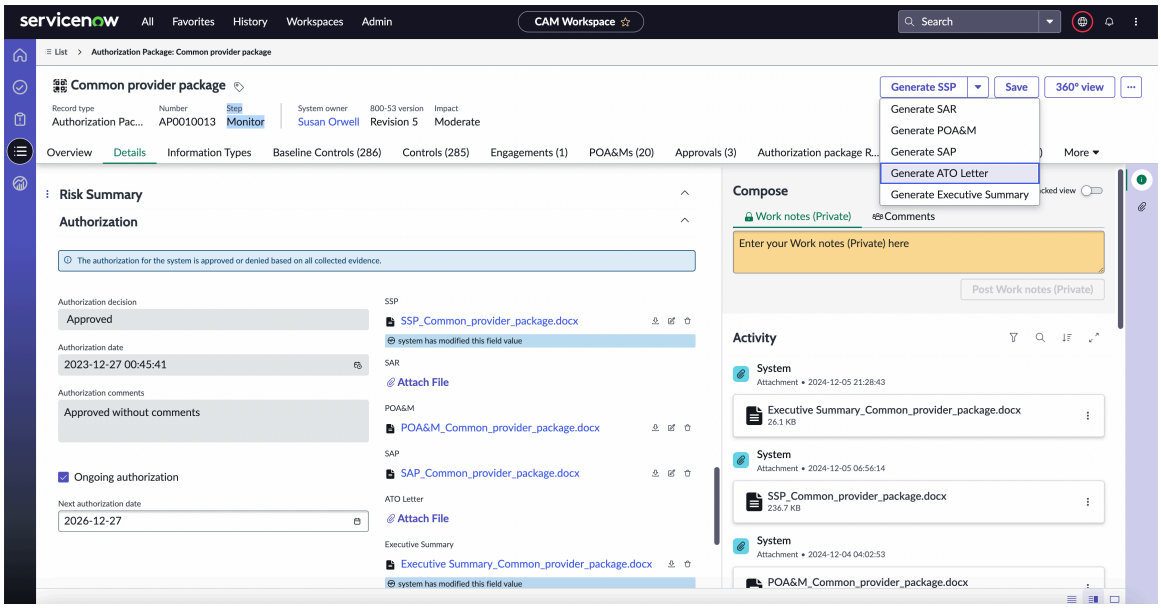
Important : Pour générer des artefacts ATO, les rapports doivent être dans l'état suivant :

État	Artefacts ATO
Implémenter, évaluer, autoriser ou surveiller	◦ SSP ◦ POA&M **Remarque :** ◦ La propriété de répétition « com.snc.word_doc_api.max_repetitions » dans le module d'extension Concepteur de documents doit être définie sur 200 pour générer un rapport SSP avec succès. Pour plus d'informations, consultez Informations de référence pour Concepteur de documents. ◦ Pour les packages d'autorisation avec des limites de données moyennes ou élevées, augmentez le nombre d'enregistrements à 200 dans la configuration du modèle pour générer le rapport SSP avec succès. Pour plus d'informations, consultez Créer des configurations de contenu pour CAM.
Évaluer, autoriser ou surveiller	◦ SAP ◦ SAR
Autoriser ou surveiller	◦ Lettre ATO ◦ Résumé du cadre

4. Pour générer un rapport SSP pour le package, sélectionnez **Générer un SSP**.
5. Pour générer le rapport suivant, sélectionnez l'icône d'action déroulante (icône) :
   - Pour générer un rapport SAR pour le package, sélectionnez **Générer un SAR.**
   - Pour générer un rapport POA&M pour le package, sélectionnez **Générer un POA&M**.
   - Pour générer un rapport SAP pour le package, sélectionnez **Générer** SAP.
   - Pour générer un rapport de lettre ATO pour le package, sélectionnez **Générer une lettre ATO**.
   - Pour générer un rapport de résumé exécutif pour le package, sélectionnez **Générer un résumé.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Continuer**.
   Une fois le Microsoft Word fichier généré, un message de bannière indique que le rapport a été généré avec succès.

   Remarque : Lors de la génération d'un rapport à partir d'un modèle HTML, l'écran reste affiché après que vous avez sélectionné **Continuer** jusqu'à ce que le rapport soit entièrement généré.

   Lors de la génération d'un rapport à partir d'un modèle Word, l'écran **Continuer** disparaît et la génération du rapport s'effectue en arrière-plan.

7. Fermez le message et sélectionnez la pièce jointe dans la barre latérale.
   Le Microsoft Word document est également joint à la section **Autorisation** du package dans la liste connexe **Détails** . Vous pouvez également sélectionner l'icône de téléchargement en regard du rapport pour télécharger le fichier.

8. Sélectionnez l'icône Plus d'actions ( ) en regard du fichier avec une `.docx` extension et sélectionnez l'option **Télécharger** .

   Important : Vérifiez que le bloqueur de fenêtres contextuelles est désactivé pour l'URL afin que le fichier soit automatiquement téléchargé dans votre référentiel local.

   Le fichier téléchargé s'ouvre dans un Microsoft Word format avec tous les détails. Le rapport est également joint dans la section **Activité** du package avec l'horodatage et l'utilisateur qui l'a généré.

   À partir de l'étape **d'implémentation** , tous les documents ATO générés pour le package d'autorisation sont affichés dans l'onglet **Documents d'autorisation** .

   Pour utiliser la fonctionnalité Générer des artefacts ATO pour un package d'autorisation à l'aide du modèle HTML, consultez l'article Configurations requises pour activer la génération de rapports pour le package d'autorisation dans l'espace de travail CAM [KB1649486] de la base de Now Support connaissances.

CAM OSCAL

L'Open Security Controls Assessment Language (OSCAL) offre un moyen standardisé d'exprimer les informations relatives aux contrôles, permettant ainsi l'interopérabilité, la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cohérence et l'automatisation de la sécurité informatique. Il ne prend en charge que le format JSON. CAM prend en charge la version 1.1.2 d'OSCAL.

OSCAL est un ensemble de formats lisibles par machine développés par le National Institute of Standards and Technology (NIST). Il est conçu pour prendre en charge l'automatisation des évaluations des contrôles de sécurité, des rapports de conformité et des processus de gestion des risques.

CAM prend en charge l'exportation et l'importation de données OSCAL pour les modèles de catalogue et de plan de sécurité système (SSP).

CAM modèles OSCAL pris en charge

CAM OSCAL prend en charge les modèles suivants :

Catalogue

Selon le NIST, le modèle de catalogue fournit une représentation structurée et lisible par machine d'un catalogue de contrôles. Par conséquent, dans le cadre du modèle de catalogue, CAM vous pouvez obtenir les informations relatives au contrôle suivantes :

- Objectifs de contrôle : ils sont mappés aux contrôles. Le champ **Référence** d'un objectif de contrôle est mappé au contrôle NIST. Les exigences d'un objectif de contrôle correspondent aux déclarations du contrôle du NIST. Par conséquent, chaque partie du champ **Description** d'un objectif de contrôle s'aligne sur la sous-partie du contrôle du NIST. Les objectifs de contrôle enfants de chaque objectif de contrôle sont mappés au champ de contrôle. Les objectifs de contrôle connexes de l'objectif de contrôle sont mappés au champ Liens.
- Exigences d'objectifs de contrôle : déclarations ou exigences de contrôle qui sont décomposées à partir de la description d'un objectif de contrôle.
- Modèles de test : tests effectués sur les contrôles. Chaque contrôle dispose d'au moins un modèle de test, qui a un objectif d'évaluation.
- Procédures d'évaluation : il s'agit des objectifs d'évaluation d'un modèle de test ou des tests effectués sur les contrôles.

Superposer le catalogue

Contrôles de superposition : il s'agit de politiques qui consistent en des objectifs de contrôle et qui ne font pas partie du NIST, mais qui peuvent se trouver dans un package d'autorisation.

Profil

Selon le NIST, le modèle de profil fournit une représentation structurée et lisible par machine d'une base de référence. Le modèle de profil représente également une base de référence de contrôles sélectionnés à partir d'un ou de plusieurs catalogues de contrôles.

Contrôles de base de référence : petit ensemble d'objectifs de contrôle renseignés automatiquement en fonction de l'impact. L'impact est décidé en fonction du type d'information d'un package d'autorisation.

- Contrôles Include : contrôles de base de référence qui font partie du package d'autorisation.
- Exclure les contrôles : il s'agit des contrôles de base de référence qui ont été marqués comme non applicables.

Le profil se compose à la fois du catalogue et du catalogue superposé.

Plan de sécurité du système (SSP)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Selon le NIST, le modèle OSCAL SSP permet à un propriétaire de système d'exprimer l'implémentation système d'un système d'information dans le contexte d'une base de référence spécifique ou d'un profil OSCAL. Il représente également une description de l'implémentation du contrôle d'un système d'information.

- Limite d'autorisation : une limite d'autorisation définit le périmètre d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .
- Package d'autorisation : créé dans le but de traiter les actifs ou les systèmes à travers les sept étapes mandatées par le RMF. Pour plus d'informations, consultez NIST RMF Vue d'ensemble des processus.
- Type d'information : le type d'information définit le niveau d'impact du package, qui est basé sur la criticité du système d'information défini dans l'étape Catégoriser.
- Contrôle : lorsque les objectifs de contrôle passent à l'état Implémentation, ils deviennent des contrôles.
- Exigence de contrôle : lorsque les objectifs de contrôle passent à l'état Implémentation, ils deviennent des contrôles. En conséquence, les exigences d'objectif de contrôle sont converties en exigence de contrôle.
- Contrôle hérité : contrôles entièrement hérités du package d'autorisation parent. Ensuite, cela signifie que toutes les exigences de contrôle de chacun de ces contrôles sont également héritées complètement.
- Contrôle hybride : ils sont partiellement hérités du package d'autorisation parent.

Exporter au format OSCAL

CAM prend en charge le langage OSCAL (Open Security Controls Assessment Language) utilisé par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui fournit des informations relatives aux contrôles dans des formats standardisés lisibles par machine. CAM prend en charge les modèles de catalogue, de profil et SSP.

Tables sources pour extraire les données des modèles

Table source	Propriété JSON
Catalogue	
Objectif du contrôle	Contrôles
Objectif du contrôle associé à l'exigence d'objectif du contrôle	Parties des déclarations
Modèle de test pour procédure d'évaluation	Parties de l'objectif de l'évaluation
Objectif du contrôle	conseil
Modèle de test	Méthode d'évaluation (examiner)
Modèle de test	Méthode d'évaluation (entretien)
Profil	
Contrôle de la base de référence	Contrôles Include
Contrôle de la base de référence	Exclure des contrôles
SSP	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table source	Propriété JSON
Limite d'autorisation	components
Package d'autorisation	autorisation à effet de levier
Limite d'autorisation	niveau d’impact sur la sécurité
Exigence de contrôle	Déclarations
Limite d'autorisation	par composants
Type d'information	Types d’informations

Exporter OSCAL SSP

À partir de la page d’enregistrement de la vue d’ensemble du package d’autorisations, générez des fichiers zip et exportez les détails du contenu mappé de l’enregistrement au format OSCAL. Pour générer un SSP OSCAL, le package d’autorisation sélectionné doit être dans l’état Implémenté ou une version ultérieure. Cette action vous permet d’exporter votre package d’autorisation à partir de CAM.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CAM**.
2. Dans le CAM Espace de travail, sélectionnez l’icône Liste ( ).
3. Sélectionnez les packages d’autorisation dans la liste **RMF** .
4. Dans la vue de liste, sélectionnez l’enregistrement du package d’autorisation pour lequel générer des fichiers SSP.

   Remarque : Le package d’autorisation doit être à l’état Implémenter, Évaluer, Autoriser ou Surveiller pour générer un SSP OSCAL.

5. Pour exporter OSCAL SSP, sélectionnez **Générer OSCAL SSP**.

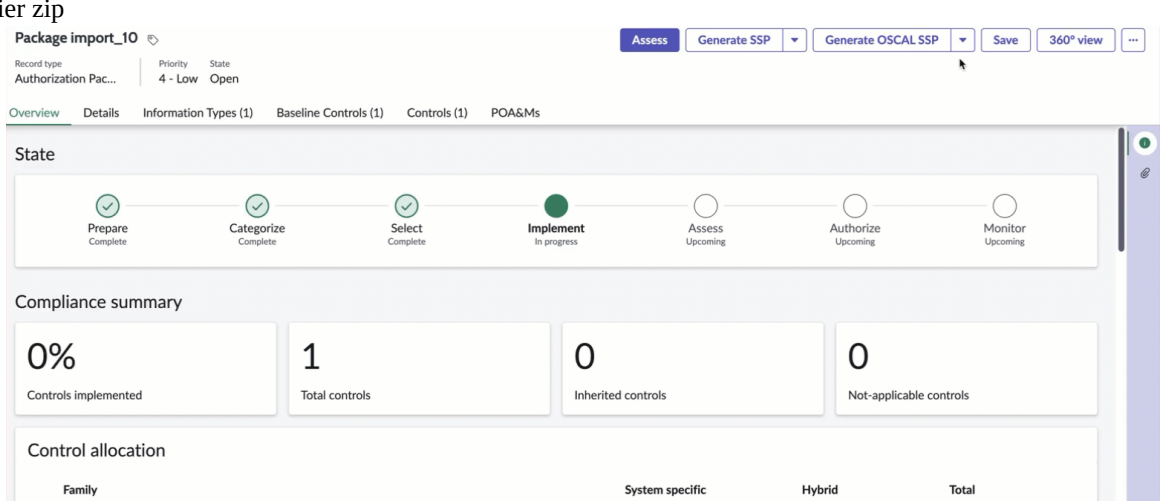
   Remarque : Si vous utilisez la version Xanadu, commencez à l’étape 5 dans Exporter des données au format OSCAL .

6. Sélectionnez **Continuer** dans la fenêtre contextuelle pour commencer à générer le rapport.
   Un message s’affiche indiquant que le fichier Word est en cours de génération. Un zip contenant des fichiers JSON ainsi que des diagrammes est généré. Vous devrez actualiser la page avant de télécharger les fichiers JSON.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez Télécharger **OSCAL SSP** dans la liste déroulante **Générer OSCAL SSP** pour télécharger le fichier zip SSP.



Important : Vérifiez que le bloqueur de fenêtres contextuelles est désactivé pour l'URL afin que le fichier zip SSP soit automatiquement téléchargé dans votre référentiel local.

Vous pouvez afficher les fichiers catalog.json, overlay-catalog.json profile.json ssp.json. De plus, si des diagrammes attachés aux champs respectifs et à la limite du package y sont liés, ils sont également disponibles dans le contenu du zip. Les diagrammes peuvent être un diagramme de flux de données de catalogue, un diagramme d'architecture de réseau ou un diagramme de limite d'autorisation, disponibles sous forme de fichiers png dans le zip.

Remarque :

- Le fichier overlay-catalog.json contient uniquement les politiques liées au package d'autorisation. Si aucune superposition de catalogue n'est liée au package d'autorisation, le fichier overlay-catalog.json ne sera pas généré.
- Pour personnaliser le comportement OSCAL pour l'exportation, consultez l'article Prise en charge de la personnalisation du modèle OSCAL [KB1650397] dans la base de Now Support connaissances.

Pour plus d'informations sur l'erreur d'importation OSCAL, consultez l'article Importation OSCAL [KB1794095] dans la base de Now Support connaissances.

Exporter le catalogue OSCAL

À partir de la page d'affichage de liste Objectif de contrôle, vous pouvez exporter le catalogue au format JSON OSCAL pour les objectifs de contrôle sélectionnés. Cette action vous permet d'exporter vos objectifs de contrôle à partir de CAM.

Avant de commencer

Rôle requis :

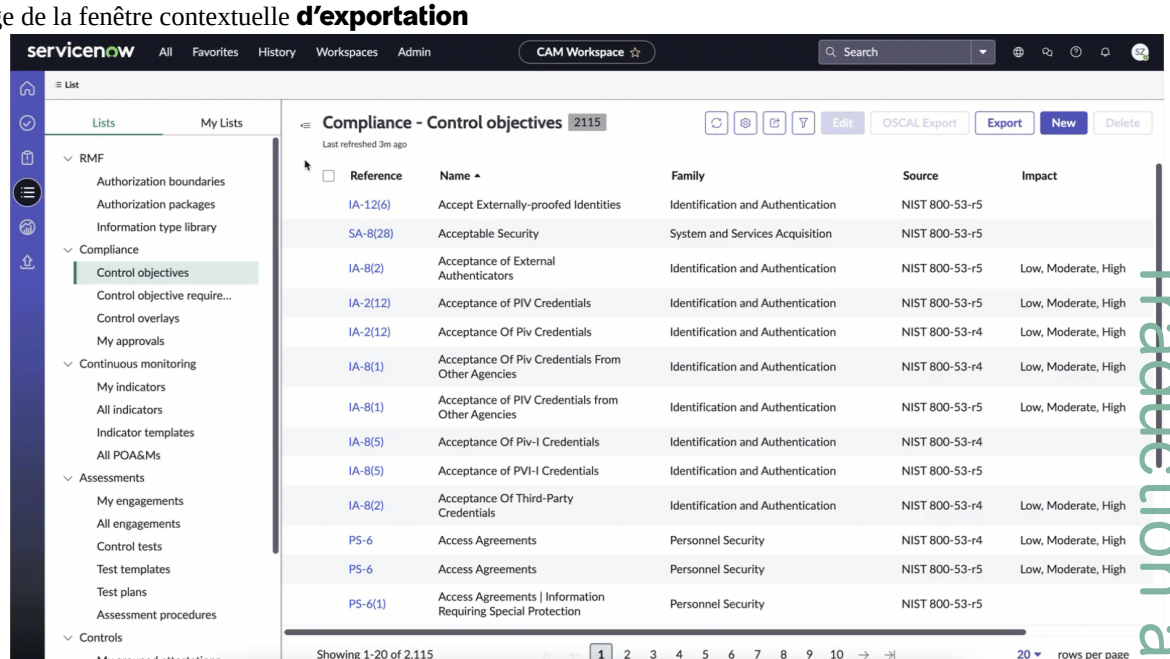
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.lecteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CAM**.
2. Dans le CAM Espace de travail, sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Sélectionnez Objectifs de contrôle dans la liste **Conformité** .
4. Dans la vue de liste, sélectionnez un ou plusieurs enregistrements d'objectifs de contrôle à exporter.
5. Sélectionnez **Exportation OSCAL**.
   Affichage de la fenêtre contextuelle **d'exportation OSCAL**.



6. Dans la fenêtre contextuelle, entrez le **titre** et la **version** , puis sélectionnez **Exporter**.

> **Important :** Vérifiez que le bloqueur de fenêtres contextuelles est désactivé pour l'URL afin que le fichier JSON de catalogue soit automatiquement téléchargé dans votre référentiel local.

Le fichier JSON du catalogue est téléchargé dans votre référentiel local.

Importer au format OSCAL

L'importation CAM OSCAL offre une expérience de type playbook conçue pour rationaliser l'intégration des données de contrôle de sécurité.

Ce processus guidé prend en charge l'importation de fichiers JSON dans les modèles de catalogue et de plan de sécurité du système (SSP), à l'aide du format OSCAL (Open Security Controls Assessment Language). À partir de la page de destination d'importation OSCAL, vous pouvez afficher une liste des fichiers OSCAL précédemment importés ainsi que leurs statuts actuels. Pour lancer une nouvelle importation, sélectionnez **Nouvelle importation** à partir de la page de destination **Toutes les importations OSCAL** . Le processus d'importation vous guide ensuite à travers les étapes structurées suivantes :

- **Détails** : saisissez les détails de l'importation, tels que le modèle OSCAL, la source et les destinataires des notifications d'état de l'importation.
- **Pièces jointes** : téléchargez les fichiers au format OSCAL correspondant au modèle sélectionné dans l'onglet **Détails** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le modèle OSCAL du catalogue, vous devez charger le fichier de catalogue pour poursuivre le processus d'importation.
- Pour le modèle SSP OSCAL, vous devez charger les fichiers suivants :
  - Catalogue
  - Profil
  - SSP
  - *Superposition* : Vous pouvez télécharger plusieurs fichiers de superposition.

- **Rôles et responsabilités** : affectez des utilisateurs à des rôles spécifiques pour les fichiers importés. Ces utilisateurs conserveront leur rôle tout au long de chaque étape du package d'autorisation.

  Remarque : Cet onglet ne s'applique que lorsque le modèle OSCAL SSP est sélectionné.

- **Aperçu et remplacement** : passez en revue la liste des fichiers à charger, ainsi que le nombre de fichiers qui seront créés ou ignorés. Prendre les mesures appropriées telles que importer, ignorer ou remplacer.

  Remarque : Vous ne pouvez remplacer que les fichiers qui sont à l'état ignoré. En outre, si vous remplacez un package, toutes les données associées à ce package seront remplacées.

La fonctionnalité d'importation OSCAL vous permet d'effectuer CAM les opérations suivantes :

- Importer le catalogue OSCAL
- Importer SSP OSCAL

Pour plus d'informations sur le catalogue des erreurs et des contrôles d'importation OSCAL, consultez l'article Importation OSCAL [KB1794095] dans la base de Now Support connaissances.

Importer le catalogue OSCAL

À partir de la page Nouvelle expérience de playbook à importer, vous pouvez importer des fichiers OSCAL dans le modèle Catalogue dans CAM l'espace de travail. Cette tâche se concentre sur le chargement et le traitement des fichiers JSON requis pour commencer le processus d'importation.

Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.admin

Remarque :

- Le fichier de catalogue à importer doit être au format JSON et validé à l'aide de l'outil https://github.com/usnistgov/oscal-cli OSCAL-CLI pour détecter toute erreur de validation.
- Les destinataires sont informés par e-mail à la fin du processus d'importation.

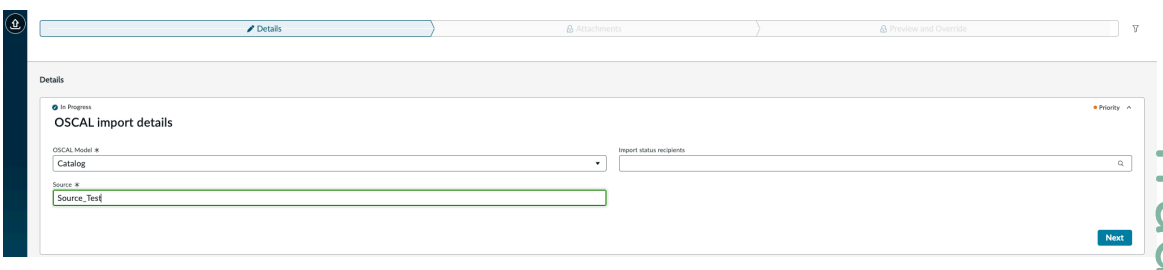
L'importation du catalogue OSCAL est un processus synchrone.

Traduction automatique

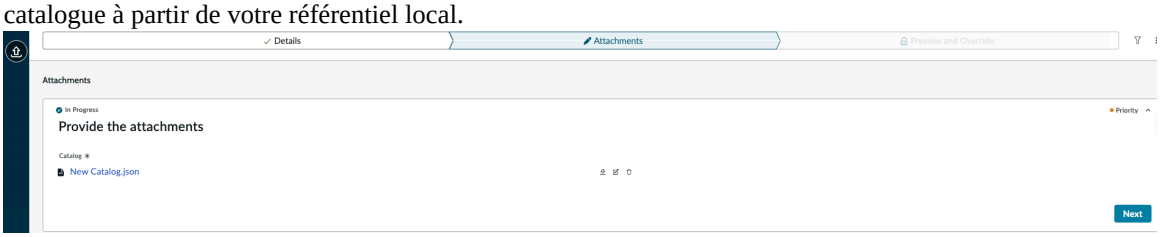
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

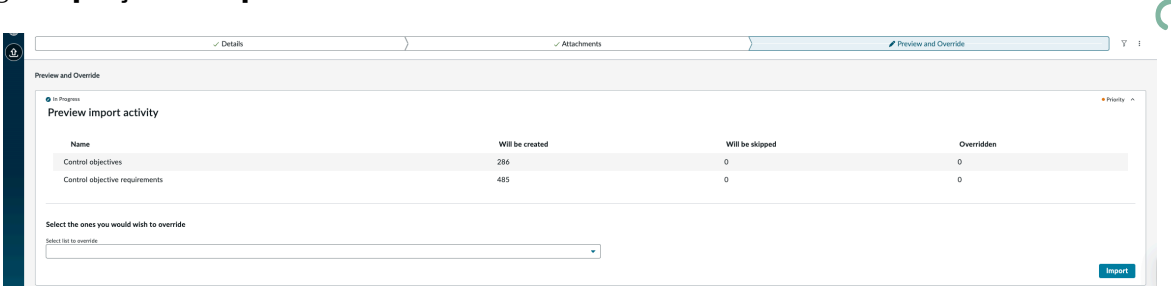
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CAM**.
2. Dans , CAM Espace de travail sélectionnez l'icône de la page de destination d'importation OSCAL ( ).
3. Sélectionnez **Nouvelle importation** dans la page de destination **Toutes les importations OSCAL** .
4. Sélectionnez **Catalogue** dans la liste déroulante **Modèle OSCAL** .
   Par défaut, le modèle Catalogue est sélectionné.
5. Entrez le nom de la **source** .
   Le nom de la source que vous saisissez est utilisé comme nom pour l'objectif de contrôle importé. S'il existe un objectif de contrôle portant le même nom de source, le fichier est ignoré pendant l'importation.



6. **Facultatif :** Saisissez le nom des **destinataires de l'état d'importation** .
   Vous pouvez répertorier les utilisateurs qui doivent être notifiés une fois l'importation OSCAL terminée. Les destinataires reçoivent une notification par e-mail sur l'état de l'importation.
7. Sélectionnez **Suivant** pour passer à l'étape suivante du processus d'importation OSCAL.
   Vous serez dirigé vers l'onglet **Pièces jointes** pour joindre le fichier de catalogue.
8. Sélectionnez **l'option Joindre un fichier** dans l'onglet **Pièces jointes** pour joindre le fichier de catalogue à partir de votre référentiel local.



9. Sélectionnez **Suivant** pour vérifier les fichiers que vous avez chargés.
   Les onglets **Aperçu et Remplacer** s'affichent.



10. Dans l'onglet **Aperçu et remplacement** , examinez les détails à créer, ignorer ou remplacer, puis effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Importer** pour importer le modèle de catalogue.

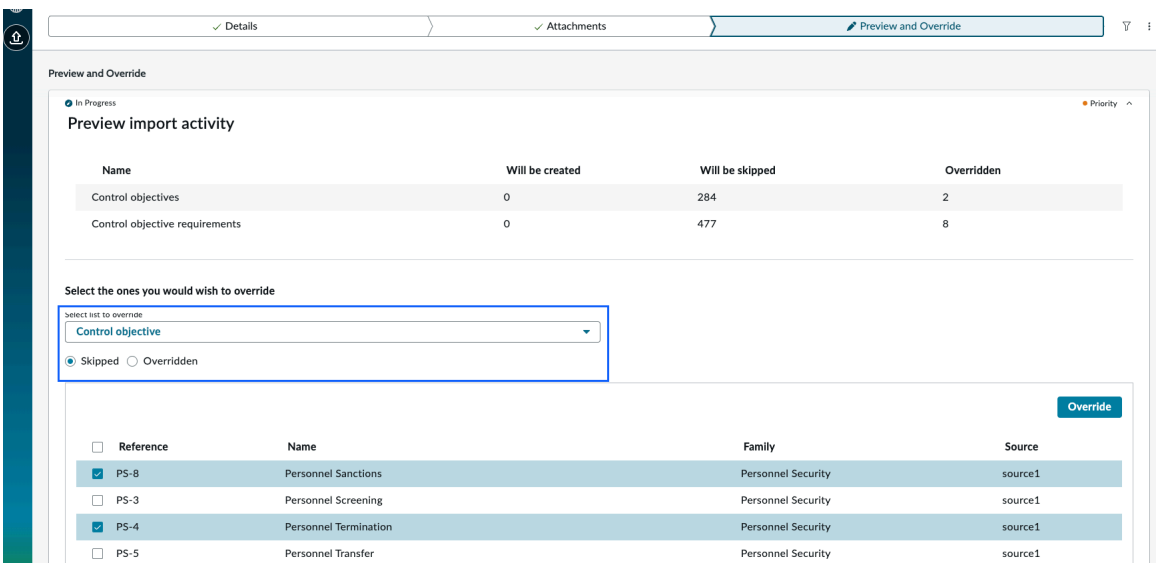
  Remarque : Lorsque toutes les données sont nouvelles et doivent être importées, l'action d'importation crée de nouveaux enregistrements pour les données respectives. Dans ce cas, vous ne pouvez pas ignorer ou remplacer les fichiers. Toutefois, si vous importez un fichier avec la source existante et les enregistrements correspondants, vous aurez la possibilité d'ignorer ou de remplacer les données.

- Pour remplacer les données, effectuez les actions suivantes :

  a. Sélectionnez **Sélectionner la liste à remplacer** pour choisir les données à remplacer.

  b. Sélectionnez **Ignoré** pour répertorier la référence à ignorer.

  Remarque : En fonction des données que vous sélectionnez dans la liste déroulante : Si les données sont à l'état **Sera ignoré** , vous pouvez uniquement le remplacer. Lorsque vous remplacez un objectif de contrôle, toutes les exigences d'objectif de contrôle associées sont également remplacées.



  c. Sélectionnez la référence dans la liste que vous souhaitez remplacer.

  d. Sélectionnez **Remplacer** pour remplacer une ou plusieurs références sélectionnées.

  La référence sélectionnée est marquée comme remplacée et le nombre **remplacé** est augmenté dans la liste d'aperçu.

- Pour ignorer les données, effectuez les actions suivantes :

  a. Sélectionnez **Sélectionner la liste à remplacer** pour choisir les données à ignorer.

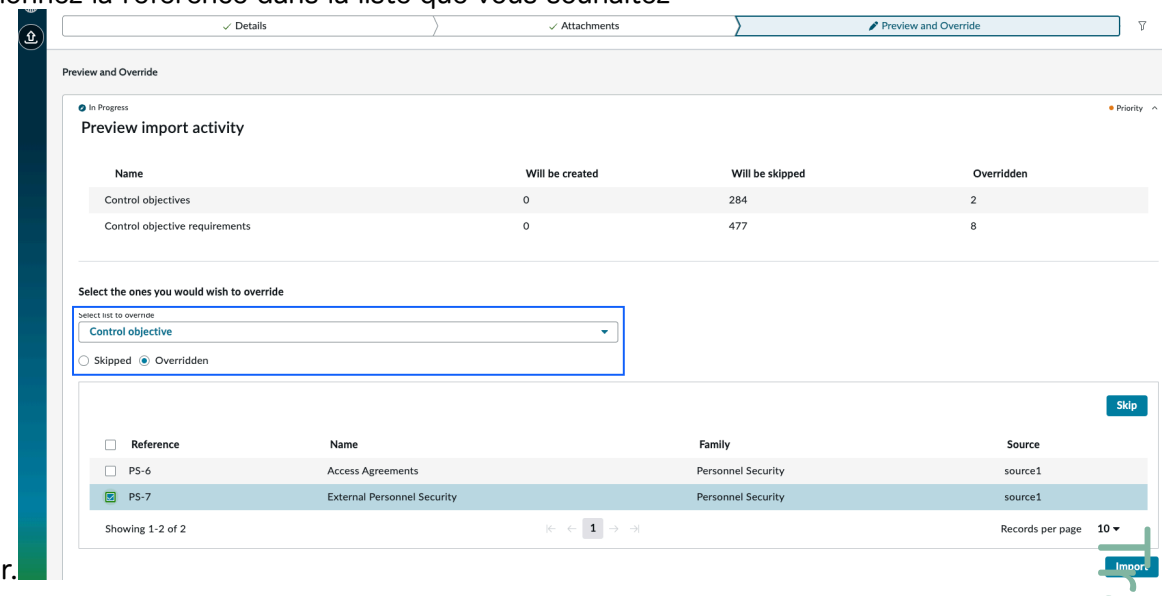
  b. Sélectionnez **Remplacé** pour répertorier la référence à ignorer.

  Remarque : S'il est dans l'état **Remplacé** , vous pouvez uniquement l'ignorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez la référence dans la liste que vous souhaitez ignorer.



d. Sélectionnez **Ignorer** pour remplacer une ou plusieurs références sélectionnées.

La référence sélectionnée est marquée comme ignorée et le nombre de **seront ignorés** est augmenté dans la liste d'aperçu.

11. Sélectionnez **Importer** pour importer les fichiers de catalogue.

Remarque :

- Le CAM modèle d'importation de catalogue OSCAL ne prend pas en charge les modèles de test et les procédures d'évaluation s'ils sont inclus dans le fichier JSON du catalogue.
- Si une erreur se produit pendant le processus d'importation, consultez le message d'erreur affiché dans la fenêtre contextuelle et prenez les mesures correctives nécessaires.

Vous pouvez afficher le rapport d'état d'importation dans la page **de destination Toutes les importations OSCAL** .

Tous les objectifs de contrôle nécessaires sont créés avec la source spécifiée.

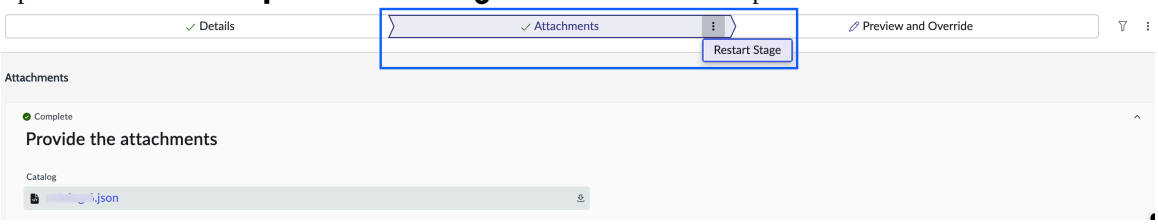
Pour plus d'informations sur l'erreur d'importation OSCAL, consultez l'article Importation OSCAL [KB1794095] dans la base de Now Support connaissances.

12. Facultatif : Si une erreur se produit pendant le processus d'importation, consultez le message d'erreur affiché dans la fenêtre contextuelle et prenez les mesures correctives nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également sélectionner l'icône d'action des pièces) sous l'onglet **Pièces jointes** pour sélectionner **l'étape de redémarrage** afin de redémarrer les pièces jointes.



Remarque : Vous pouvez également sélectionner l'icône d'action du playbook ( ) pour sélectionner **Redémarrer le playbook** afin de redémarrer le playbook.

Importer SSP OSCAL

À partir de la page Nouvelle expérience de playbook d'importation, vous pouvez importer des fichiers OSCAL dans le modèle de plan de sécurité du système (SSP) dans CAM l'espace de travail. Cette action vous permet de charger de manière transparente les données du package d'autorisation au format OSCAL.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer
- sn_irm_cont_auth.admin

Remarque :

- Le catalogue, la superposition de catalogue, le SSP et le fichier de profil à importer doivent être au format JSON et validés à l'aide de l'outil https://github.com/usnistgov/oscal-cli OSCAL-CLI pour détecter toute erreur de validation.
- Les destinataires sont informés par e-mail à la fin du processus d'importation.
- Utilisateur qui doit être mappé pour CAM des profils spécifiques.

L'importation SSP OSCAL est un processus synchrone.

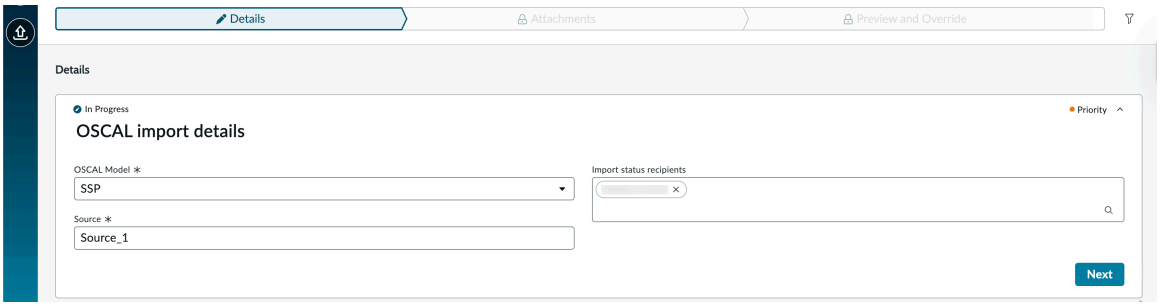
Entrer les détails de l'importation OSCAL

Procédure

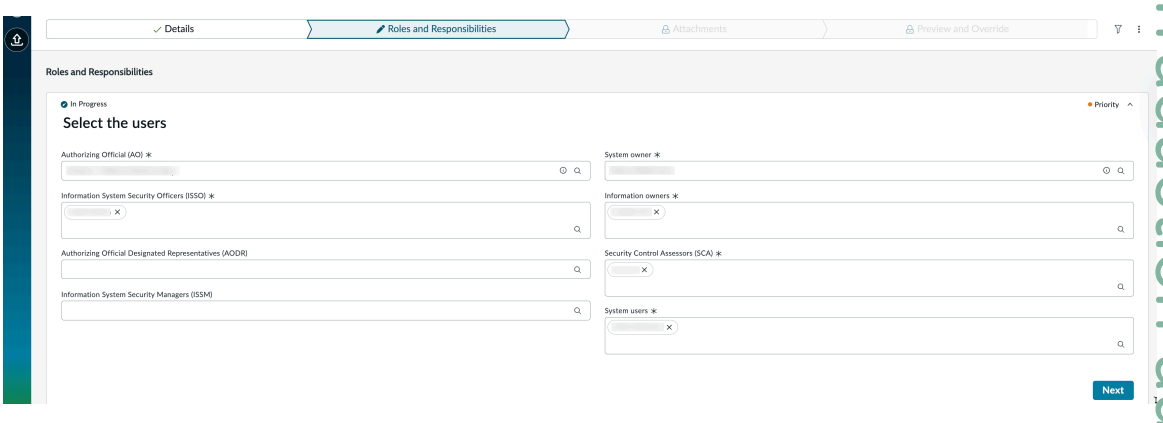
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail CAM**.
2. Dans , CAM Espace de travail sélectionnez l'icône de la page de destination d'importation OSCAL ( ).
3. Sélectionnez **Nouvelle importation** dans la page de destination **Toutes les importations OSCAL** .
4. Sélectionnez **SSP** dans la liste déroulante **Modèle OSCAL** .
5. Entrez le nom de la **source** .
6. **Facultatif :** Saisissez le nom des **destinataires de l'état d'importation** .
   Vous pouvez répertorier les utilisateurs qui doivent être notifiés une fois l'importation OSCAL terminée. Le destinataire reçoit une notification par e-mail sur l'état de l'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sélectionnez **Suivant** pour passer à l'étape suivante du processus d'importation OSCAL.
   Vous serez dirigé vers l'onglet **Rôles et responsabilités** pour mapper les utilisateurs pour le processus d'importation.
8. Sélectionnez les utilisateurs dans l'onglet **Rôles et responsabilités** .
   Affectez des utilisateurs à des rôles spécifiques pour les fichiers importés. Ces utilisateurs conserveront leur rôle tout au long de chaque étape du package d'autorisation.



9. Sélectionnez **Suivant** pour passer à l'étape suivante du processus d'importation OSCAL.
   Vous serez dirigé vers l'onglet **Pièces jointes** pour joindre les fichiers SSP.
10. Joignez les fichiers individuels dans l'onglet **Pièces jointes** , puis sélectionnez **Suivant** pour charger le fichier de superposition.

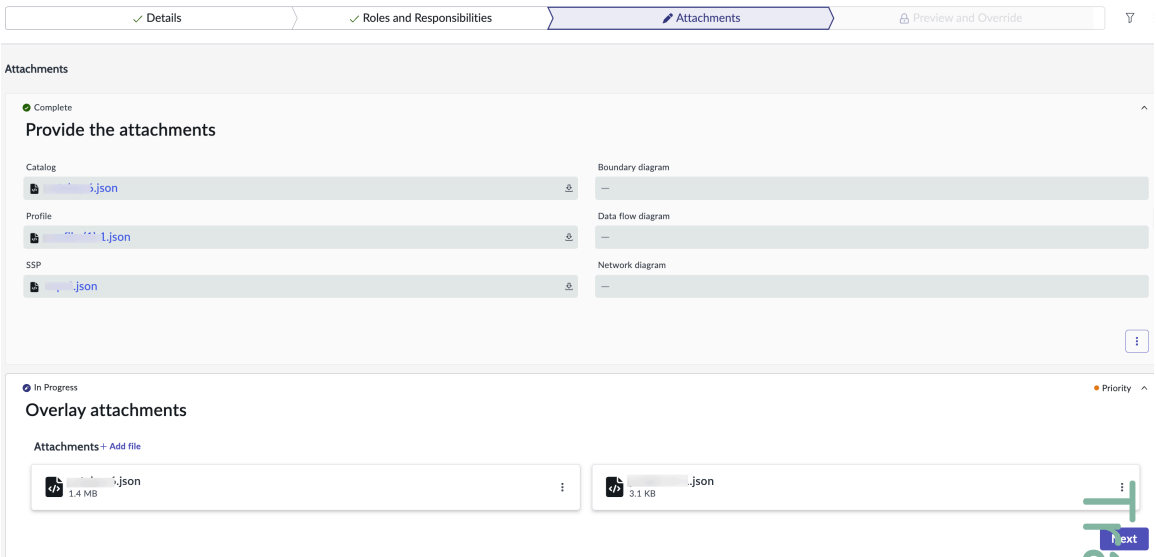
> **Remarque :** Catalogue, Profil et SSP sont des fichiers obligatoires à joindre.

- **Catalogue** : contient les détails des objectifs du contrôle et de ses objets connexes.
- **Profil** : contient une base de référence des contrôles sélectionnés à partir d'un ou de plusieurs catalogues de contrôles.
- **Superposition de catalogue** : contient des informations concernant les politiques de superposition, ses objectifs de contrôle et le comportement de la superposition. Ce comportement dépend de l'addition ou de la soustraction dans laquelle la superposition est incluse dans le package d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez Appliquer des superpositions aux contrôles de la base de référence. Vous pouvez également charger plusieurs fichiers de superposition.
- **SSP** : contient les détails de la limite d'autorisation, du package d'autorisation, des éléments système, des types d'informations, des contrôles, des contrôles communs, de l'héritage, des contrôles hybrides et autres.
- **Diagramme de flux de données**, **diagramme de limites** et **diagramme de réseau** : ces diagrammes sont joints à la limite d'autorisation.

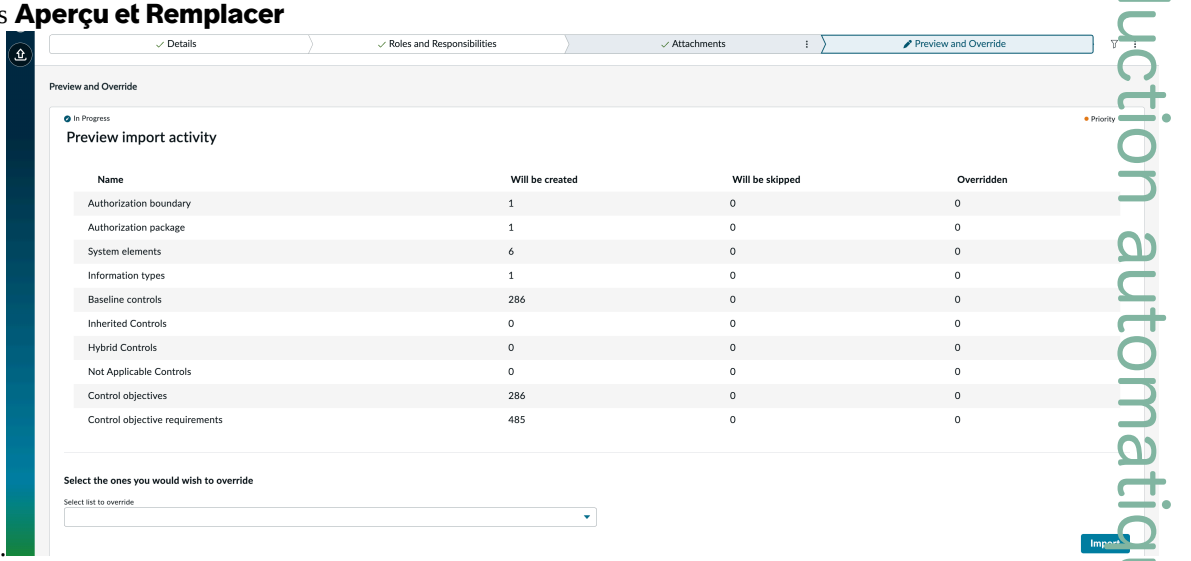
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Ajouter un fichier** pour joindre le fichier de superposition.
    Vous pouvez également charger plusieurs fichiers de superposition.



12. Sélectionnez **Suivant** pour vérifier les fichiers que vous avez chargés.
    Les onglets **Aperçu et Remplacer** s’affichent.



13. Dans l’onglet **Aperçu et remplacement** , examinez les détails à créer, ignorer ou remplacer, puis effectuez l’une des actions suivantes :

    - Sélectionnez **Importer** pour importer le modèle SSP.

      Remarque : Lorsque toutes les données sont nouvelles et doivent être importées, l’action d’importation crée de nouveaux enregistrements pour les données respectives. Dans ce cas, vous ne pouvez pas ignorer ou remplacer les fichiers. Toutefois, si vous importez un fichier avec la même source et les enregistrements correspondants, vous aurez la possibilité d’ignorer les données.

    - Pour remplacer les données, effectuez les actions suivantes :

      a. Sélectionnez **Sélectionner la liste à remplacer** pour choisir les données à remplacer.

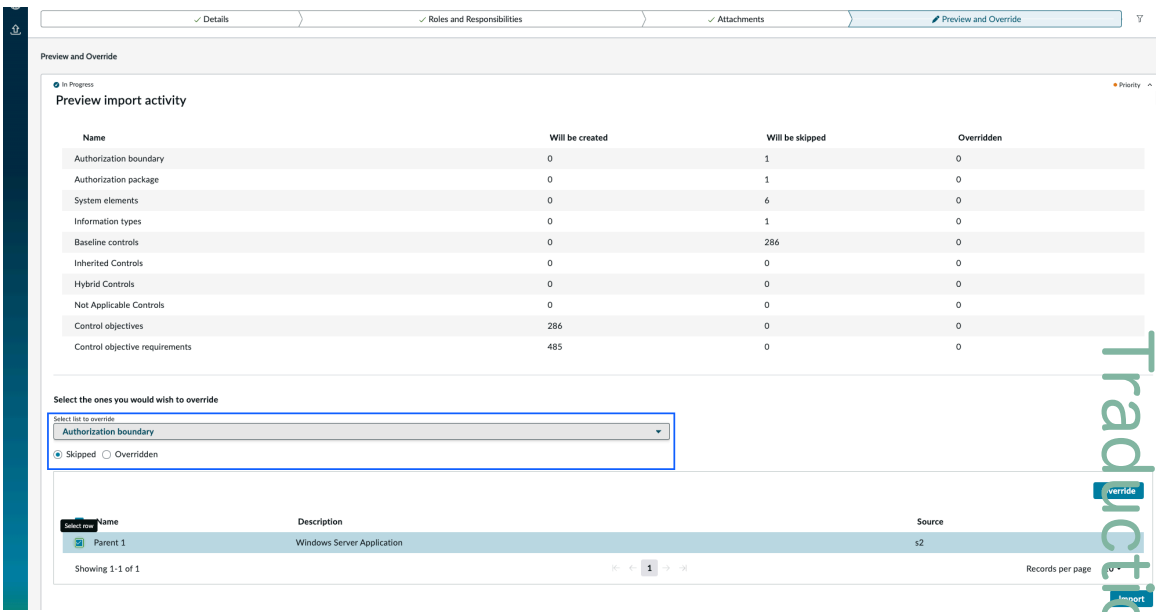
      b. Sélectionnez **Ignoré** pour répertorier la référence à ignorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : En fonction des données que vous sélectionnez dans la liste déroulante : Si les données sont à l'état **Sera ignoré** , vous pouvez uniquement le remplacer. Lorsque vous remplacez un objectif de contrôle, toutes les exigences d'objectif de contrôle associées sont également remplacées.

c. Sélectionnez la référence dans la liste que vous souhaitez remplacer.



d. Sélectionnez **Remplacer** pour remplacer une ou plusieurs références sélectionnées.

La référence sélectionnée est marquée comme remplacée et le nombre **remplacé** est augmenté dans la liste d'aperçu.

- Pour ignorer les données, effectuez les actions suivantes :

a. Sélectionnez **Sélectionner la liste à remplacer** pour choisir les données à ignorer.

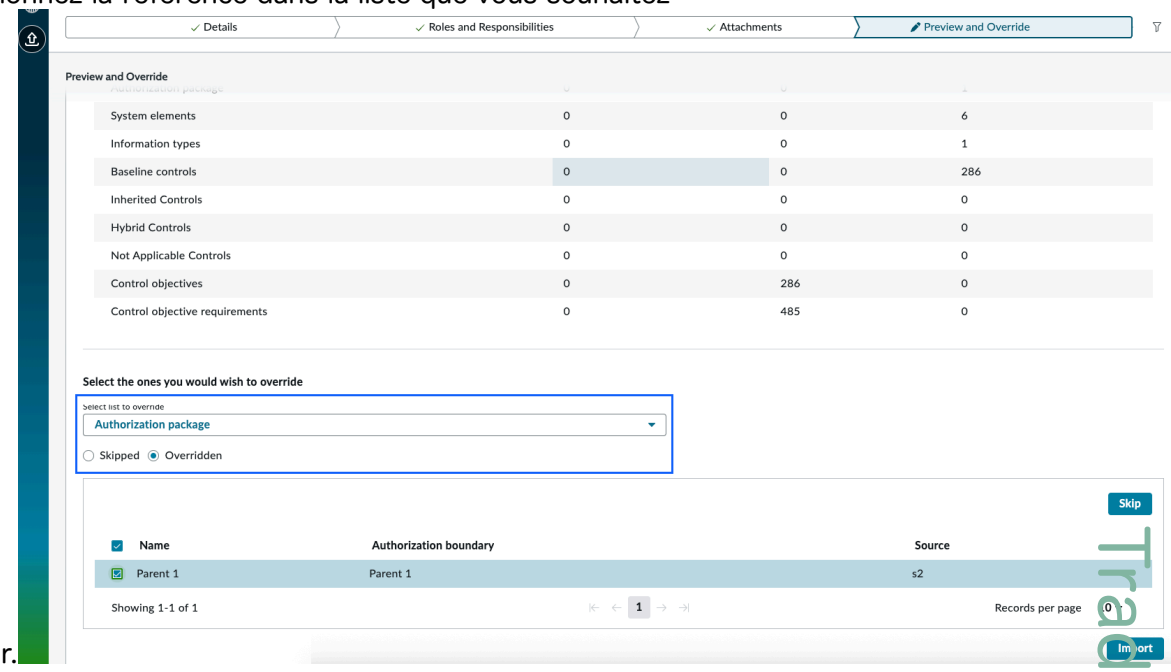
b. Sélectionnez **Remplacé** pour répertorier la référence à ignorer.

Remarque : S'il est dans l'état **Remplacé** , vous pouvez uniquement l'ignorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez la référence dans la liste que vous souhaitez ignorer.



d. Sélectionnez **Ignorer** pour remplacer une ou plusieurs références sélectionnées.

La référence sélectionnée est marquée comme ignorée et le nombre de **seront ignorés** est augmenté dans la liste d'aperçu.

14. Sélectionnez **Importer** pour importer les fichiers SSP.

Remarque : Si une erreur se produit pendant le processus d'importation, consultez le message d'erreur affiché dans la fenêtre contextuelle et prenez les mesures correctives nécessaires.

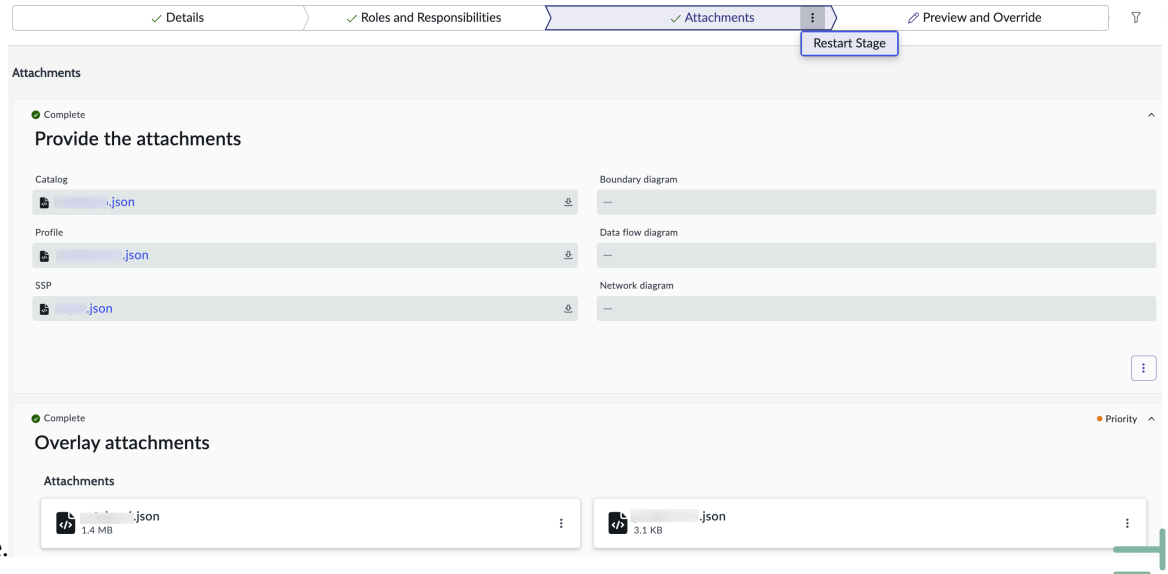
Vous pouvez afficher le rapport d'état d'importation dans la page **de destination Toutes les importations OSCAL** .

15. Facultatif : Si une erreur se produit pendant le processus d'importation, consultez le message d'erreur affiché dans la fenêtre contextuelle et prenez les mesures correctives nécessaires.
Vous pouvez également sélectionner l'icône d'action Pièces jointes ou rôles et ⋮) sous l'onglet **Pièces jointes** et **rôles et responsabilités**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour sélectionner **l'étape de redémarrage** afin de redémarrer l'étape particulière.



Remarque : Vous pouvez également sélectionner l'icône d'action du playbook ( ) pour sélectionner **Redémarrer le playbook** afin de redémarrer le playbook.

Espace de noms OSCAL

Pour inclure CAM des informations spécifiques, des propriétés personnalisées avec un espace de noms unique sont utilisées pour ajouter de l'impact et adapter le contenu selon les besoins.

Champ	Description
impact	Capture l'impact de l'objectif du contrôle.
justification	Justification pour rendre le contrôle de la base de référence non applicable. Présent uniquement lorsqu'un contrôle de base de référence est rendu non applicable.
source	Source de l'objectif du contrôle de base de référence.
actif	Indique si un objectif de contrôle est actif.
comportement	Comparaison des références d'objectif de contrôle dans la politique avec celles des contrôles de base de référence. Pour les enregistrements correspondants (même ID de référence que dans les contrôles de base de référence) : • Remplacer : remplace l'objectif du contrôle de base de référence par celui de la politique sélectionnée. • Déplacer vers N/A : déplace l'objectif du contrôle avec l'ID de référence correspondant vers l'état Non applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Ignorer : ignore l'enregistrement correspondant ; aucune modification ne sera apportée au package d'autorisation à partir de la politique sélectionnée. Pour les enregistrements distincts (l'ID de référence n'existe pas dans les contrôles de base de référence) : • Créer : ajoute le nouvel objectif de contrôle de la politique sélectionnée au package d'autorisation. • Ignorer : ignore l'enregistrement distinct ; il ne sera pas ajouté au package d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du package dans CAM Espace de travail.
configuration	Application d'une politique aux contrôles de la base de référence à l'aide de configurations telles que Ajout, Soustraction et Action personnalisée.
action	Combinaison de comportement et de configuration.
order	Ordre dans lequel vous avez appliqué la politique.
impact-changement-justification	Si recommandé, l'impact est changé. Cette propriété contiendra la justification du changement.
catégorie	Catégorie de type d'information.
sub_category	Sous-catégorie de type d'information.
PII dans un formulaire identifiable	Informations PII PII dans un formulaire identifiable.
PII-information-sur-le-public	Informations PII PII-information-sur-public.
évaluation de l'impact sur la confidentialité	Informations PII : évaluation de l'impact sur la vie privée.
système d'enregistrement	Système d'information des PII de l'avis d'enregistrement.
système sensible à la confidentialité	Informations PII système sensible à la confidentialité.

Traduction automatique

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour CAM

Platform Analytics et Reporting contiennent du contenu préemballé Analyse des performances et Reporting du contenu à utiliser avec ServiceNow AI Platform les produits. Les solutions vous aident à suivre et à analyser CAM les rapports du tableau de bord d'analyse des performances.

CAM Tableaux de bord d'analyse

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- CAM Administrateur (sn_irm_cont_auth.admin) : affichez les rapports dans le tableau de bord Vue d'ensemble CAM .
- Officiel d'autorisation (sn_irm_cont_auth.authorization_official) : affichez les rapports dans le tableau de bord Vue d'ensemble AO.
- Évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor) : affichez le tableau de bord de vue d'ensemble SCA.
- Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read) : affichez les rapports dans tous les CAM tableaux de bord.
- Propriétaire du système (sn_irm_cont_auth.system_owner) : permet d'accéder à tous les tableaux de bord.
- Gestionnaire de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager) : accédez à tous les tableaux de bord.
- Responsable de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer) : accéder à tous les tableaux de bord.

Tableau de bord de vue d'ensemble CAM

Le CAM tableau de bord Vue d'ensemble fournit plusieurs onglets avec des rapports sur les aspects critiques de votre CAM posture de sécurité.

Accéder au tableau de bord

Les utilisateurs disposant du CAM rôle Administrateur [sn_irm_cont_auth.admin] ou Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read) peuvent afficher les onglets sur le tableau de bord Vue d'ensemble CAM .

Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder au tableau de bord :

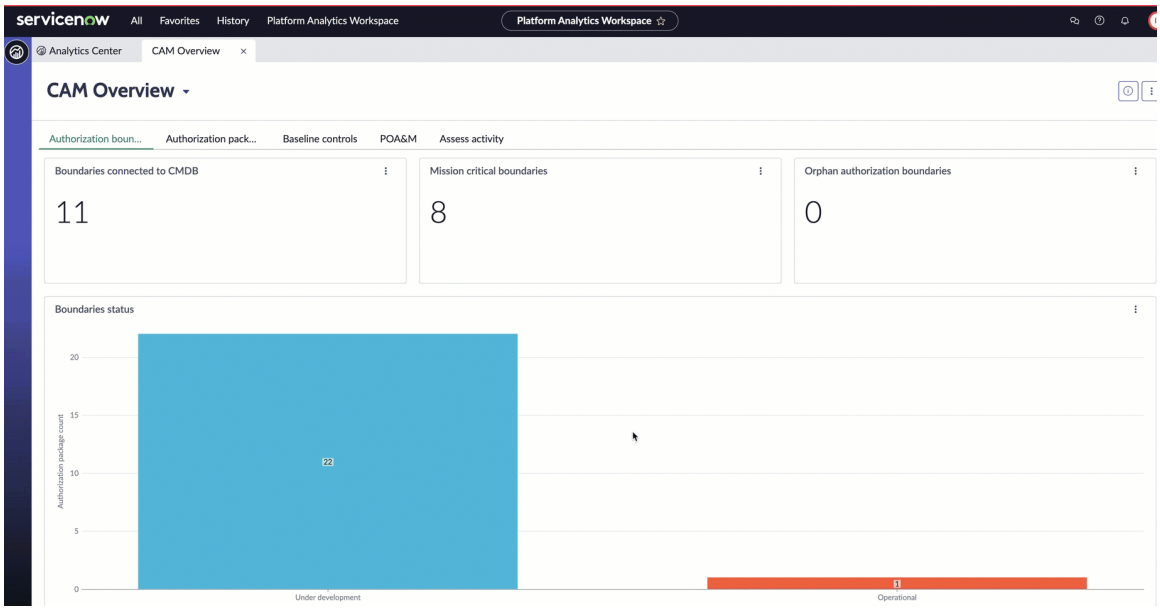
- CAM Administrateur (sn_irm_cont_auth.admin)
- Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read)
- Propriétaire du système (sn_irm_cont_auth.system_owner)
- Gestionnaire de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager)
- Officier de sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer)

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableaux de bord d'analyse** > **Vue d'ensemble CAM**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets sur le tableau de bord



Titre	Type	Table source	Description
Onglet Limite d’autorisation			
Limites connectées à la CMDB	Score unique	Éléments système [sn_irm_cont_auth_boundary_element]	Le nombre de limites d’autorisation définies pour fonctionner avec votre CMDB.
Limites essentielles	Score unique		Le nombre de limites d’autorisation définies comme étant critiques. Pour plus d'informations, consultez Définir la limite d’autorisation.
Limites d'autorisation orpheline	Score unique		Nombre de limites d’autorisation non associées à un package d’autorisation.
État des limites	Histogramme		Nombre de limites d’autorisation dans chaque état.
Onglet Packages d’autorisation			
Packages avec impact remplacé	Score unique		Nombre de packages d’autorisation avec un impact qui ont été remplacés. Pour plus d'informations, consultez Étape 1 du RMF : classer le package d’autorisation.
Packages en attente d'approbation	Score unique		Nombre de packages d’autorisation pour lesquels une approbation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
			a été demandée, mais qui n'ont pas encore reçu d'approbation.
Packages par impact	Histogramme		Nombre de packages d'autorisation classés par niveaux d'impact.
Forfaits par étape	Histogramme		Nombre de packages d'autorisation classés par étapes (par exemple, Surveiller, Accéder, Sélectionner, etc.).
Onglet des contrôles de la base de référence			
Packages avec contrôles hérités	Score unique		Nombre de packages d'autorisation qui contiennent des contrôles de base de référence hérités d'un contrôle commun.
Packages avec contrôles communs	Score unique		Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés et implémentés.
Packages avec contrôles non implémentés	Score unique		Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés, mais n'ont pas encore été implémentés.
Onglet POA&M			
POA&M en attente	Score unique		Nombre de plans d'action et de jalons (POA&M) en attente d'autorisation.
POA&M avec jalons	Score unique		Le nombre de POA&M qui contiennent des jalons.
POA&M avec tâches d'acceptation	Score unique		Le nombre de POA&M qui contiennent des tâches d'acceptation.
POA&M en retard	Score unique		Le nombre de POA&M qui ont des jalons ou des tâches d'acceptation en retard.
POA&M par état	Histogramme		Le nombre de POA&M classés par état.
Packages avec POA&M	Histogramme		Le nombre de packages d'autorisation qui contiennent des POA&M.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
POA&M par priorité	Histogramme		Le nombre de POA&M classés par priorité.
POA&M par réponse	Histogramme		Nombre de POA&M classés par réponses.
Onglet Évaluer l'activité			
Engagements inadéquats	Score unique		Nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Engagements satisfaisants	Score unique		Nombre d'engagements clôturés avec un résultat satisfaisant.
Engagements adéquats	Score unique		Nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat.
Contrôles par engagement	Histogramme		Le nombre de contrôles classés par engagements.
Répartition des tâches d'audit	Histogramme		Auditez les tâches regroupées ou empilées, ou les deux, par type de tâche, utilisateur affecté, tâche principale ou état.
Répartition de POA&M	Histogramme		POA&M groupés ou empilés, ou les deux, par engagement, état ou réponse.
Résultats des tests de contrôle	Graphique en anneau		Nombre de tests de contrôle réalisés, répartis par évaluation globale de l'efficacité du contrôle.
Résultats de l'engagement	Histogramme		Nombre global d'engagements d'audit réalisés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats globaux de l'audit pour chaque entité.
Tâches d'audit en retard			Liste des tâches d'audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue.

Tableau de bord de vue d'ensemble AO

Les utilisateurs disposant du rôle Responsable de l'autorisation [sn_irm_cont_auth.authorization_official] peuvent afficher les rapports dans le module de vue d'ensemble AO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la version 18.1.2 des utilisateurs sur Vancouver ou peuvent afficher le tableau de bord Vue d'ensemble AO CAM dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next ExperienceWashington DC .

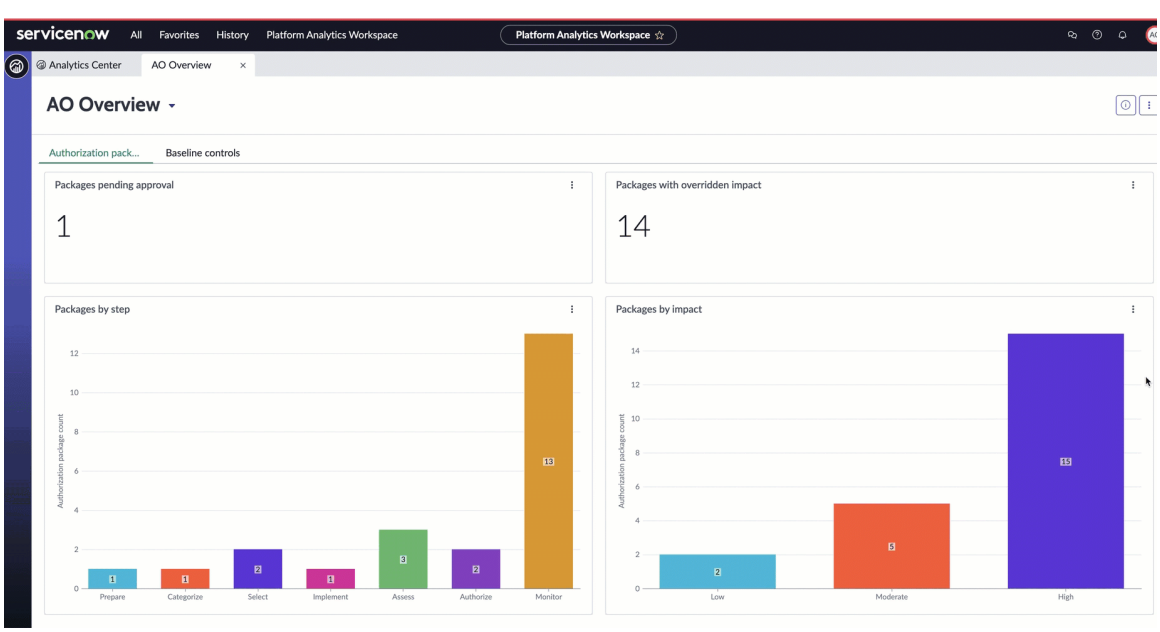
Pour en savoir plus sur les étapes de navigation et l'apparence du tableau de bord, reportez-vous à la section Solutions d'analyse et de génération de rapports pour CAM.

Accéder au tableau de bord

Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder au tableau de bord :

- Administrateur CAM (sn_irm_cont_auth.admin)
- Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read)
- Officiel autorisé (sn_irm_cont_auth.authorization_official)

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableaux de bord d'analyse** > **Vue d'ensemble AO**.



Vue d'ensemble AO : onglet Packages d'autorisation

L'onglet Packages d'autorisation du tableau de bord Vue d'ensemble AO fournit une visibilité centrale sur l'état de tous les packages. Les rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence fournissent une vue d'ensemble des contrôles de base de référence dans votre système.

Rapports de l'onglet Packages d'autorisation

Rapport	Description
Packages en attente d'approbation	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels une approbation a été demandée, mais qui n'ont pas encore reçu d'approbation.
Packages avec impact remplacé	Nombre de packages d'autorisation avec un impact qui ont été remplacés. Pour plus d'informations, consultez Étape 1 du RMF : classer le package d'autorisation.
Forfaits par étape	Nombre de packages d'autorisation classés par étapes (par exemple, Surveiller, Accéder, Sélectionner, etc.).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de l'onglet Packages d'autorisation (suite)

Rapport	Description
Packages par impact	Nombre de packages d'autorisation classés par niveaux d'impact.
Approbations en attente	Une liste de tous les packages en attente d'approbation.

Vue d'ensemble AO : onglet Contrôles de la base de référence

Les rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence du tableau de bord Vue d'ensemble AO fournissent une vue d'ensemble des contrôles de base de référence dans votre système.

Rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence

Rapport	Description
Packages avec des contrôles non implémentés	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés, mais n'ont pas encore été implémentés.
Packages avec contrôles hérités	Nombre de packages d'autorisation qui contiennent des contrôles de base de référence hérités d'un contrôle commun.
Packages avec contrôles communs	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés et implémentés.
Score de conformité (%)	Scores de conformité (%) pour les politiques regroupées par nom ou par numéro.

Tableau de bord de vue d'ensemble SCA

Le tableau de bord Vue d'ensemble SCA vous permet d'afficher et de gérer les évaluations de contrôle au fur et à mesure qu'elles se produisent.

Accéder au tableau de bord

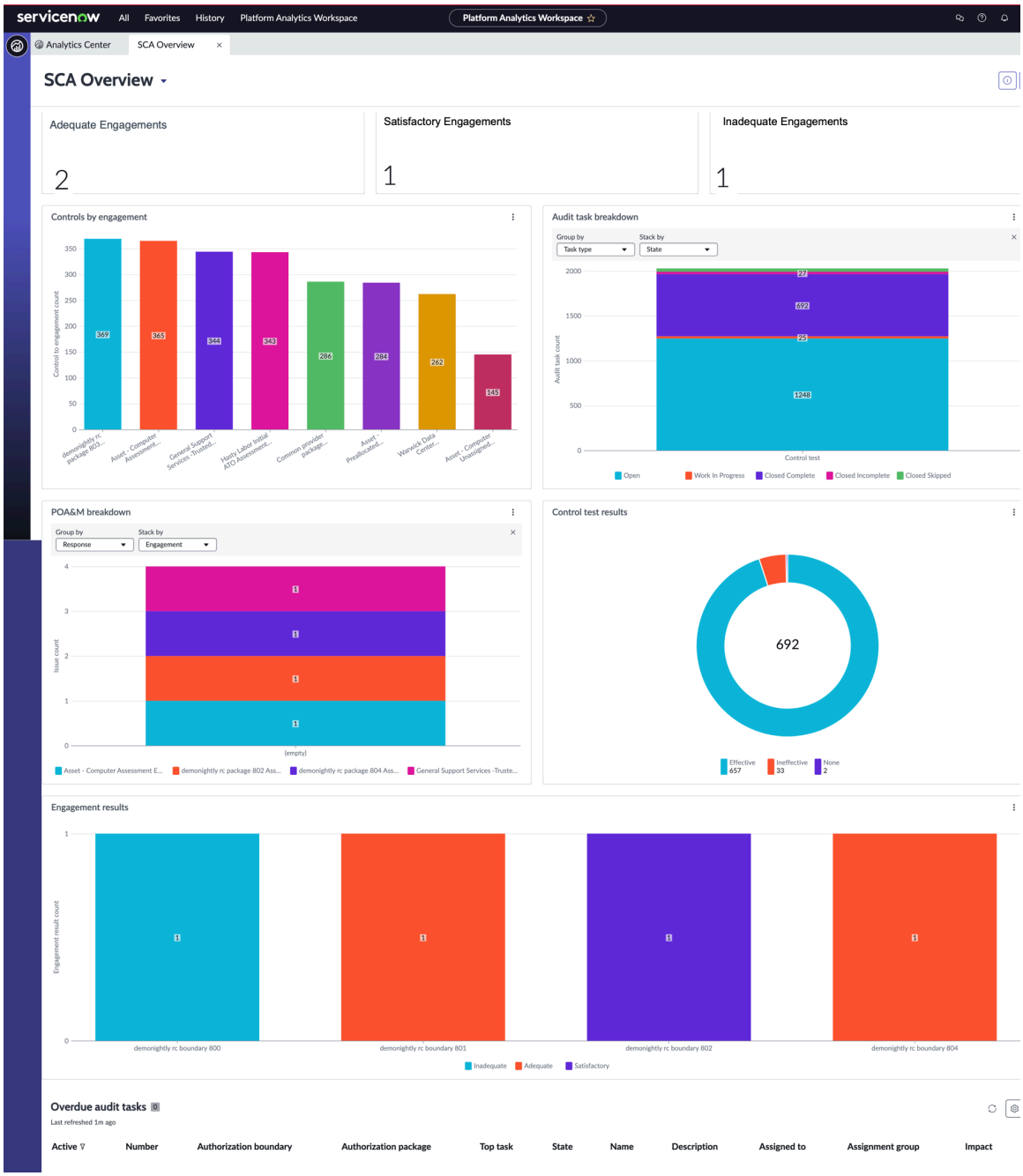
Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent accéder au tableau de bord :

- Administrateur CAM (sn_irm_cont_auth.admin)
- Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read)
- Évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor)

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tableaux de bord d'analyse** > **Vue d'ensemble SCA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports sur le tableau de bord de vue d’ensemble SCA

Rapports sur le tableau de bord de vue d’ensemble SCA

Rapport	Description
Engagements adéquats	Nombre d’engagements fermés avec un résultat adéquat.
Engagements satisfaisants	Nombre d’engagements clôturés avec un résultat satisfaisant.
Engagements inadéquats	Nombre d’engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Contrôles par engagement	Le nombre de contrôles classés par engagements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur le tableau de bord de vue d'ensemble SCA (suite)

Rapport	Description
Répartition des tâches d'audit	Auditez les tâches regroupées ou empilées, ou les deux, par type de tâche, utilisateur affecté, tâche principale ou état.
Répartition POA&M	POA&M groupés ou empilés, ou les deux, par engagement, état ou réponse.
Résultats des tests de contrôle	Nombre de tests de contrôle réalisés, répartis par évaluation globale de l'efficacité du contrôle.
Résultats de l'engagement	Nombre global d'engagements d'audit réalisés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats globaux de l'audit pour chaque entité.
Tâches d'audit en retard	Liste des tâches d'audit ouvertes qui ont dépassé la date de fin prévue.

Référence CAM

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l'application CAM .

Rôles d'utilisateur CAM

Affectez des utilisateurs et des groupes avec des rôles pour les préparer à utiliser l'application CAM .

Autorisations et responsabilités des rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Officiel de l'autorisation (sn_irm_cont_auth.authorization_official)	Gestionnaire de l'acceptation d'un système d'information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. Le responsable des autorisations a le droit d'approuver et de mettre à jour les trousses d'autorisation.	• sn_irm_cont_auth.lecteur
Administrateur Autorisation et surveillance en continu (sn_irm_cont_auth.admin)	Responsable de toutes les tâches d'administration système dans l'application CAM .	• sn_audit.gestionnaire • sn_compliance.admin • sn_doc.admin • sn_irm_cont_auth.lecteur • sn_irm_cont_auth.planificateur
Lecteur exécutif (sn_irm_cont_auth.executive_read)	Accès en lecture seule à tous les modules de l'application CAM .	sn_irm_cont_auth.lecteur. Les utilisateurs disposant de ce rôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		peuvent accéder à CAM Espace de travail.
Propriétaire d'informations (sn_irm_cont_auth.propriétaire_information)	Gestionnaire de l'autorité législative, de gestion ou opérationnelle et de l'établissement de politiques et de procédures régissant sa génération, sa collecte, son traitement, sa diffusion et son élimination. L'utilisateur peut également mettre à jour les types d'informations d'un package d'autorisation.	• sn_audit.user • sn_irm_cont_auth.lecteur
Gestionnaire de la sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager)	Gestionnaire de la conduite des activités de gestion de la sécurité des systèmes d'information. Ils élaborent et maintiennent le programme de cybersécurité au niveau du système. Peut mettre à jour le package d'autorisations.	• sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.lecteur
Officier de sécurité du système d'information (sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer)	Chargé de veiller à ce que la posture de sécurité opérationnelle appropriée soit maintenue pour un système d'information. Peut mettre à jour le package d'autorisations.	• sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.lecteur
Lecteur (sn_irm_cont_auth.lecteur)	Rôle en lecture seule. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent accéder à CAM Espace de travail.	• sn_audit.lecteur • lecteur_tâche_sn_grc_workspace • sn_grc_workspace.utilisateur • sn_compliance.reader • sn_incident_read • sn_change_read • sn_vul.lire_tout • sn_si.read
Planificateur (sn_irm_cont_auth.scheduler)	Responsable de l'exécution de tous les travaux planifiés pour l'application. Ce rôle est destiné à un utilisateur technique.	sn_irm_cont_auth.. system_owner
Évaluateur des contrôles de sécurité (sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor)	Gestionnaire de la réalisation d'une évaluation approfondie des contrôles de sécurité de gestion, opérationnels et techniques d'un système d'information.	• sn_audit.gestionnaire • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.lecteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Propriétaire du système (sn_irm_cont_auth.propriétaire_système)	Gestionnaire de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information.	• sn_audit.user • sn_compliance.user • sn_irm_cont_auth.lecteur
Utilisateur système (sn_irm_cont_auth.utilisateur_système)	Gestionnaire de l'exécution du travail réel dans le système. Ils peuvent mettre à jour les limites d'autorisation, le filtre, les éléments, les jalons et les tâches d'acceptation.	• sn_audit.user • sn_irm_cont_auth.lecteur • Utilisateur métier

Vue des détails du besoin de contrôle

La CAM vue du formulaire Contrôle comporte des champs qui ont été ajoutés pour capturer les détails du besoin de contrôle.

Pour prendre en charge les détails des exigences de contrôle dans la CAM vue d'un formulaire d'objectif de contrôle, une liste connexe des exigences d'objectifs de contrôle est ajoutée.

Remarque : Les vues du formulaire Objectif de contrôle et du formulaire Contrôle dans la CAM vue sont presque les mêmes que celles des formulaires Objectif de contrôle et Contrôle utilisées dans Gestion de la politique et de la conformité. Toutefois, certains champs ont été supprimés et d'autres ajoutés dans les formulaires pour capturer les détails des exigences de contrôle.

CAM vue d'un formulaire d'objectif de contrôle

CAM vue du formulaire Objectif de contrôle

Champ	Description
Référence	Identificateur numérique unique ou numéro de référence de contenu.
Famille	Objectifs de contrôle regroupés en une famille.
Actif	Option permettant d'activer un objectif de contrôle.
ID de famille	Identification unique d'une famille d'objectifs de contrôle.
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de l'objectif du contrôle, qui est la norme NIST 800-53 révision 5 pour laquelle les modèles de test sont fournis.
Parent	Objectif du contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Cette relation permet d'éviter les relations cycliques parent-enfant.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code couleur : • 80 et plus en vert • 80 à 50 en jaune • en dessous de 50 en rouge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM vue du formulaire Objectif de contrôle (suite)

Champ	Description
Crée automatiquement des contrôles	Option pour indiquer que les contrôles sont automatiquement créés lorsqu'une entité est associée à partir de la liste connexe Entités supplémentaires en sélectionnant **Ajouter une relation** et l'entité.
Créer des exigences de contrôle	Option permettant de générer automatiquement des exigences de contrôle pour l'objectif de contrôle. **Remarque :** S'il n'y a pas d'exigences en matière d'objectifs de contrôle, il n'y aura pas non plus d'exigences en matière de contrôle.
Attestation	Référence au type de mesure. **L'attestation GRC** est choisie par défaut. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation d'objectif de contrôle connexe est également modifié.
Impact	Impact potentiel sur les fonctions business en raison de la perte de confidentialité, d'intégrité ou de disponibilité de la cible et des données.
Guide organisationnel	Les définitions de contrôle de sécurité du NIST, lorsqu'elles sont désignées comme des définitions de contrôle communes par les organisations, sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles.
Description	Description de l'objectif du contrôle.
Recommandation complémentaire	S'il s'agit d'un objectif de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 4, alors une direction pour la mise en œuvre de l'objectif de contrôle.
Discussion	S'il s'agit d'un objectif de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 5, alors les informations relatives au contenu proviennent du NIST.

Les objectifs de contrôle ne sont que des lignes directrices et ne sont pas spécifiques à une entité ou à un objet. Vous pouvez lier un objectif de contrôle à n'importe quelle exigence d'objectif de contrôle, et une exigence d'objectif de contrôle à n'importe quel nombre d'objectifs de contrôle, car la relation entre l'objectif de contrôle et l'exigence d'objectif de contrôle est plusieurs-à-plusieurs.

Liste connexe des exigences d'objectifs de contrôle

Champ	Description
Numéro de l'exigence	Numéro d'exigence de l'objectif du contrôle.
Actif	Option pour rendre le besoin actif.
Description	Description détaillée de l'exigence pour l'objectif du contrôle.

Dans la liste connexe des exigences d'objectifs de contrôle, vous pouvez sélectionner **Nouveau** pour créer une exigence pour l'objectif de contrôle si nécessaire, en fonction des exigences générées. Vous pouvez également sélectionner **Modifier** pour ajouter une exigence d'objectif de contrôle existante à l'objectif de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si l'objectif de contrôle est à l'état Inactif, vous ne pouvez pas créer ni ajouter d'exigences d'objectif de contrôle. Par conséquent, **Nouveau** et **Modifier** ne sont pas disponibles.
- Si l'exigence d'objectif de contrôle est inactive, vous ne pouvez pas ajouter d'objectif de contrôle à l'exigence d'objectif de contrôle.

CAM vue du formulaire de contrôle

CAM vue du formulaire de contrôle

Champ	Description
Référence	Identificateur unique.
Nom	Nom du contrôle.
Numéro	Numéro d'identification unique du contrôle.
Entité	Entité connexe. **Remarque :** Si vous changez l'état de l'entité à Actif à partir de l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle connexe.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire.
Statut	État de contrôle. Les choix possibles sont : • **Conforme** • **Non conformes** • **Sans objet**
État	État du contrôle. Les choix possibles sont : • **Brouillon** : lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. • **Attester** : lorsque vous sélectionnez **Attester** , le contrôle passe à cet état. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est redéfini sur brouillon, l'attestation est annulée. • **Examen** : les contrôles passent automatiquement à l'état d'examen à partir de la phase d'attestation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM vue du formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	• **Surveiller** : dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent déplacer le contrôle de l'état Examen à Contrôle. • **Mis hors service** : les gestionnaires de conformité ou les administrateurs peuvent déplacer un contrôle de Surveiller à Mis hors service. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service : ○ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas ○ Les attestations associées sont annulées ○ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle
Package d'autorisation	Package d'autorisation auquel le contrôle est associé ou dont il provient.
Fréquence	Liste des options : • Événementiel • Quotidien • Hebdomadaire • Mensuel • Trimestriel • 2 fois par an • Annuel L'attestation est envoyée en fonction de la valeur sélectionnée pour le contrôle ou l'exigence de contrôle. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la différence entre le champ **Fréquence** d'un contrôle et le champ **Fréquence d'attestation** dans une entité, voir KB0694607 .
Pondération	Valeur utilisée lors du calcul de l'efficacité du score de contrôle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Allocation de contrôle	Type de contrôle créé : spécifique au système ou hybride.
Description	Description du contrôle.
Discussion	Informations relatives au contenu de la norme NIST 800-53 révision 5.
Recommandation complémentaire	S'il s'agit d'un contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 4, alors une direction pour l'implémentation du contrôle.
Déclaration d'implémentation	Une explication sur la façon dont le contrôle sera implémenté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM vue du formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	Ces informations sont requises si le contrôle est créé à partir d'un package d'autorisation et se trouve à l'état Brouillon.
Attestation	
Prendre attestation au niveau des exigences	Option permettant d'envoyer les attestations au niveau des exigences de contrôle et non au niveau des contrôles.
Attestation	Sélectionnez parmi une liste d'options. • D'autres types d'attestation peuvent être configurés. • Si ce champ est rempli, la valeur **Personnes chargées** de répondre sur l'attestation est requise et le propriétaire devient personne chargée de répondre. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif de contrôle, tous les contrôles connexes sont également modifiés.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	• Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle. • Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne interrogée. **Remarque :** Lorsque les champs **Attestation** et **Répondant d'attestation** sont définis, des attestations sont créées lorsque vous sélectionnez **Attester**.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le contrôle.
Activités	Journaux de messages sur le changement d'état du contrôle.

Liste connexe des exigences de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du besoin de contrôle.
Numéro de l'exigence	Numéro de référence.
Contrôle	Contrôle auquel l'exigence de contrôle est associée.
Statut	État de l'exigence de contrôle.
État	État du besoin.
Fréquence	Fréquence de contrôle.
Description	Description de l'exigence de contrôle.
Attestation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des exigences de contrôle (suite)

Champ	Description
Attestation	Type de mesure d'attestation.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	Utilisateurs qui attestent du besoin de contrôle.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations sur le besoin de contrôle. Lorsque l'exigence d'objectif de contrôle est dissociée, c'est-à-dire supprimée ou supprimée, l'exigence de contrôle devient manuelle. Ces informations sont consignées dans ce champ.
Activités	Journaux de messages du changement d'état du besoin de contrôle.

Impact de la conformité sur les exigences de contrôle

Les exigences d'objectif de contrôle sont créées pour un objectif de contrôle. Les exigences de contrôle sont générées pour tous les contrôles associés à un objectif de contrôle. Toutefois, un contrôle ou une exigence de contrôle peut devenir non conforme en raison d'une défaillance d'attestation ou de la création d'un problème à l'un ou l'autre des deux niveaux.

Association d'un problème à une exigence de contrôle et son impact sur l'état de contrôle

Un problème peut être créé pour une exigence de contrôle par le biais d'une attestation. Vous pouvez activer l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** pour envoyer les attestations pour toutes les exigences de contrôle au lieu d'envoyer une attestation pour le contrôle au niveau du contrôle. L'option **Prendre attestation au niveau des exigences** se trouve dans la liste connexe Attestation du formulaire de contrôle.

Si l'attestation échoue, un problème est créé. Le problème créé en raison d'une défaillance d'attestation a le champ **Source du problème** balisé comme **Échec d'attestation du besoin**.

Vous pouvez afficher la référence du besoin de contrôle dans le champ **Contrôle/Risque** de la liste connexe Détails du formulaire Problème.

Vous pouvez fermer le problème en fournissant une réponse et en l'enregistrant dans le formulaire Problème. Votre réponse peut être **Correction** ou **Accepter**.

- Si vous sélectionnez Corriger et définissez l'état du problème sur Fermé terminé, l'exigence de contrôle devient conforme, à condition qu'il n'y ait pas d'autre problème ouvert sur l'exigence de contrôle.
- Si vous sélectionnez Accepter, cela signifie que le problème existe toujours et que vous l'acceptez. Dans ce cas, même si vous fermez le problème sans autre problème ouvert, l'état de l'exigence de contrôle est toujours non conforme.

Par conséquent, pour rendre l'état de l'exigence de contrôle conforme, vous devez définir votre réponse sur Rattraper et non sur Accepter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque fois que l'exigence de contrôle devient non conforme, le contrôle devient également non conforme. Lorsque l'état de l'exigence de contrôle devient conforme, deux autres critères doivent être vérifiés au niveau du contrôle :

- Il ne doit y avoir aucun problème ouvert sur le contrôle.
- Aucune exigence de contrôle ne doit être non conforme.

Si ces deux conditions sont remplies, alors le statut du contrôle devient conforme. Dans le cas contraire, l'état du contrôle reste non conforme malgré la conformité de l'état des exigences de contrôle.

- Si les exigences de contrôle et de contrôle sont à l'état Brouillon ou Attester, vous pouvez transmettre l'attestation pour rendre le contrôle et l'exigence de contrôle conformes.
- Si les exigences de contrôle et de contrôle sont à l'état Examiner ou Surveiller, vous pouvez rétablir l'état **pour attester** et transmettre l'attestation afin de rendre le contrôle et les exigences de contrôle conformes.
- Si l'exigence de contrôle est à l'état Surveiller ou Mis hors service, vous ne pouvez pas créer de problème pour l'exigence de contrôle.

Impact du test de l'indicateur et du test de contrôle sur l'état du besoin de contrôle

Une exigence de contrôle peut devenir non conforme en raison d'un problème créé à la suite d'une défaillance d'attestation de cette exigence de contrôle. S'il n'y a pas de problème ouvert sur le contrôle ou même si vous fermez le problème existant, l'exigence de contrôle reste non conforme. Bien que le résultat de la tâche d'indicateur **soitréussi**, le contrôle reste non conforme car l'une de ses exigences de contrôle n'est pas conforme. Vous devez explicitement rendre l'exigence de contrôle du contrôle conforme, puis lorsque le test de l'indicateur est réussi, le contrôle devient conforme.

Il en va de même pour un test de contrôle.

Changements dans l'état du contrôle et leur impact sur les exigences de contrôle

Brouillon

Toutes les exigences de contrôle sont générées lorsque le contrôle est à l'état Brouillon.

Lorsque le contrôle passe à l'état Brouillon, les exigences de contrôle associées passent également à l'état Brouillon.

Attester

Lorsque le contrôle passe à l'état Attestation à partir de tout autre état, toutes les exigences de contrôle du contrôle passent également à l'état Attester, quelle que soit l'option Prendre attestation **au niveau des exigences** .

Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Attester**, vous avez la possibilité de prendre une seule attestation au niveau du contrôle ou de prendre plusieurs attestations au niveau des exigences de contrôle, ce qui est guidé par l'option **Prendre l'attestation au niveau des exigences** .

Revue

Pour l'attestation au niveau du contrôle, lorsque l'option **Prendre l'attestation au niveau des exigences** n'est pas sélectionnée, une fois l'attestation terminée, le contrôle passe à l'état Révision. Simultanément, toutes les exigences de contrôle associées du contrôle passent à l'état Réviser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour l'attestation au niveau du besoin de contrôle, lorsque l'option **Prendre attestation au niveau du besoin** est sélectionnée, l'attestation est envoyée individuellement à tous les répondants d'attestation pour toutes les exigences de contrôle. Lorsque l'attestation est terminée, quel que soit le résultat de réussite ou d'échec de l'attestation au niveau des exigences de contrôle, l'exigence de contrôle passe à l'état Révision. Si l'attestation réussit, l'état de l'exigence de contrôle devient conforme et, en cas d'échec, l'exigence de contrôle devient non conforme. Une fois que l'attestation est terminée pour toutes les exigences de contrôle et qu'elles sont toutes à l'état Réviser, le contrôle passe à l'état Réviser.

Moniteur

Lorsque le contrôle passe à l'état Surveiller, les exigences de contrôle associées passent également à l'état Surveiller.

Les exigences de contrôle restent à l'état Surveiller tant que le contrôle reste actif et n'est pas revenu à l'état Brouillon ou Attester.

Mis hors service

Lorsque le contrôle est mis hors service, les exigences de contrôle passent à l'état Mis hors service.

La suppression d'un contrôle supprime ou supprime toutes les exigences de contrôle associées au contrôle.

Pour plus d'informations sur les scénarios de flux d'attestation, consultez l'article Workflow d'attestation pour le contrôle et exigences de contrôle [KB0555561] dans la base de Now Support connaissances.

Impact des exigences héritées sur le cycle de vie d'un contrôle

1. Si l'une des exigences de contrôle devient non conforme, le contrôle correspondant est également non conforme.
2. Si l'une des exigences de contrôle hérité devient non conforme, le contrôle est également non conforme.
3. Si l'attestation d'un contrôle échoue, un problème est créé et le contrôle devient non conforme.
4. Si une attestation pour une exigence de contrôle échoue, un problème est créé et l'exigence de contrôle devient non conforme. Ainsi, le contrôle associé devient également non conforme.
5. Si l'une des exigences de contrôle hérité d'un contrôle hybride est mise hors service dans un tel état, un problème automatisé est créé. Le motif de la création du problème est reflété dans le champ **Source** du problème du formulaire Problème sous la forme Contrôle **du fournisseur mis hors service**. Un message approprié est également consigné dans la liste connexe Activité du formulaire Problème. Pour résoudre le problème, vous pouvez modifier le fournisseur de contrôle commun ou convertir l'exigence de contrôle en exigence auto-implémentée.
6. Si le contrôle est à l'état Brouillon et que l'une de ses exigences est Mis hors service, vous ne pouvez pas déplacer le contrôle de l'état Brouillon à l'état Attester.

Remarque : Pour plus d'informations, consultez l'article Changements opérationnels et leur impact sur le flux de processus de contrôle et ses exigences [KB1587264] dans la base de Now Support connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Limite d'autorisation

Une limite d'autorisation définit le champ d'application d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .

Formulaire Limite d'autorisation

Champ	Description
Nom	Nom unique et descriptif pour cette limite.
Description	Description de cette limite.
Statut opérationnel	Option permettant de définir l'état de la limite. Le statut opérationnel : • Sous développement • Réautoriser • Opérationnel • Désactivé
Stratégique	Option permettant de définir la limite comme stratégique.
Propriétaire du système	Personne responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information.
Propriétaires d'informations	Les personnes responsables de l'autorité législative, de gestion et opérationnelle.
Utilisateurs système	Utilisateurs responsables de l'exécution du travail réel sur le système.
Diagrammes	Si nécessaire, ou si vous n'avez pas de , ajoutez des Base de données de gestion des configurations (CMDB) diagrammes de flux de données, de réseau et de limites.

Champs sur le formulaire du package d'autorisation

Une fois que vous avez défini les limites d'autorisation pour les actifs ou les systèmes à envoyer via le processus d'autorisation d'exploitation, vous devez créer un package d'autorisation à cette fin. Le colis est traité à travers les sept étapes mandatées par la RMF.

Package d'autorisation

Champ	Description
Numéro	Numéro de package d'autorisation généré automatiquement.
Nom	Nom du package.
Acronyme	Si nécessaire, un acronyme pour identifier le package.
Missions/ processus business	Processus business approprié pour ce package d'autorisation. Les processus de gestion sont définis le ServiceNow AI Platform; par exemple, à **Politique et conformité** > **Définition du champ d'application** > **Processus business**.
Actif	Activez le package d'autorisations.
Étape	Étape RMF actuellement affectée au package.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Limite d'autorisation	Limite d’autorisation pour ce package.
Objectif du système	L’objectif de ce package d’autorisation.
Version 800-53	Version NIST du package d’autorisation.

Rôles et responsabilités

Les rôles CAM requis pour des tâches particulières sont répertoriés dans Rôles d’utilisateur CAM .

Utilisateur/Rôle	Description
Propriétaire du système	Personne responsable de l’obtention, du développement, de l’intégration, de la modification, de l’exploitation et de la maintenance d’un système d’information.
Officiel autorisé (AO)	Personne responsable de l’acceptation d’un système d’information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. En règle générale, cette personne se situe au niveau du CISO ou du CISO adjoint.
AODR (mandataires désignés officiels autorisés)	Un ou plusieurs AODR.
Évaluateurs des contrôles de sécurité (SCA)	Personnes chargées de procéder à une évaluation approfondie des contrôles d’un système d’information.
gestionnaires de la sécurité du système d'information (ISSM)	Personnes responsables de la conduite des activités de gestion de la sécurité des systèmes d’information telles que désignées par l’ISSO.
ISSM (officiers de sécurité du système d'information)	Personnes chargées de veiller à ce que la posture de sécurité opérationnelle appropriée soit maintenue pour un système d’information.
Propriétaires d'informations	Les personnes responsables de l’autorité législative, de gestion et opérationnelle.
Utilisateurs système	Utilisateurs responsables de l’exécution du travail réel sur le système.

Traduction automatique

Composants installés avec Autorisation et surveillance en continu

L’activation du module d’extension GRC: CAM ajoute ou modifie plusieurs tables, rôles d’utilisateur et autres composants.

Propriétés système de Autorisation et surveillance en continu

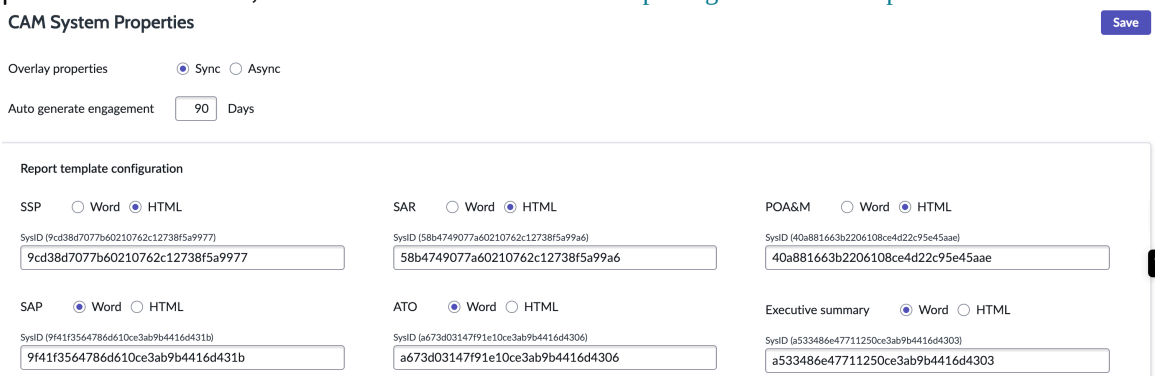
Les propriétés par défaut sont définies avec l’activation du module d’extension CAM .

Pour configurer les propriétés du CAM rapport, accédez à **Tous** > *`Autorisation et surveillance en continu`* > **Administration** > **Propriétés du rapport**.

Entrez les jours dans le champ **Générer automatiquement l’engagement** pour créer automatiquement l’engagement suivant dans le package d’autorisation. Les jours saisis dans le champ **Générer automatiquement l’engagement** dans les propriétés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

système sont soustraits de la date d'autorisation suivante pour déterminer la date de l'engagement suivant, qui est enregistrée dans le package d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du package dans CAM Espace de travail.



Nom	Description	Options	Valeur par défaut
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_ssp_report_type	Spécifie le type de modèle à utiliser pour le rapport du plan de sécurité du système (SSP). Par défaut, le modèle HTML est appliqué, mais il peut être configuré pour utiliser un modèle Word en fonction des besoins du client.	• Modèle HTML (par défaut) • Modèle Word	• HTML : 9cd38d7077b602 • Mot : 5b755a8447b156
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_sar_report_type	Spécifie le type de modèle à utiliser pour les rapports SAR. Par défaut, le modèle HTML est appliqué, mais il peut être configuré pour utiliser	• Modèle HTML (par défaut) • Modèle Word	• Html : 58b4749077a602 • Mot : e30fe8792b9d161

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Options	Valeur par défaut
	un modèle Word en fonction des besoins du client.		
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_poam_report_type	Spécifie le type de modèle à utiliser pour le rapport Plan d'actions et jalons (POA&M). Par défaut, le modèle HTML est appliqué, mais il peut être configuré pour utiliser un modèle Word en fonction des besoins du client.	• Modèle HTML (par défaut) • Modèle Word	• HTML : 40a881663b2206 • Mot : 23b783892b8d16
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_sap_report_type	Spécifie le type de modèle à utiliser pour le rapport SAP. Par défaut, le modèle Word est appliqué, mais il peut être configuré pour utiliser un modèle HTML en fonction des besoins du client.	• Modèle HTML • Modèle Word (par défaut)	• HTML : N/A • Mot : 9f41f3594786d61

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Options	Valeur par défaut
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_ato_letter_report_type	Spécifie le type de modèle à utiliser pour le rapport d'autorisation d'exploitation (lettre ATO). Par défaut, le modèle Word est appliqué, mais il peut être configuré pour utiliser un modèle HTML en fonction des besoins du client.	• Modèle HTML • Modèle Word (par défaut)	• HTML : N/A • Mot : a673d03147f91e1
sn_irm_cont_auth.sn_irm_cont_auth_executive_summary_report_type	Spécifie le type de modèle à utiliser pour le rapport de résumé analytique. Par défaut, le modèle Word est appliqué, mais il peut être configuré pour utiliser un modèle HTML en fonction des besoins du client.	• Modèle HTML • Modèle Word (par défaut)	• HTML : N/A • Mot : a533486e4771125

Traduction automatique

Configuration des artefacts ATO Modèles de rapports

Configurez les modèles de rapports sur les artefacts ATO à l'aide du ServiceNow Concepteur de documents avec complément Word.

Effectuez les étapes suivantes pour configurer correctement le ServiceNow complément Concepteur de document avec Word et créer vos modèles de rapports sur les artefacts ATO.

Installer le ServiceNow complément Concepteur de document

Installez ServiceNow le complément Concepteur de document sur votre Microsoft Word document. Ce complément est requis pour créer des modèles d'audit et CAM de rapport.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants :

- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Concepteur de document ServiceNow**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
4. Pour activer le complément, contactez votre chargé de clientèle Microsoft 365 qui peut utiliser le fichier manifeste que vous avez téléchargé à l'étape 3.

Que faire ensuite

Pour obtenir des instructions détaillées sur le déploiement du fichier manifeste, consultez l'article Deploy add-ins in the Microsoft 365 admin center [KB1307378] dans la base de connaissances Now Support.

Pour configurer les en-têtes de réponse HTTP pour le complément dans le navigateur, consultez l'article Résolution de l'en-tête de Microsoft Wordréponse [KB1434453] dans la base de Now Support connaissances.

Créer des configurations de contenu pour CAM

Définissez les données que vous souhaitez afficher ou extraire, qu'il s'agisse d'une liste d'enregistrements ou d'une agrégation lors de la création d'artefacts ATO. Par exemple, indiquez si vous souhaitez afficher la liste des POA&M fermés ou la liste des éléments système. Un maximum de 200 enregistrements peut être extrait de n'importe quelle table.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_irm_cont_auth.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Autorisation et surveillance en continu* > **Administration** > **Modèle de configuration**.
2. Ouvrez le modèle pour lequel vous souhaitez créer des configurations de contenu.
3. Dans la liste connexe Configurations de contenu, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du contenu

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du contenu. Par exemple, Liste des tâches de rattrapage.
Modèle de configuration	Configuration du modèle pour laquelle vous définissez la configuration du contenu. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la configuration que vous avez sélectionnée à l'étape 2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table cible	Table à partir de laquelle les données doivent être extraites.
Relation avec les données	Relation de données pour laquelle vous souhaitez créer des configurations de contenu. Seules les relations de données que vous avez créées précédemment peuvent être sélectionnées.

5. Définissez les critères de filtre et les critères d'agrégation selon vos besoins.
6. Pour spécifier la table ou les données que vous souhaitez insérer dans le bloc de contenu en tant que table, sélectionnez l'onglet **Critères du bloc de contenu** .
   a. Dans le champ **Configuration du bloc parent** , sélectionnez la configuration de contenu requise.
   b. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la liste connexe Colonnes de données, spécifiez les colonnes que vous voulez sur le rapport à partir de la table que vous avez sélectionnée.
   Vous pouvez spécifier les colonnes standard disponibles ou écrire un script personnalisé pour la colonne.
8. Spécifiez l'ordre des colonnes telles qu'elles doivent apparaître sur le modèle de rapport d'artefact ATO.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Formulaire de modèle Word

La table fournit une description des valeurs de champ pour le formulaire du modèle Word.

Formulaire de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle Word pour la table sélectionnée dans le champ Table.
Catégorie	Classification ou groupe auquel le modèle Word appartient. Par exemple, Modèle Word Audit pour l'audit. Pour créer une catégorie de modèle Word, reportez-vous à la section Formulaire de catégorie de modèle Word.
Table	Table d'enregistrement pour laquelle le modèle Word est en cours de création.
Document	Modèle Word créé en fonction de la configuration du contenu. **Remarque :** Le document doit être un fichier docx uniquement. Si vous joignez un document dans un autre format, un message d'erreur s'affiche.
État	L'état de l'enregistrement du modèle Word est défini par défaut sur Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle Word (suite)

Champ	Description
	• Brouillon : la valeur par défaut est Brouillon lorsque vous ouvrez l'enregistrement. • Publié : lorsque l'enregistrement du modèle Word est publié. Vous ne pouvez pas mettre à jour l'enregistrement à l'état Publié. • Modifier : État dans lequel les détails de l'enregistrement peuvent être mis à jour. **Remarque :** L'enregistrement du modèle Word à l'état Modifier ne peut pas être utilisé pour la génération de rapports. L'enregistrement n'est pas disponible à la sélection dans la fenêtre contextuelle Générer un rapport. Consultez Générer un rapport pour un engagement dans un modèle de rapport classique.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Configurations de la génération de documents Word	
Activé dans le cloud	Option permettant de gérer le rapport généré en tant que sys_attachment dans l'enregistrement d'engagement ou en tant que document en ligne. Vous pouvez accéder au document dans le cloud à partir du site ou Google Drive en fonction de votre configuration de chargement dans le Microsoft SharePoint cloud. Pour plus d'informations, consultez Gérez vos documents et documents de travail sous Gestion de l'audit forme de fichiers dans le cloud.
Action de post-traitement	Option permettant de mettre à jour le modèle de rapport Word généré avec les champs de la section Rapport de l'enregistrement d'engagement. Les options sont les suivantes : • **Renseigner le modèle Word d'audit et les champs de rapport** : si vous choisissez un modèle Word basé sur un rapport, les champs de la section Rapport de l'enregistrement d'engagement sont renseignés dans le rapport Word. **Remarque :** Cette option n'est disponible que si Gestion de l'audit l'application est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle Word (suite)

Champ	Description
	• **Aucun** : le rapport est généré sous la forme d'une pièce jointe système ou d'un fichier dans le cloud. Toutefois, aucune action de post-traitement ne se produit pour ajouter ou mettre à jour des champs basés sur un rapport de l'enregistrement d'engagement dans le rapport Word généré.

Formulaire de catégorie de modèle Word

La table fournit une description des valeurs de champ pour le formulaire de catégorie de modèle Word. Les catégories de modèles vous permettent de classer des rapports similaires et de les filtrer en conséquence. Par exemple, Audit ou CAM est une catégorie.

Formulaire de catégorie de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la catégorie de modèle Word.
Actif	Option pour rendre l'enregistrement actif.

Résilience opérationnelle

Résilience opérationnelle est la capacité d'une organisation à réagir aux événements opérationnels indésirables, c'est-à-dire à anticiper et à prévenir ces événements, puis à en assurer la récupération et l'adaptation.

Vue d'ensemble de Résilience opérationnelle

Face à un contexte économique en constante évolution, une entreprise peut subitement être confrontée à divers risques opérationnels. Chaque fonction de votre entreprise joue un rôle capital dans le maintien et la promotion de la résilience opérationnelle. Par exemple, l'équipe des risques doit avoir mis en place une stratégie de gouvernance adaptée pour identifier les risques opérationnels et y répondre. L'équipe IT doit identifier et traiter les menaces existantes et potentielles.

L'application ServiceNow® GRC : Résilience opérationnelle permet à votre organisation de continuer à fournir vos services d'entreprise en cas d'événements opérationnels indésirables, notamment une pandémie, des conditions météorologiques extrêmes ou un piratage informatique. Grâce à Résilience opérationnelle, vous pouvez surveiller et signaler les données de divers services et reprendre vos activités après une interruption, tout en atténuant l'impact sur vos clients.

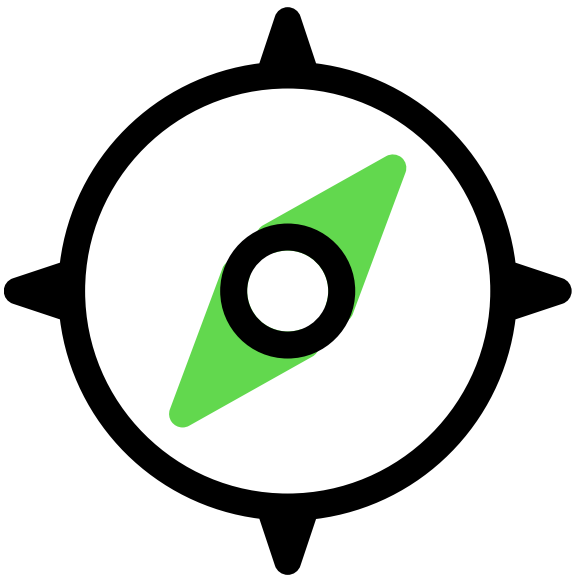
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

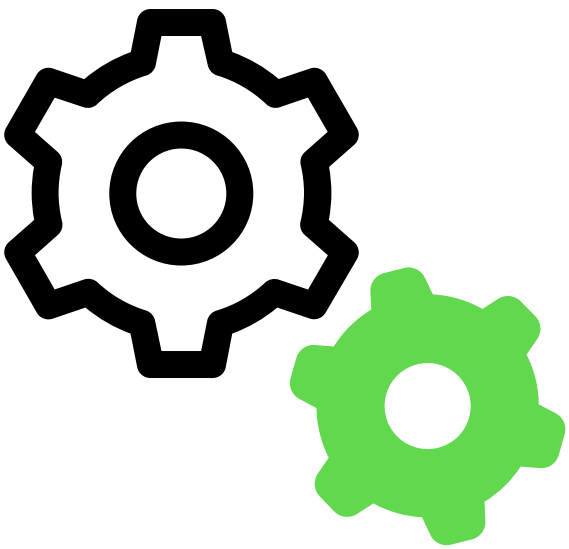
Premiers pas

Explorer



En savoir plus Résilience opérationnelle

Configurer



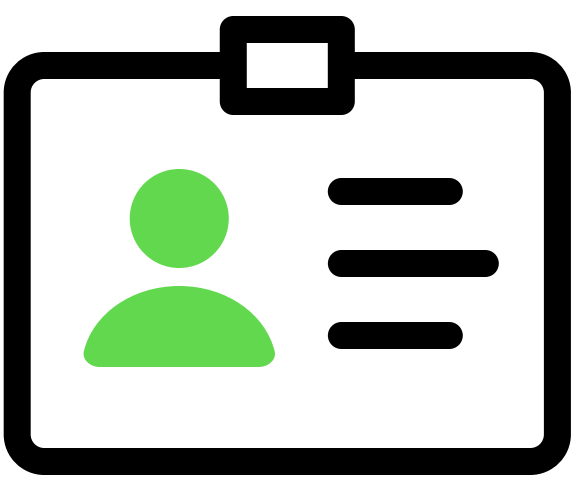
Configurer l’application Résilience opérationnelle

Gérer



Gérer les Résilience opérationnelle tâches

Référence



Composants installés avec Résilience opérationnelle

Traduction automatique

Apprendre

Que signifie « résilience opérationnelle » ?

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle fournit une vue complète de votre état de résilience opérationnelle, y compris les détails des services d'entreprise, les entités et l'état de vos principaux domaines d'activité.

Vue d'ensemble de Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle aide votre organisation à obtenir une vision uniforme et à renforcer la résilience des différentes fonctions business. En utilisant l'application Résilience opérationnelle sur une seule plateforme, plusieurs équipes peuvent surveiller l'intégrité de leurs services au même endroit, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vision uniforme avec Résilience opérationnelle



L'application Résilience opérationnelle aide les différents départements à renforcer efficacement leur résilience opérationnelle :

- Les services informatiques peuvent automatiser leurs processus et suivre la disponibilité et le fonctionnement des systèmes de basculement de leurs applications.
- Les services RH peuvent avoir une visibilité claire sur les tendances du marché, les pools de ressources et les risques de rétention.
- Les services des installations peuvent se concentrer sur la mise en œuvre des améliorations majeures qui vous aident à gérer vos opérations commerciales quotidiennes avec peu de maintenance.
- Les services de sécurité peuvent traiter efficacement les vulnérabilités physiques et les cybermenaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les équipes financières peuvent gérer efficacement les problèmes contractuels, les risques de la chaîne d'approvisionnement et les finances globales.
- Les équipes de risque peuvent analyser leurs risques potentiels et atténuer l'impact de leur service sur les opérations business.

Résilience opérationnelle et Gestion de la continuité d'activité

Résilience opérationnelle Définit les étapes qu'une organisation doit prendre de manière proactive pour éviter toute interruption opérationnelle. Gestion de la continuité d'activité met en œuvre une approche dans laquelle il élabore un plan pour réagir rapidement à une perturbation susceptible d'avoir un impact sur l'ensemble de votre organisation.

Résilience opérationnelle consiste à surveiller de manière proactive les statistiques de résilience et à s'assurer que la prestation de services se fait à tout prix. Gestion de la continuité d'activité consiste à analyser les interruptions de l'activité, à préparer un plan de récupération d'urgence et à répondre à un événement de crise au niveau du processus business.

Comme indiqué précédemment, Résilience opérationnelle fournit une compréhension claire des statistiques de résilience opérationnelle de votre entreprise sur le tableau de bord. Elle comprend les statistiques pour Gestion de la continuité d'activité, les risques, les contrôles, les statistiques de service, etc. D'autre part, Gestion de la continuité d'activité opère au niveau des processus métier.

Rôles installés avec BCM les licences Pro et IRM Pro

Les utilisateurs, gestionnaires et administrateurs disposant d'une Résilience opérationnelle IRM licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données associés. De même, ceux qui ont une Résilience opérationnelle BCM licence Pro peuvent également accéder à leurs rapports, graphiques et données respectifs.

Pour en savoir plus sur les rôles mis à jour, reportez-vous à la section Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

Workflow Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle fournit un workflow continu en quatre étapes qui aide vos gestionnaires et administrateurs de résilience à assurer la sécurité et le bien-être de votre organisation. Vous pouvez vous préparer et faire face aux événements indésirables en anticipant, en prévenant, en vous en remettant et en vous adaptant. Les étapes de la résilience opérationnelle sont illustrées dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les quatre étapes du workflow Operational Resilience



Pour renforcer la résilience de votre organisation, analysez chaque étape du cycle de vie de la résilience :

1. Anticiper : Lorsque des événements désastreux se produisent, il n'est pas toujours évident de savoir quels services, personnes et processus sont essentiels. Les silos organisationnels, les données médiocres et les différents outils peuvent entraver votre compréhension des risques et des dépendances interentreprises. Un manque de priorisation et de planification peut signifier une prise de décision imprécise.

   Pour surmonter ces défis, l'application Résilience opérationnelle vous aide à effectuer une analyse de scénarios de simulation afin de mieux planifier les meilleurs résultats, les pires et les résultats attendus. L'application vous aide à préparer ce que vous devez protéger et à identifier les zones à prioriser, en fonction de votre contexte d'activité et de risque.

2. Prévenir : la plupart des procédures opérationnelles sont conçues pour l'efficacité plutôt que pour le risque et la conformité. Les entreprises s'appuient souvent trop sur les contrôles correctifs manuels plutôt que sur les contrôles préventifs automatisés. L'alerte précoce des risques ou des événements indésirables peut être contrecarrée par des processus manuels et des données fragmentées. De telles pratiques peuvent paralyser votre réponse à des événements désastreux.

   L'application Résilience opérationnelle peut vous guider dans la mise en place de contrôles suffisants qui réduisent la probabilité de problèmes potentiels à temps pour les atténuer efficacement. Grâce à l'intégration des activités de risque et de conformité dans votre travail quotidien, les opérations se déroulent sans heurts avec moins d'efforts. Des processus et des politiques intelligents vous aident à gagner en efficacité. La surveillance continue déclenche une réponse immédiate et ciblée aux incidents.

3. Réagir/Récupérer : De nombreuses entreprises sont organisées de telle sorte qu'elles ne sont pas en mesure de réagir rapidement ou en toute sécurité aux événements indésirables. La communication interne ou avec les vendeurs et les fournisseurs est médiocre. Les décisions en une fraction de seconde peuvent aggraver la situation, surtout lorsque les informations sont incomplètes ou obsolètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les plans de continuité créés à l'aide de l'application Résilience opérationnelle peuvent vous aider à prévenir l'escalade incontrôlée d'un incident. Un plan de récupération pré-approuvé et testé vous prépare à répondre efficacement aux situations, réduit les risques et améliore le temps de récupération.

4. Adaptez-vous : la résilience opérationnelle vous permet de rebondir rapidement et facilement après une catastrophe. Cependant, lorsque ces événements se produisent, ils ne sont pas souvent considérés comme des opportunités d'apprentissage. Mais ils le sont. Si vous les regardez de cette façon, vous avez une chance d'améliorer vos mesures de protection et de réagir efficacement au prochain événement. Apprendre de ces événements et s'adapter peut conduire à minimiser les impacts et à accélérer le rétablissement.

   Les événements indésirables, tels que les incendies, les conditions météorologiques extrêmes, les pandémies ou les violations de données, offrent des leçons sur ce qui pourrait mieux fonctionner. L'application Résilience opérationnelle peut vous aider à collecter des données, à évaluer les résultats et à transmettre des conclusions à vos équipes. La visibilité sur le passé offre aux chefs d'entreprise une vision d'une meilleure performance opérationnelle à l'avenir.

Résilience opérationnelle avantages

L'application Résilience opérationnelle offre les avantages suivants :

Avantages	Fonctionnalités	Utilisateurs
Analysez l'importance et la tolérance d'impact d'un service d'entreprise.	Réalisation de l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact	Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs
Effectuez une analyse de scénario dans l'espace Résilience opérationnelle de travail.	Effectuer une analyse de scénario	Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs
Attester automatiquement les services d'entreprise dans Résilience opérationnelle l'espace de travail.	Certifier des services à l'aide de l'auto-attestation	Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs
Ajoutez un problème, une demande de changement, un incident et une panne dans l'espace Résilience opérationnelle de travail.	Création ou ajout d'un problème	Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs
Ajoutez ou supprimez une vulnérabilité opérationnelle dans l'espace Résilience opérationnelle de travail.	Gérer Vulnérabilité opérationnelle	Résilience opérationnelle Gestionnaires et utilisateurs

Thème corail

Coral est désormais le thème par défaut pour Espace de travail de Continuité d'activité. Ce thème offre une nouvelle apparence et une nouvelle convivialité, avec des illustrations neutres de la marque pour améliorer votre expérience utilisateur. Une option de thème foncé est disponible pour les expériences Web et mobiles.

Traduction automatique

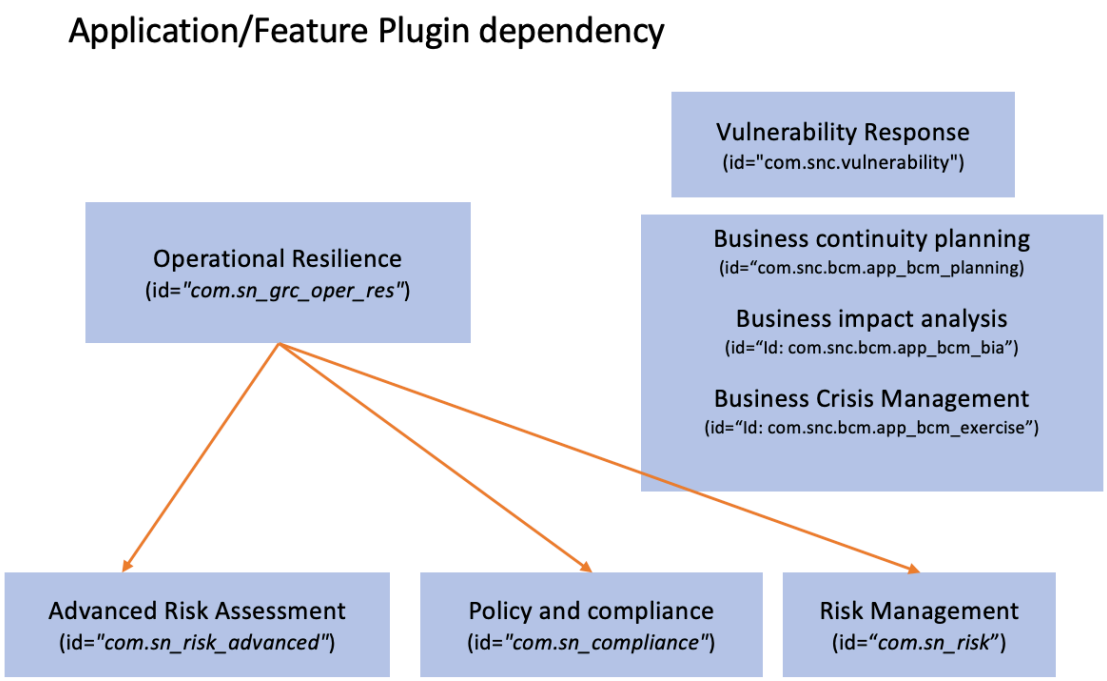
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances clés pour Résilience opérationnelle

Avant d'installer l'application Résilience opérationnelle , vous devez installer les applications requises GRC dans votre instance.

L'exemple suivant présente la hiérarchie, les applications requises GRC et les Résilience opérationnelle applications facultatives GRC que vous pouvez ajouter au tableau de bord de génération de rapports.

Résilience opérationnelle Hiérarchie des applications



Modules d'extension requis et facultatifs pour Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle (com.sn_grc_oper_res) est disponible à partir ServiceNow Store du . Les modules d'extension suivants sont requis (dépendances matérielles) pour Résilience opérationnelle.

1. GRC : Éléments communs d'espace de travail (com.sn_grc_workspace)
2. GRC : Profils (com.sn_grc)
3. GRC : Éléments de base de la gestion des tickets (com.sn_grc_case_mgmt)
4. Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config)
5. Registre des données (com.sn_app_grc_data_registry)
6. GRC : Composants communs partagés de risque (com.irm-shared-common-components)
7. Modèles de documents (com.snc.app-modèles-documents)

Les modules d'extension suivants sont facultatifs (dépendances logicielles) pour Résilience opérationnelle.

1. GRC : Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance)
2. Risque avancé (com.sn_risk_advanced)
3. GRC : Gestion des risques (com.sn_risk)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. GRC : Planification de la continuité d'activité (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
5. GRC : Business Impact Analysis (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
6. GRC : Gestion de crise (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
7. Réponse aux vulnérabilités (com.snc.vulnerability)

Selon les applications installées dans votre instance, vous pouvez afficher les rapports sur le tableau de bord des Résilience opérationnelle rapports.

Modèle de données de services de base pour Résilience opérationnelle

À partir de la version 20.1.x, l'application Résilience opérationnelle prend en charge la dernière Modèle de données de services de base version (CSDM). CSDM est le cadre de travail de données que les administrateurs utilisent lors de la configuration ServiceNow® des produits et des applications. Il veille à ce que les éléments de configuration (CI) et leurs relations soient correctement définis et stockés dans les tables pertinentes Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

À propos (Modèle de données de services de baseCSDM)

Le Modèle de données de services de base (CSDM) offre un cadre de travail solide pour la définition et la gestion des données relatives aux services et aux services d'entreprise dans le Résilience opérationnelle reporting. L'implémentation de ce modèle aide les organisations à atteindre les objectifs suivants.

- Définir et gérer les services, les services d'entreprise et les interfaces.
- Identifiez et gérez les risques, les contrôles et les incidents.
- Développer et maintenir des plans de continuité des activités.
- Soutenir la résilience opérationnelle et la gestion de l'environnement de contrôle.
- Permettre une prise de décision éclairée et l'optimisation des services.

Ce modèle de données garantit que les services sont de haute qualité et s'alignent sur les objectifs business globaux.

Avantages de CSDM

Le CSDM offre plusieurs avantages clés pour les organisations.

1. Amélioration de la gestion des services : en définissant et en gérant les services, les services d'entreprise et les interfaces, les organisations peuvent garantir une prestation de services et de services d'entreprise efficiente et efficace.
2. Amélioré Résilience opérationnelle: le modèle améliore la CSDM résilience organisationnelle en identifiant et en gérant les risques, les contrôles et les incidents, ce qui permet une réponse et une récupération rapides après des interruptions.
3. Prise de décision éclairée : en fournissant une vue complète des services métier, des risques et des contrôles, le modèle facilite la prise de décision éclairée et l'optimisation CSDM des services.

Ces avantages aident les organisations à atteindre leurs objectifs stratégiques, à améliorer la satisfaction des clients et à conserver un avantage concurrentiel dans un environnement commercial dynamique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À propos de Modèle de données de services de base

Il Modèle de données de services de base s'agit du modèle de données standard pour tous les produits qui utilisent le Base de données de gestion des configurations (CMDB).

ServiceNow AI Platform® Les produits, les applications et les fonctionnalités sont CSDM conformes, ce qui signifie qu'ils ont tous un accès identique au modèle de données sous-jacent.CSDM Cet accès partagé améliore considérablement les capacités de vos applications.

Des informations supplémentaires à ce CSDM sujet peuvent être trouvées dans le CSDM en bref et le forum de la communauté .

Pour la liste de lecture de toutes les vidéos, voir Liste de lecture de toutes les vidéos CSDM .

Points forts de CSDM pour Résilience opérationnelle

Le modèle de données précédemment intégré ne prenait pas en charge les offres de service et les services d'application. Le dernier CSDM modèle inclut désormais la prise en charge des offres de service et des services d'application.

Tables intermédiaires et piliers

L'application Résilience opérationnelle utilise la table Hiérarchie d'entités, [sn_grc_m2m_profile_profile], pour enregistrer les relations hiérarchiques. Par exemple, si un enregistrement contient `upstream_profile` en tant que service d'entreprise (BS) et `downstream_profile` en tant qu'offre de service (SO), cela indique que le service d'entreprise (BS) se connecte directement à l'offre de service (SO) dans le modèle de CSDM données.

Le pilier Processus de service est la table parente de toutes les tables intermédiaires dans Résilience opérationnelle. D'autres tables intermédiaires en héritent le champ de profil.

Les références pour les services d'entreprise (BS), les offres de service (SO), les processus business (BP) et les services d'application (AS) sont ajoutées à la table [sn_oper_res_profile].

Pour plus d'informations sur les tables pertinentes pour le modèle de CSDM données, reportez-vous à la section Tables pertinentes pour CSDM. Pour en savoir plus sur les piliers, reportez-vous à la section Onglet Vue d'ensemble des pilliers.

CSDM Vues de workflow de données et de business model

Le CSDM modèle offre un cadre de travail pour évaluer et améliorer l'environnement de génération de rapports et de résilience d'une organisation, applicable à diverses vues du modèle d'entreprise. ServiceNow® les produits sont CSDM conscients et leurs Base de données de gestion des configurations (CMDB) données sont organisées conformément aux CSDM directives, ce qui permet d'améliorer les fonctionnalités de cette structure.

CSDM Workflow de données

L'intégration CSDM du workflow de données utilise Résilience opérationnelle des données de diverses sources pour soutenir l'évaluation et l'amélioration de l'environnement de contrôle. Voici une vue d'ensemble de haut niveau du workflow des données.

Collecte de données

Recueillir des données provenant de diverses sources, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Systèmes de gestion des risques (par exemple, registres des risques, évaluations des risques)
- Systèmes de gestion des incidents (par exemple, rapports d'incidents, analyse de la cause première)
- Systèmes Business Continuity Management (BCM) (par exemple, analyse d'impact sur l'entreprise, plans de récupération)
- Données de conformité et réglementaires (par exemple, rapports d'audit, exigences réglementaires)
- Données opérationnelles (par exemple, indicateurs clés de performance (KPI), mesures)

Intégration de données

Intégrez des données provenant de diverses sources dans un référentiel centralisé ou un entrepôt de données, à l'aide de techniques telles que :

- Mappage et transformation des données
- Normalisation et normalisation des données
- Contrôles et validation de la qualité des données

Analyse des données

Analysez les données intégrées pour effectuer les tâches :

- Identifier les risques liés à la résilience opérationnelle et les lacunes de contrôle
- Évaluer l'efficacité des contrôles et des processus
- Évaluer l'impact des interruptions sur les opérations business
- Identifier les tendances et les schémas dans les données sur la résilience opérationnelle

Intégration CSDM

Utilisez les données analysées pour prendre en charge CSDM les processus :

- Définition de l'évaluation des risques et des objectifs de contrôle
- Identification et documentation de l'activité de contrôle
- Évaluation et test du contrôle
- Planification des mesures correctives et des rattrapages

Reporting et visualisation

Fournissez des options de génération de rapports et de visualisation pour effectuer les tâches suivantes :

- Communiquer la résilience opérationnelle et CSDM les informations aux personnes concernées
- Soutenir la prise de décision et la priorisation des actions
- Surveiller les progrès et suivre les indicateurs clés de performance (KPI)

En suivant le workflow des données, les organisations peuvent effectuer les tâches suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrer la résilience opérationnelle et CSDM les données pour soutenir une évaluation complète de l'environnement de contrôle
- Identifier et atténuer les risques liés à la résilience opérationnelle
- Améliorer l'efficacité des contrôles et des processus
- Améliorer la continuité d'activité et la résilience
- Soutenir la prise de décisions éclairées et la hiérarchisation des actions

Cette approche basée sur les données permet aux organisations de gérer de manière proactive la résilience opérationnelle et de garantir un environnement de contrôle robuste qui soutient leurs objectifs globaux.

Vues des modèles business

CSDM fournit un cadre de travail qui peut être appliqué à diverses vues de modèle d'entreprise, comme illustré dans les exemples suivants.

1. Vue du processus : évaluez et améliorez l'environnement de contrôle pour des processus business spécifiques, tels que les rapports financiers, l'approvisionnement ou l'intégration des clients.
2. Vue fonctionnelle : évaluez l'environnement de contrôle pour des domaines fonctionnels spécifiques, tels que les finances, les RH ou l'informatique.
3. Vue de l'entité : évaluez l'environnement de contrôle pour des entités ou des filiales individuelles au sein d'une organisation plus vaste.
4. Vue interfonctionnelle : évaluez l'environnement de contrôle pour les processus interfonctionnels, tels que la gestion des risques, la conformité ou l'audit interne.
5. Vue d'entreprise : évaluez l'environnement de contrôle dans l'ensemble de l'organisation pour garantir un cadre de contrôle cohérent et efficace.

Dans chacune de ces vues, le CSDM modèle peut aider les organisations à effectuer les tâches suivantes.

- Identifier et évaluer les risques
- Définir et documenter les objectifs et les activités de contrôle
- Évaluer l'efficacité du contrôle
- Favoriser une culture d'amélioration continue

En appliquant le CSDM modèle à différentes vues de modèle d'entreprise, les organisations peuvent tirer parti des activités suivantes :

- Identifier et atténuer les risques à différents niveaux
- Améliorer l'efficience et l'efficacité des processus
- Améliorer la conformité et le respect de la réglementation
- Assurer un environnement de contrôle cohérent dans l'ensemble de l'organisation

Cette approche flexible, associée à l'utilisation de configurations de nœuds principaux, permet aux organisations de personnaliser leur CSDM implémentation pour répondre à leurs besoins métier spécifiques, garantissant ainsi un environnement de contrôle robuste et efficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration des configurations de nœud principales, reportez-vous à la section Configurations de nœuds principales.

Pour plus d'informations sur la collecte de Résilience opérationnelle données alignées sur le modèle, reportez-vous CSDM aux sections Collecte de données alignées sur la dernière CSDM configuration et Vues de la page de destination et du tableau de bord.

Configurations de nœuds principales

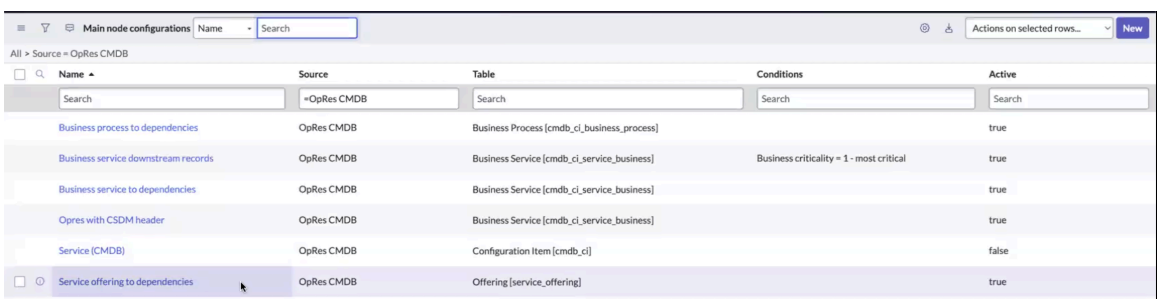
À partir de la version 20.1.x, les configurations de nœud principales, prises en charge par le Cadre de travail des relations entre données, sont disponibles Résilience opérationnelle avec pour définir des chaînes de déploiement de dépendance. Résilience opérationnelle Les administrateurs configurent les types d'entité et les piliers, génèrent les entités, puis établissent des relations entre différents CSDM objets. Une fois cette configuration terminée, les données de sont CMDB extraites dans Résilience opérationnelle, affichant les dépendances déployées dans la Espace de travail vue.

L'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) fournit le cadre de travail sous-jacent permettant de récupérer les données du CMDB. Les configurations de nœuds principales dans prennent en Résilience opérationnelle charge différentes vues d'entreprise dans le CSDM modèle. Les relations définies dans la configuration de nœud principale s'alignent sur les relations spécifiées dans le CSDM modèle.

Principales configurations de nœuds incluses dans la version de base

Les configurations de nœud principales sont incluses dans la version de Résilience opérationnelle base. Les configurations de nœuds principales suivantes, dont la source est la CMDB OpRes, sont livrées prêtes à l'emploi :

- Processus business pour les dépendances
- Service d'entreprise vers les enregistrements en aval
- Service d'entreprise pour les dépendances
- OpRes avec en-tête CSDM
- Service (CMDB)
- Offre de service pour les dépendances



Remarque : Les configurations de nœud principales sont entièrement personnalisables et, pour chaque configuration, vous pouvez configurer ses relations de nœud à partir de la liste connexe Configuration de relation de nœud. Pour plus d'informations sur la mise à jour des configurations de relation des nœuds, reportez-vous à la section Créer l'enregistrement de configuration de la relation du nœud.

Traduction automatique

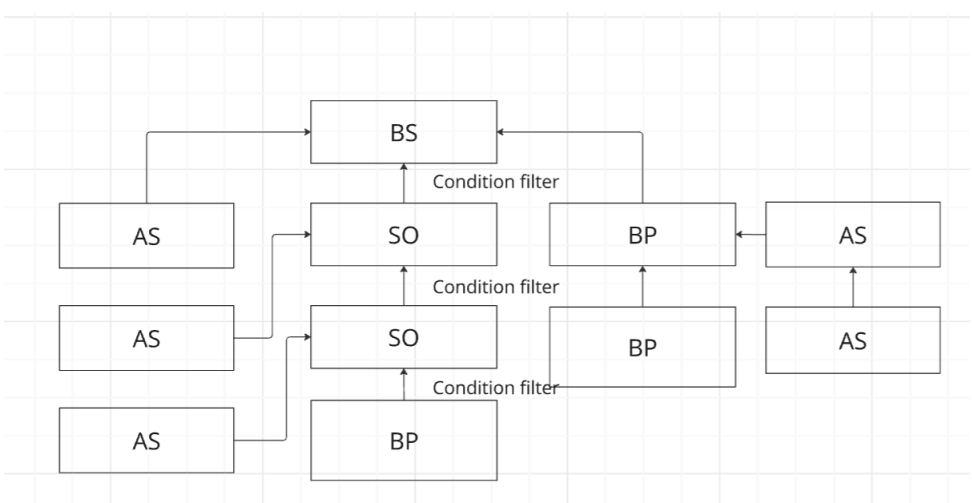
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Configuration d'en-tête OpRes avec CSDM pour les services d'entreprise : la configuration d'en-tête OpRes avec CSDM définit les relations d'un service d'entreprise et est principalement utilisée par les nouveaux clients.

   Cette configuration définit les relations directes et indirectes entre les objets suivants :

   a. Services d'application
   b. Processus business
   c. Services d'entreprise
   d. Offres de services

   Le diagramme suivant illustre la structure de la configuration d'en-tête Opres avec CSDM, disponible en version de base dans Résilience opérationnelle. Un service d'entreprise peut avoir des relations configurées avec un ou plusieurs services d'application, offres de service et processus business. Lorsque des entités sont générées et que les travaux planifiés sont exécutés, les dépendances sont extraites et déployées vers le service d'entreprise parent. La configuration prend en charge plusieurs niveaux de dépendances, comme illustré dans l'exemple.



   Pour plus d'informations sur OpRes avec la configuration d'en-tête CSDM, reportez-vous à la section OpRes avec en-tête CSDM Configuration de nœud principale.

2. Configuration de service (CMDB) pour les services : la configuration de service (CMDB) définit les relations d'un service et est principalement utilisée par les clients existants. Il ne prend en charge qu'un seul niveau de dépendance, par exemple un service parent ayant un service enfant, un processus ou une dépendance. Un service enfant peut avoir un processus et une dépendance (comme Dep2 ou Dep4 comme indiqué dans l'exemple) et un processus peut avoir une dépendance (comme Dep3 comme indiqué dans l'exemple de hiérarchie).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

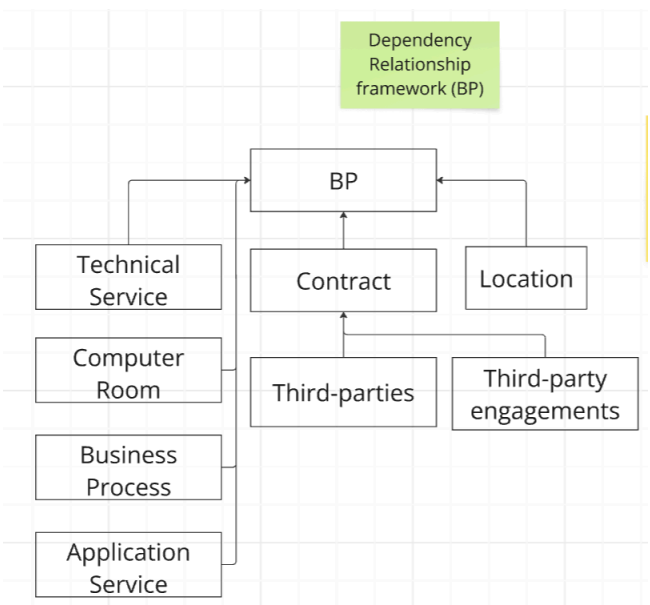


Pour plus d'informations sur la configuration du service (CMDB), reportez-vous à la section Service (CMDB) Configuration de nœud principale.

3. Configurations des dépendances :

   Les configurations de dépendance définissent les relations des dépendances liées aux services d'entreprise, aux processus de gestion et aux offres de service.

   a. Processus business aux dépendances : La configuration du processus business aux dépendances définit les relations entre un processus business et ses dépendances. Le diagramme suivant présente le cadre de travail des relations de dépendance pour un processus de gestion, disponible en version de base dans Résilience opérationnelle. Un processus de gestion peut avoir des relations avec des services d'application, d'autres processus de gestion, des services techniques, des contrats, des tiers, etc. Lorsque des entités sont générées et que les travaux planifiés sont exécutés, les dépendances sont extraites et déployées vers le processus business parent.



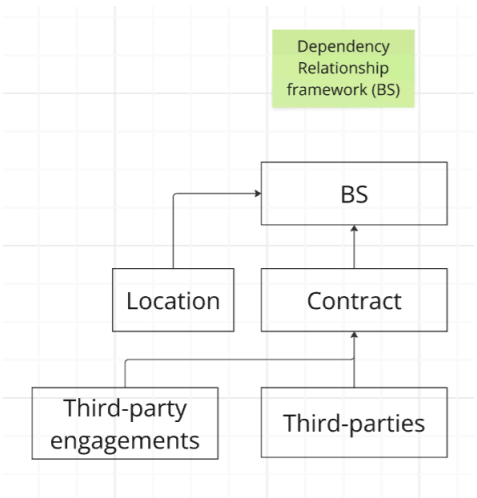
   Pour plus d'informations sur la configuration du processus business pour les dépendances, reportez-vous à la section Processus business pour les dépendances Configuration de nœud principale.

   b. Service d'entreprise aux dépendances : la configuration du service d'entreprise aux dépendances définit les relations d'un service d'entreprise à ses dépendances. Le diagramme suivant illustre le cadre de travail des relations de dépendance pour un service d'entreprise, disponible en version de base dans Résilience opérationnelle. Un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

service d'entreprise peut avoir des relations avec des emplacements, des contrats, des tiers, des engagements de tiers, etc. Lorsque les entités sont générées et que les travaux planifiés sont exécutés, les dépendances sont extraites et déployées vers le service d'entreprise parent.

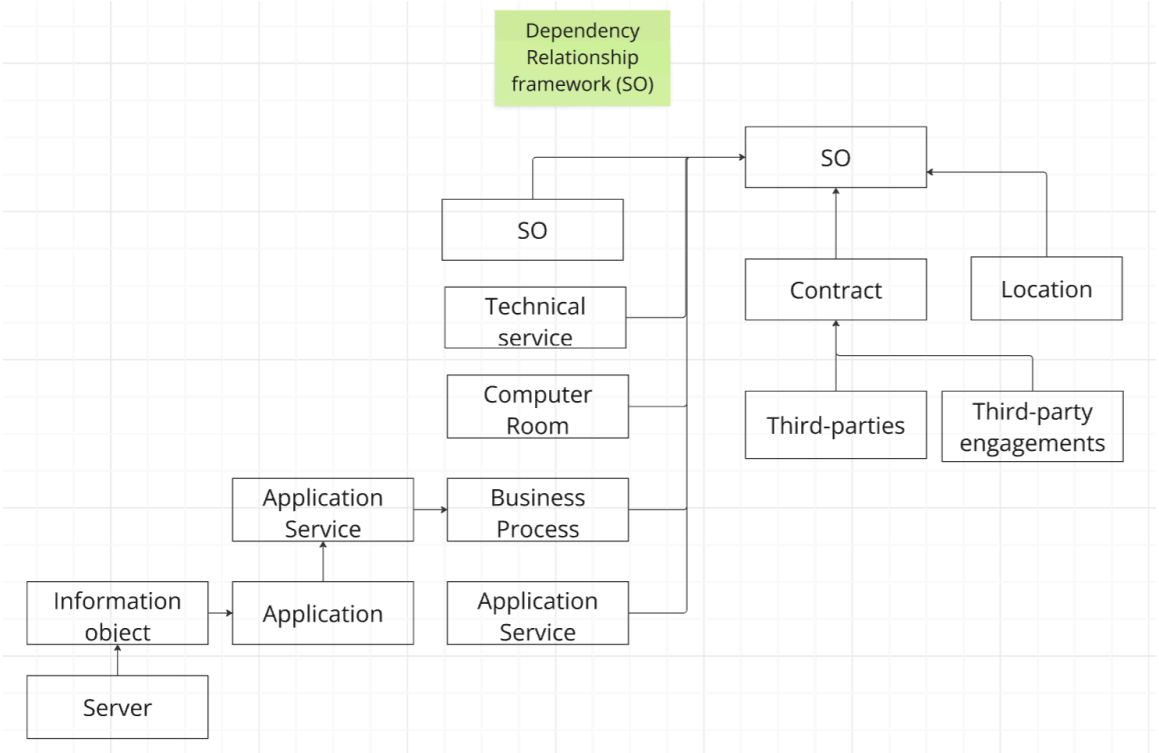


Pour plus d'informations sur la configuration du service d'entreprise pour les dépendances, reportez-vous à la section Service d'entreprise pour les dépendances Configuration de nœud principale.

c. Offre de service aux dépendances : la configuration Offre de service aux dépendances définit les relations entre une offre de service et ses dépendances. Le diagramme suivant présente le cadre de travail des relations de dépendance pour les offres de service, disponible en version de base dans Résilience opérationnelle. Une offre de service peut avoir des relations avec des services d'application, d'autres processus business, des services techniques, des contrats, des tiers, etc. Lorsque des entités sont générées et que les travaux planifiés sont exécutés, les dépendances sont extraites et déployées jusqu'à l'offre de service parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur la configuration de l'offre de service pour les dépendances, reportez-vous à la section Offre de service pour les dépendances Configuration de nœud principale.

4. Configurations des dépendances BCM : lorsque l'application Gestion de la continuité d'activité est installée dans une instance, BCM les dépendances connexes sont extraites dans l'application Résilience opérationnelle . Les principales configurations de nœuds associées à BCM, telles que BCM-CMDB, le plan connexe en aval, les actifs primaires du plan, les actifs connexes du plan et les plans connexes en amont, sont affichées dans l'exemple.



Pour plus d'informations sur les configurations des dépendances BCM, reportez-vous à la section BCM dépendances associées Configurations de nœuds principales.

Pour plus d'informations sur la collecte de données alignées sur le dernier CSDM modèle, reportez-vous à la section Collecte de données alignées sur la dernière CSDM configuration.

Après avoir configuré les configurations de nœud principales, vous devez vous assurer que les entités sont générées dans Résilience opérationnelle. Ce n'est que lorsque les entités sont générées Résilience opérationnelle et que les relations sont créées dans les configurations de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nœud principales que CMDB les données peuvent être importées Résilience opérationnelle pour le reporting.

Relations entre les CSDM objets

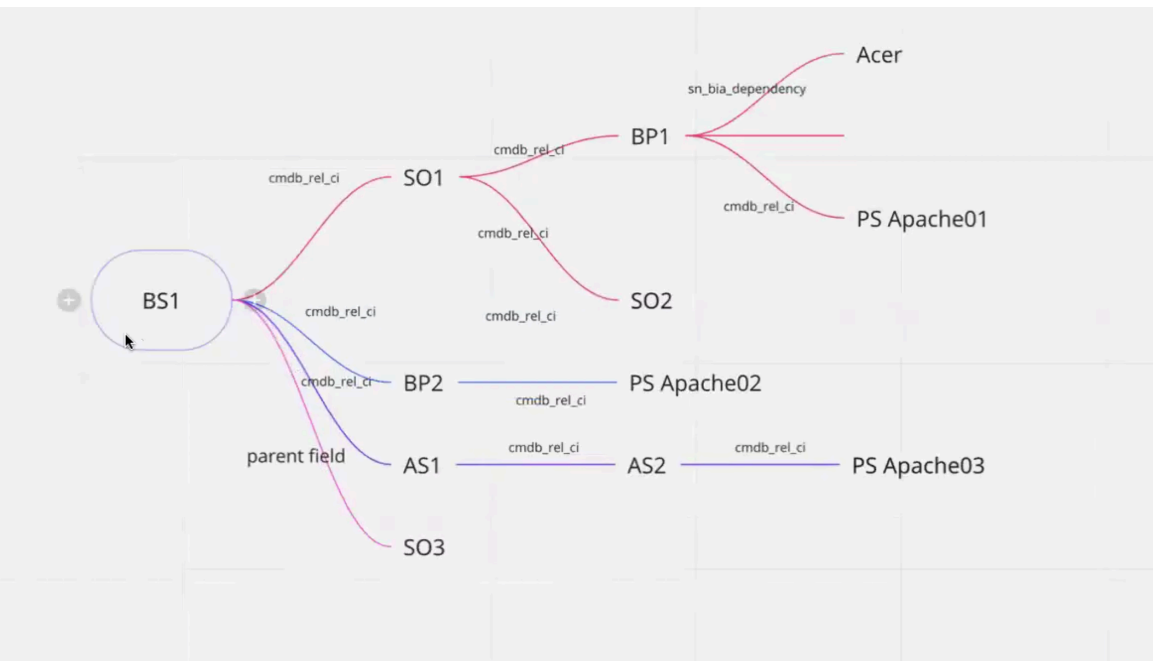
Vous pouvez configurer les relations entre divers CSDM objets tels que les services d'entreprise, les offres de service, les processus de gestion et les services d'application à l'aide des configurations de nœud Principale. La [table sn_grc_m2m_profile_profile] sert de table source pour établir ces relations.

Établissement de relations entre différents objets

Pour illustrer les relations entre différents CSDM objets, prenons l'exemple suivant d'un service d'entreprise (BS1).

Le service d'entreprise (BS1) comprend les objets suivants, comme indiqué dans l'exemple.

- Offre de service (SO1)
- Processus de gestion (BP2)
- Service d'application (AS1)
- Offre de service (SO3)



L'offre de service (SO1) est liée au processus business (BP1) et à l'offre de service (SO2). BP1 a les dépendances suivantes :

- Acer
- PS Apache01

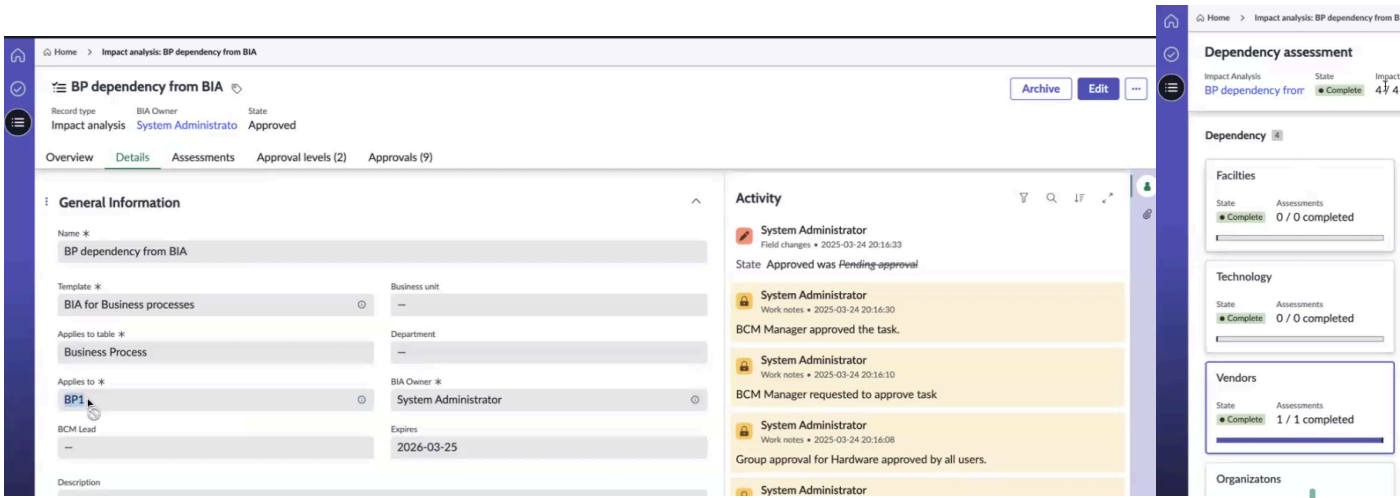
BP2 a une dépendance sur PS Apache02. AS1 a une dépendance sur AS2 et AS2 a une dépendance sur PS Apache03.

Remarque : Lorsque vous configurez les configurations de nœud principales, vous devez vous assurer que les entités sont configurées dans Résilience opérationnelle. Ce n'est que lorsque ces entités existent que des relations peuvent être établies entre les objets, puis que les données sont introduites pour le CSDMRésilience opérationnelle reporting.

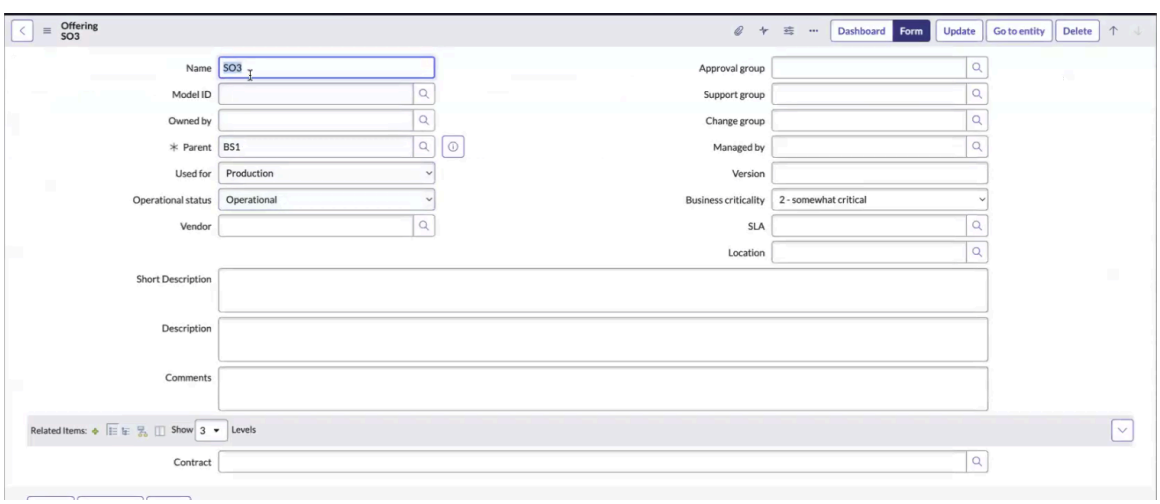
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ **S'applique à** d'une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) affiche l'objet qui a la dépendance. L'exemple montre que le processus métier (BP1) a Acer comme dépendance.



La dépendance est également transférée du champ **Parent** vers Résilience opérationnelle les offres de service et les services d'application. Par exemple, le parent d'une offre de service (SO3) est un service d'entreprise (BS1). Par conséquent, lorsque la tâche planifiée est exécutée, elle extrait SO3 en tant que relation configurée pour le service d'entreprise (BS1).



Comme illustré dans l'exemple, toutes les CMDB relations sont conservées dans la table des relations de CI [cmdb_rel_ci].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour intégrer ces relations dans Résilience opérationnelle, vous devez utiliser les configurations de nœud principales. Pour plus d'informations, consultez Créer l’enregistrement de configuration du nœud principal.

Vous pouvez établir les relations suivantes entre des objets tels que les services d’entreprise, les offres de service et les processus de gestion.

Établissement de relations

Entité	Relations
Services d'entreprise	• Offre de service pour un service d’entreprise : BS -> SO1, SO2 • Processus business pour un service d’entreprise • Service d’application pour un service d’entreprise • Dépendances pour un service d’entreprise
Offres de services	• Processus business pour une offre de service • Service d’application pour une offre de service • Dépendances pour une offre de service
Processus business	• Service d’application pour un processus business • Dépendances pour un processus business

La même relation peut être appliquée et utilisée sur plusieurs formulaires. Par exemple, la relation de processus de gestion peut être utilisée à la fois sur les formulaires Service d’entreprise et Offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les configurations de nœud principales, reportez-vous à la section Configurations de nœuds principales.

Configurer Résilience opérationnelle

Configurez l'application pour identifier les risques, les contrôles défaillants, surveiller les Résilience opérationnelle services et les processus et assurer une résilience complète de votre organisation.

Résilience opérationnelle Vue d'ensemble de la configuration

Une configuration typique de l'application Résilience opérationnelle comprend les étapes suivantes :

1. Téléchargez l'application Résilience opérationnelle dans votre instance. Pour obtenir des instructions, consultez Installer Résilience opérationnelle l'application.
2. Configuration pilier : configurez les piliers dans Résilience opérationnelle. Vous pouvez également ajouter de nouveaux piliers ou modifier les piliers existants, mais il est suggéré de conserver les piliers fournis avec le système de base. (pour en savoir plus, consultez Configurer les piliers) ;
3. Type d'entité et configuration du filtre d'entité : activez les types d'entité et les filtres d'entité. (pour en savoir plus, consultez Configurer les types d'entité et les filtres d'entité) ;
4. Configurations de nœuds principales : mettez à jour les configurations de nœuds principales disponibles avec le système de base ou ajoutez d'autres configurations de nœuds principales. (pour en savoir plus, consultez Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal) ;
5. Propriétés : configurez les propriétés en fonction des besoins de votre entreprise. (pour en savoir plus, consultez Configurer les Résilience opérationnelle propriétés) ;
6. Personnalisation du tableau de bord : personnalisez le tableau de bord en ajoutant ou en supprimant des rapports selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Utilisation du modèle de données flexible et Vues de la page de destination et du tableau de bord.

Exemple de configurations de nœuds principales

Pour créer de nouvelles configurations de nœud principales dans l'application Résilience opérationnelle , consultez les exemples de bout en bout suivants :

- Pour créer un exemple de services aux dépendances Configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Exemple de configuration des services pour les dépendances.
- Pour créer un exemple de service d'application pour les dépendances Configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Exemple de configuration du service d'application aux dépendances.
- Pour configurer un workflow de bout en bout pour un service d'entreprise et extraire ses dépendances et ses CSDM données d'indicateur rouge vers , reportez-vous à Résilience opérationnelle la section Exemple de workflow de bout en bout pour les services d'entreprise.
- Pour configurer un workflow de bout en bout pour un service et extraire ses dépendances et ses CSDM données d'indicateur rouge vers , reportez-vous à Résilience opérationnelle la section Exemple de workflow de bout en bout pour les services.

Pour les autres tâches de configuration administrative générale, reportez-vous à la section Exécution de tâches administratives générales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Résilience opérationnelle l'application

Installez l'application GRC: Résilience opérationnelle à partir de et ServiceNow Store exécutez-la dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application GRC : Résilience opérationnelle (ID d'application : sn_oper_res).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez **Installer**.
   Les dépendances d'application sont installées par défaut.
4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les charger, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque : Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** d'une application du magasin pendant l'installation, les données de démonstration ne sont pas disponibles pour une installation ultérieure à partir du gestionnaire d'applications. Pour plus d'informations sur l'installation ou la réinstallation des données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer les données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la base de connaissances HI.
5. Sélectionnez **Installer**.

Information associée

Liste des modules d'extension

Affecter des Résilience opérationnelle rôles à vos utilisateurs

Affectez les rôles appropriés aux utilisateurs de l'application Résilience opérationnelle .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser l'application Résilience opérationnelle avec succès, vous devez affecter des rôles pertinents à vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
3. Cliquez sur l'onglet **Rôles** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté Collection vers la liste Rôles et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Répétez ces étapes pour chacun de vos utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

Configurer des piliers, des types d'entité et générer des entités

Créez des types d'entité et des piliers à partir de et Espace de travail de résilience opérationnelle générez les entités en fonction de la configuration dans l'application Résilience opérationnelle .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

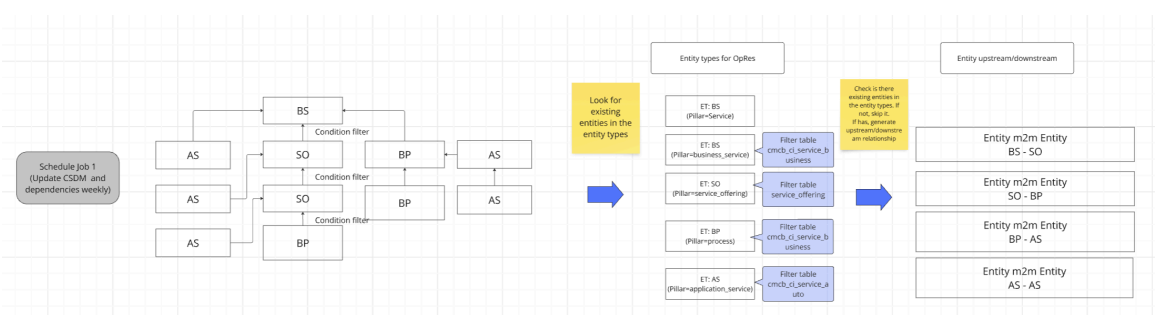
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : En tant qu'administrateur Résilience opérationnelle , vous devez effectuer les tâches suivantes :

1. Activez les types d'entité nécessaires.
2. Activer les filtres d'entité nécessaires.
3. Créez ou mettez à jour les piliers et les types d'entité existants.
4. Générer des entités en fonction de la configuration.

Résilience opérationnelle Les gestionnaires peuvent créer ou mettre à jour les types d'entité, mais ils ne peuvent pas supprimer les types d'entité. Les entités peuvent être ajoutées manuellement aux types d'entités ou Résilience opérationnelle les gestionnaires peuvent utiliser les filtres d'entité pour créer automatiquement des entités. Les entités sont requises pour que les relations soient créées lors de l'exécution de la tâche planifiée.

Si la CMDB relation change et qu'il y a des entités des deux côtés de la CMDB relation, la relation d'entité est créée sur le Résilience opérationnelle côté. Toutefois, si une relation d'entité est créée ou supprimée, ces modifications ne sont pas reflétées dans le CMDB fichier .



Remarque : Si la relation change dans le CMDB, cela crée la relation dans une hiérarchie d'entités, mais cela supprime l'ancienne relation dans la hiérarchie d'entités. Vous devrez peut-être supprimer l'ancienne relation manuellement dans la hiérarchie d'entités.

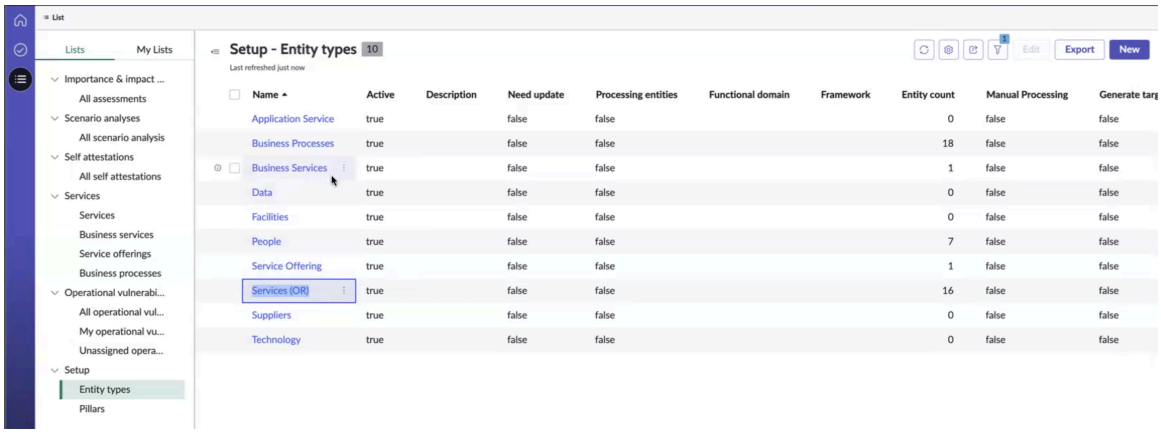
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Types d'entité | Piliers** module.

   Les types d'entité sont affichés dans la vue de liste.



   Pour les services, utilisez le type d'entité Services (OR). Pour les services d'entreprise, utilisez le type d'entité Services d'entreprise.

Remarque :

Les types d'entité Services (OR), Services d'entreprise et Processus d'entreprise sont associés aux principaux CSDM piliers, qui sont utilisés par OpRes avec la configuration d'en-tête CSDM. Par conséquent, vous ne devez pas modifier les types d'entité Services (OR), Services d'entreprise et Processus de gestion. Vous ne pouvez ajouter, mettre à jour ou supprimer que les types d'entité suivants.

a. Services d'application

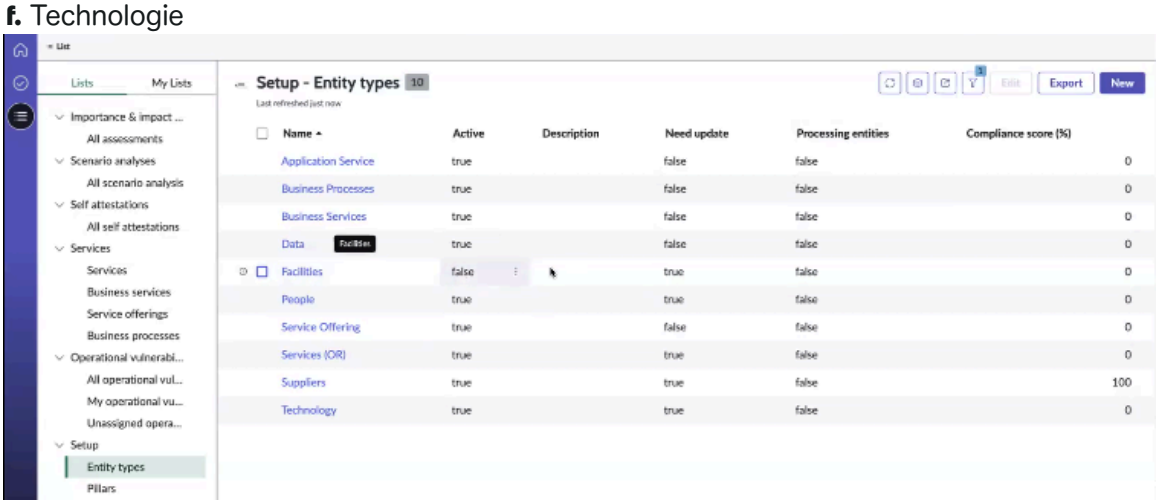
b. Données

c. Installations

d. Personnes

e. Fournisseurs

f. Technologie

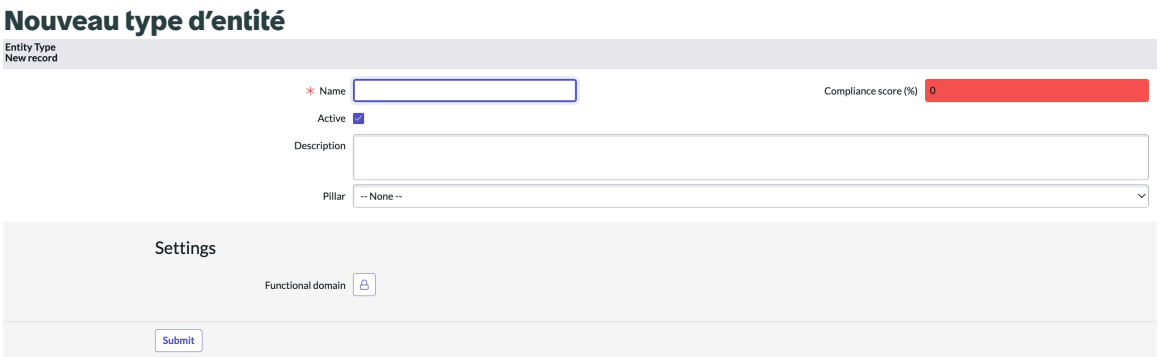


2. Pour créer un type d'entité, sélectionnez **Nouveau** dans la vue Types d'entité.

3. Pour créer un type d'entité, revenez à l'écran Types d'entité, puis sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

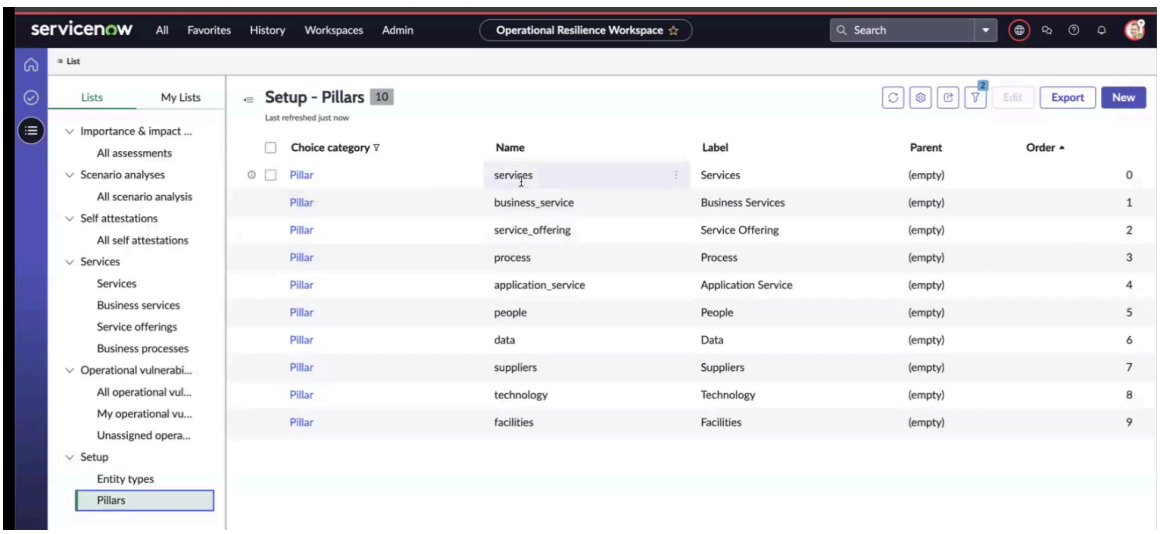
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour obtenir des informations sur les champs, consultez Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement.

4. Pour créer un pilier à partir de l'application Résilience opérationnelle , sélectionnez **Nouveau** dans la vue Pilier.

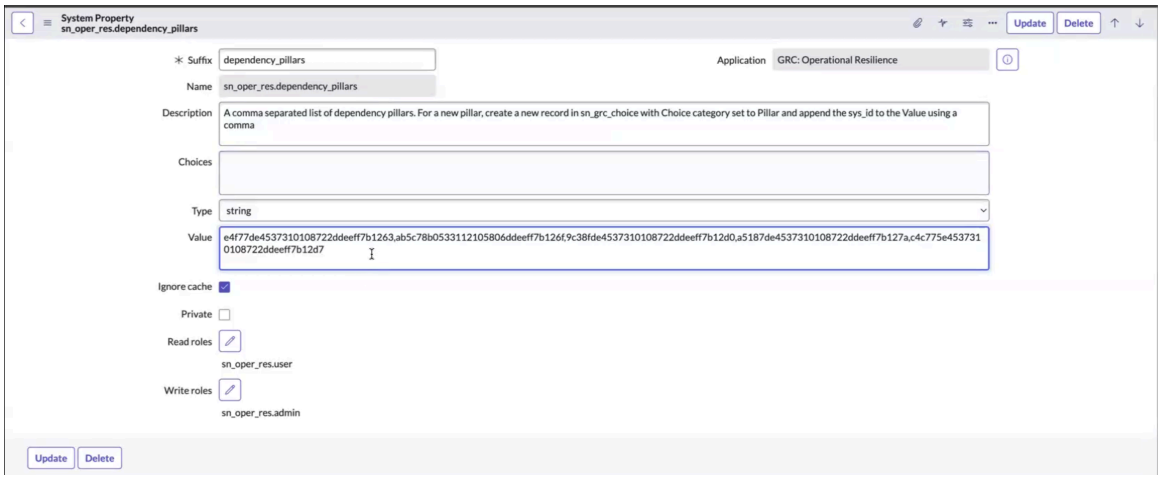
> **Remarque :** Les piliers principaux CSDM (utilisés par Opres avec l'en-tête CSDM dans la configuration du nœud principal) et les piliers supplémentaires sont illustrés dans l'exemple suivant. Les principaux CSDM piliers sont les services, les services d'entreprise, l'offre de service et les processus. Les piliers de support sont le service d'application, les personnes, les données, les fournisseurs, la technologie et les installations.



Si vous supprimez un pilier existant et ajoutez un pilier, vous devez mettre à jour la propriété des piliers manuellement dans le champ **Valeur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

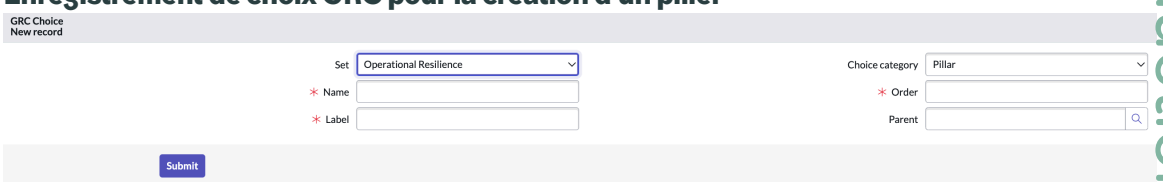


5. Pour créer un pilier, sélectionnez **Nouveau**.

   L'enregistrement de choix GRC est illustré dans l'exemple.

   Pour obtenir des informations sur les champs, consultez GRC Formulaire de choix.

Enregistrement de choix GRC pour la création d'un pilier



> **Remarque :** Vous pouvez créer des types d'entité et des piliers, puis générer des entités à partir de la Espace de travail vue ou de la Interface utilisateur principale vue (UI16). Une fois les types d'entités, les piliers et les entités configurés, effectuez les tâches administratives requises restantes comme indiqué dans Exécution de tâches administratives générales, puis procédez à la configuration des configurations de nœud principales.

Que faire ensuite

Pour effectuer les autres tâches administratives requises, reportez-vous aux autres sections de la section Exécution de tâches administratives générales.

Pour plus d'informations sur la configuration des configurations de nœud principales, reportez-vous à la section Configurations de nœuds principales.

Configurer les piliers

Configurez le pilier à l'aide de la Interface utilisateur principale vue (UI16) de l'application Résilience opérationnelle . Vous pouvez ensuite définir les domaines principaux pertinents pour votre entité d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> **Remarque :** Si vous avez configuré les types d'entité et les piliers à partir de la Espace de travail vue de l'étape précédente (Configurer des piliers, des types d'entité et générer des entités), vous pouvez ignorer cette étape et passer à .Configurations de nœuds principales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Résilience opérationnelle système de base comprend les piliers prédéfinis tels que la technologie, les installations, les personnes, les services, les processus et les fournisseurs. Vous pouvez créer un pilier ou utiliser le pilier prédéfini pour vos besoins professionnels.

Les piliers suivants sont maintenant ajoutés dans les tables : Service d'application, Offre de service, Services d'entreprise et Données.

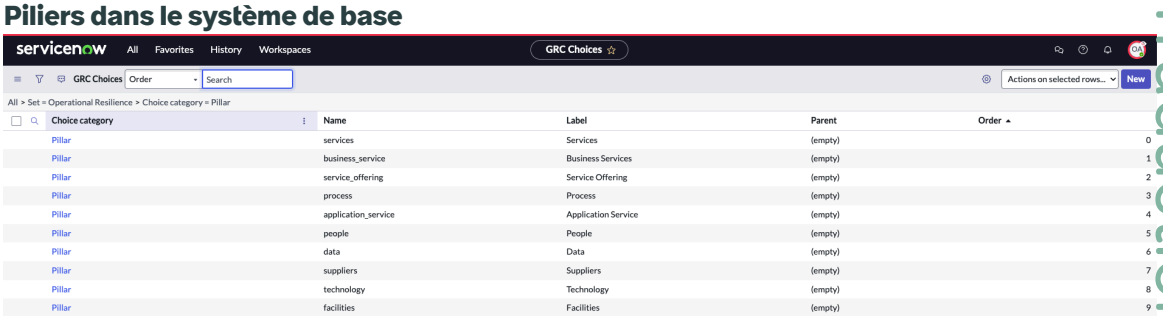
Pour que les piliers fonctionnent, des types d'entité sont utilisés pour créer les entités nécessaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Piliers**.

   L'exemple suivant montre les piliers du système de base. Pour chacun des piliers, un type d'entité par défaut est inclus dans le système de base. Par exemple, le type d'entité Technologie est présélectionné pour le pilier Technologie.

   Piliers dans le système de base

   À partir de la version 20.0.x, les types d'entité suivants ont été ajoutés dans les tables :

   - Service d'application
   - Offre de service
   - Services d'entreprise
   - Données

2. Pour créer un pilier, sélectionnez **Nouveau**.

   Enregistrement de choix GRC pour la création d'un pilier

3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique GRC Formulaire de choix.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

GRC Formulaire de choix

Utilisez le GRC formulaire Choix pour configurer un pilier permettant de définir les domaines principaux de votre entité d'entreprise.

GRC Formulaire de choix

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC Formulaire de choix

Champ	Description
Ensemble	Vue définie sur Résilience opérationnelle.
Nom	Nom auquel le pilier appartient, tel que Processus, Fournisseurs, Technologie, Installations, Personnes, Services et Processus.
Étiquette	Étiquette du pilier affiché dans l'interface utilisateur.
Catégorie de choix	Catégorie définie sur **Pilier** par défaut.
Ordre	Ordre pour le pilier.
Parent	Entité parente associée au pilier sélectionné.

Configurer les types d'entité et les filtres d'entité

Configurez le type d'entité et le filtre d'entité à l'aide de la Interface utilisateur principale vue (UI16) de l'application Résilience opérationnelle . Il vous permet de définir les données pertinentes pour votre entité d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Si vous avez configuré les types d'entité et les piliers à partir de la Espace de travail vue de l'étape précédente (Configurer des piliers, des types d'entité et générer des entités), vous pouvez ignorer cette étape et passer à .Configurations de nœuds principales

Une entité peut Gouvernance, risque et conformité être une personne, un processus, un département, une application ou un objet. Un type d'entité est Gouvernance, risque et conformité un groupe d'entités qui ont des attributs similaires.

Le formulaire de type d'entité dans l'application Résilience opérationnelle est préconfiguré avec un filtre d'entité qui définit les données pour une entité.

Vous pouvez utiliser les types d'entité prédéfinis fournis avec le système de base ou créer un type d'entité en fonction de vos besoins professionnels. Vous pouvez utiliser Résilience opérationnelle ces types d'entité tels qu'ils sont expédiés, les modifier si nécessaire ou créer des types d'entité.

Pour créer une entité à partir d'un enregistrement existant, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Ajouter à la génération de rapports OpRes** , qui ajoute l'enregistrement d'entité au type d'entité.

Remarque : En tant qu'administrateur Résilience opérationnelle , vous devez effectuer les tâches suivantes :

1. Activez les types d'entité nécessaires.
2. Activer les filtres d'entité nécessaires.
3. Créez ou mettez à jour les piliers et les types d'entité existants.
4. Générer des entités en fonction de la configuration.

Les Résilience opérationnelle gestionnaires ne peuvent pas créer les types d'entité, mais ils peuvent mettre à jour les types d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

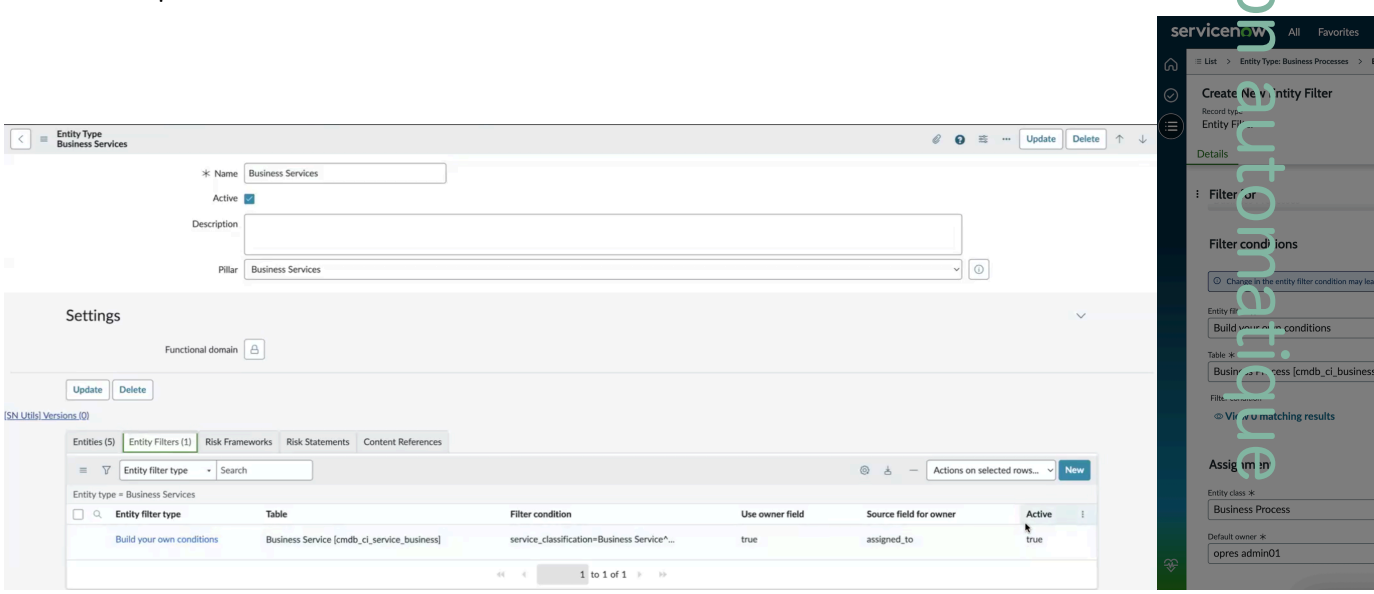
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Types d'entité**.
   À partir de la version 20.1.x, les types d'entité suivants ont été ajoutés aux tables :
   - Service d'application
   - Offre de service
   - Services d'entreprise
   - Données
2. Sélectionnez le **nom** d'un enregistrement de type d'entité et affichez ses détails.

   Dans les types d'entité, une combinaison de filtres d'entité est utilisée pour sélectionner les entités dans les types d'entité. Par défaut, tous les types d'entité et filtres d'entité sont inactifs dans l'application. Vous pouvez activer les types d'entité et les filtres d'entité en fonction de vos besoins.

   Remarque : Les types d'entité par défaut sont utilisés pour extraire les données vers les piliers de l'application.

3. Pour mettre à jour la condition de filtre, sélectionnez la liste connexe Filtres d'entité, puis sélectionnez **Créer vos propres conditions**.

   La liste connexe Filtres d'entité et l'option **Créer vos propres conditions** sont illustrées dans l'exemple.

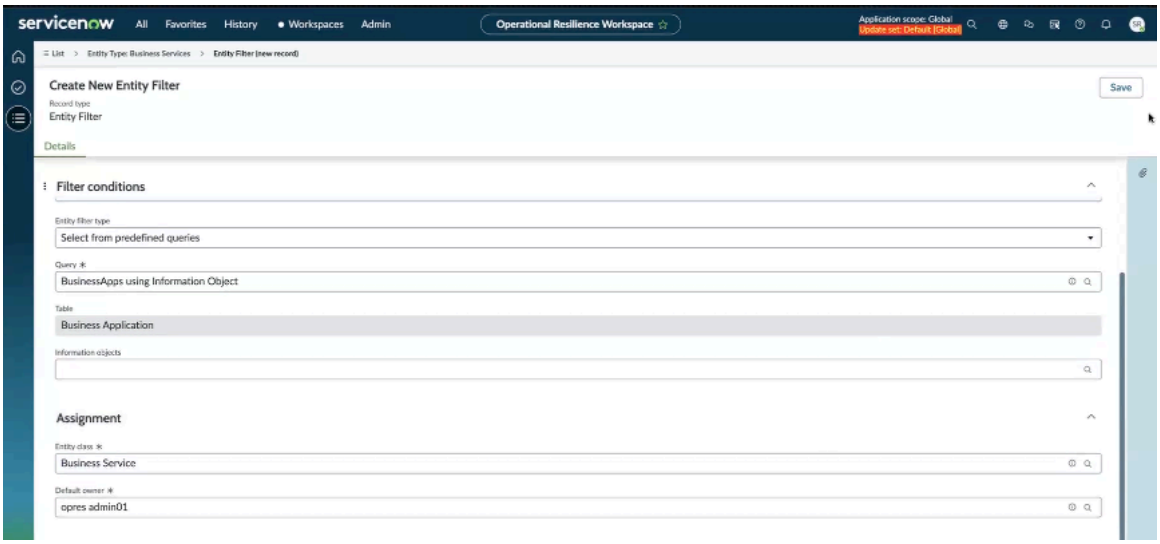


   Le filtre d'entité est utilisé pour définir la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d'entité en vue de leur affichage dans l'application Résilience opérationnelle . La condition de filtre exige que le champ de classification du service soit défini sur « service d'entreprise et exploitation » et que l'état opérationnel du service soit « opérationnel ». Ces conditions déterminent si un type d'entité peut avoir des enregistrements d'entité.

4. Pour utiliser une requête prédéfinie au lieu de créer vos propres conditions, choisissez l'option **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** dans le champ **Type de filtre d'entité** et sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

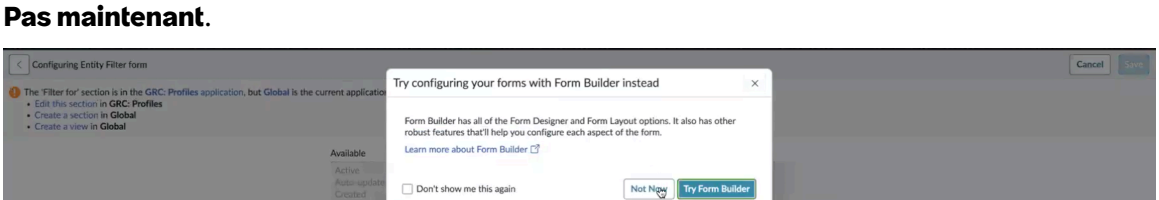


5. Consultez la liste connexe Filtre d'entité dans le formulaire pour les types d'entité Service d'entreprise et Service d'application.
   Vous pouvez vérifier que les filtres sélectionnés sont appliqués aux entités.
6. Pour créer un type d'entité, revenez à l'écran Types d'entité, puis sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le type d'entité nouvellement défini est répertorié dans l'écran Types d'entité.
9. Pour activer les filtres d'entité directement à partir de la page des filtres d'entité, procédez comme suit.

   a. Sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête de la page dans l'enregistrement Filtre d'entité, puis sélectionnez **Configurer la mise en page du formulaire >**.



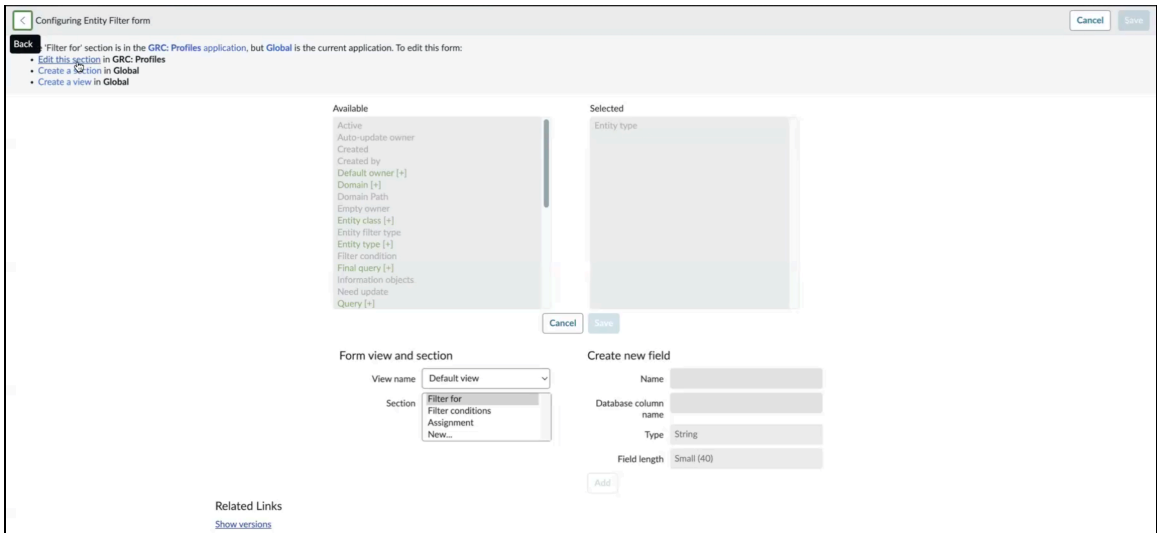
   Si vous voyez l'option d'essai du générateur de formulaire, vous pouvez sélectionner **Pas maintenant**.



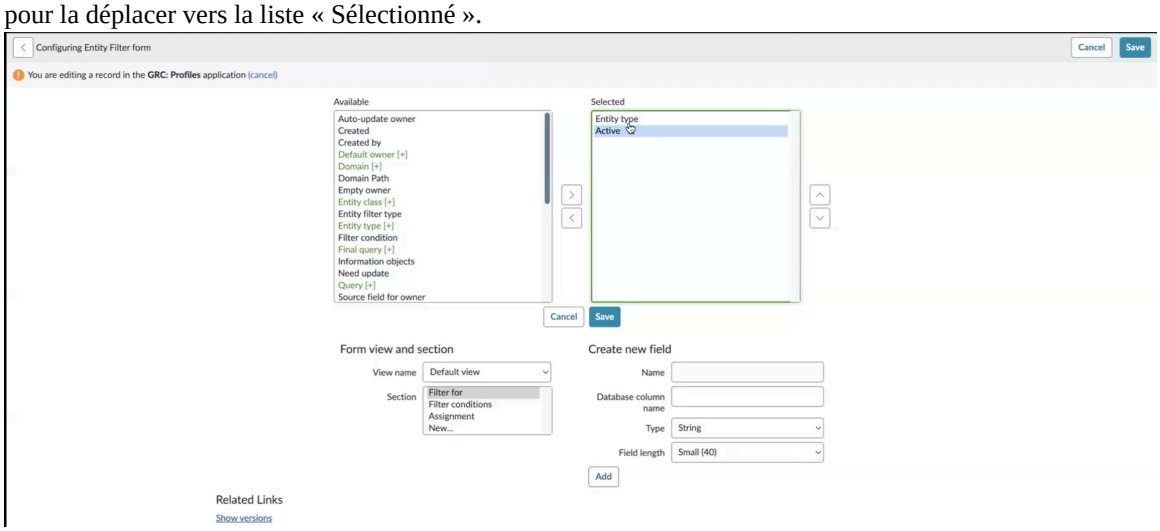
   Vous pouvez **sélectionner Modifier cette section** dans le formulaire « Configuration du filtre d'entité » pour afficher la liste des sélecteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



b. Dans la liste de sélection « Disponible » à gauche, sélectionnez **Actif** et utilisez la flèche vers la droite pour la déplacer vers la liste « Sélectionné ».



c. Sélectionnez **Enregistrer**.
Sur la page Filtre d'entité, une case à cocher avec l'étiquette Actif s'affiche.

d. Pour activer le filtre Entité, cochez la case **Actif** .



Une fois ce changement apporté pour un filtre d'entité, l'option Actif est définie par défaut sur **tous** les autres enregistrements de la liste Filtres d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurez les configurations de nœuds principales afin que les Base de données de gestion des configurations (CMDB) données puissent être extraites pour la Résilience opérationnelle génération de rapports. Pour plus d'informations, consultez Configurations de nœuds principales.

Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de type d'entité pour créer un type d'entité en fonction de vos besoins professionnels.

Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Type d'entité Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du type d'entité tel que Processus business, Services ou Installations.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) pour le type d'entité tel que défini dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . Champ renseigné automatiquement.
Actif	Option permettant de marquer le type d'entité comme actif.
Description	Description du type d'entité.
Pilier	Catégorie utilisée pour organiser vos données de risque et à laquelle un type d'entité est affecté. Voici les options disponibles : • **Services** • **Processus** • **Fournisseurs** • **Technologie** • **Installations** • **Personnes**
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour l'entité, par exemple, informatique et conformité aux risques.

Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal

Créez l'enregistrement de configuration du nœud principal dans lequel extraire les données pour Résilience opérationnelle la génération de rapports. Les configurations de nœud principales sont disponibles avec le système de base. Vous pouvez utiliser les configurations de nœuds Principales existantes ou en créer de nouvelles pour vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de nœud principales définissent la façon dont vos données sources sont liées, par exemple, la façon dont une table est liée à une autre table. Vous pouvez définir les relations de la manière suivante :

Direct

Cela peut se faire via un champ de référence direct dans l'une des tables ou via une table m2m.

Indirect

Si les tables ne sont pas directement liées, vous pouvez utiliser des scripts pour définir leur relation. L'option de script vous offre plus de flexibilité. Cependant, pour la plupart des cas d'utilisation, l'option directe sert l'objectif.

Avant de créer l'enregistrement de configuration du nœud principal, assurez-vous d'avoir rempli les conditions préalables suivantes :

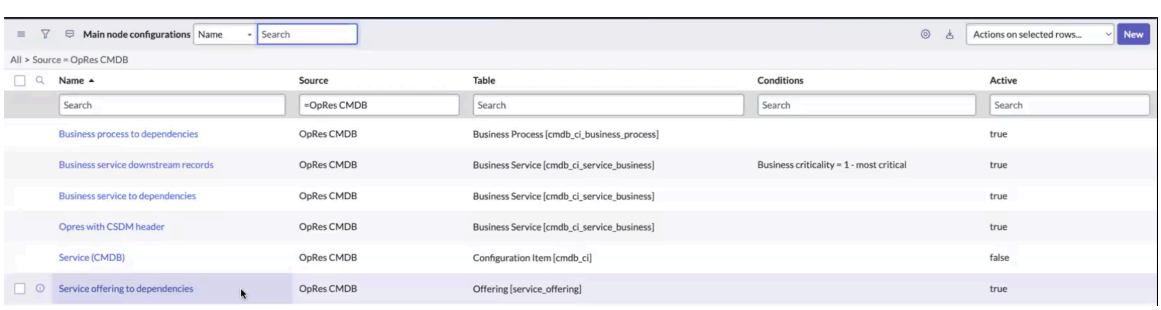
1. Vous pouvez créer une nouvelle configuration de nœud principale avec le rôle sn_oper_res.admin uniquement.
2. Vous avez terminé les instructions de configuration répertoriées sur la Configurer Résilience opérationnelle page.
3. L'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) est installée dans votre instance par défaut.
4. Les entités sont générées dans Résilience opérationnelle. Les données peuvent être intégrées pour Résilience opérationnelle la génération de rapports lorsque les entités sont générées et que les relations sont créées dans les configurations de nœud principalesCMDB.
5. Toutes les configurations de nœuds principales avec la source comme **CMDB OpRes** s'exécutent en parallèle.
6. Pour activer la génération de rapports, assurez-vous que les entités sont générées et que les relations sont établies dans les configurations de nœud principales. Les données ne peuvent être apportées pour la génération de rapports qu'une fois ces étapes terminées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configurations de nœuds principales**.

   Remarque : Pour que la configuration de nœud principale soit récupérée par la tâche planifiée, sa source doit être **OpRes CMDB** et son état doit être **Vrai** (**Actif**).

   La version de base de Résilience opérationnelle inclut les configurations de nœuds principales suivantes.

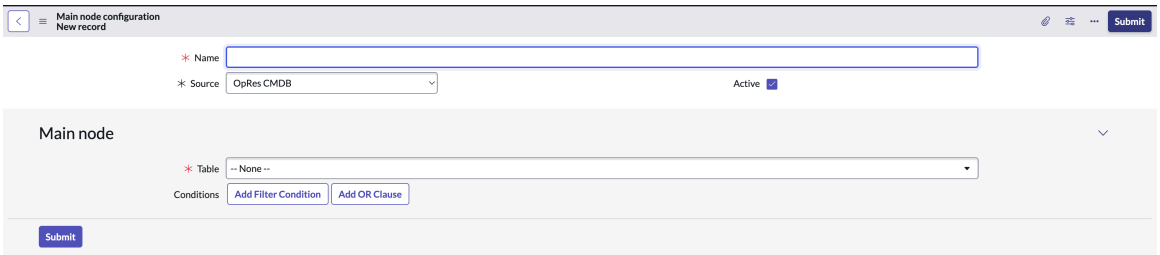


   Vous pouvez mettre à jour une configuration de nœud principale existante ou configurer une toute nouvelle configuration dans votre instance.

2. Pour créer un enregistrement de configuration principal, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le formulaire Configuration de nœud principale s'affiche.

3. Remplissez les champs du formulaire.
Pour obtenir une description de tous les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de nœud principal.

   a. Ajoutez le nom de la configuration.

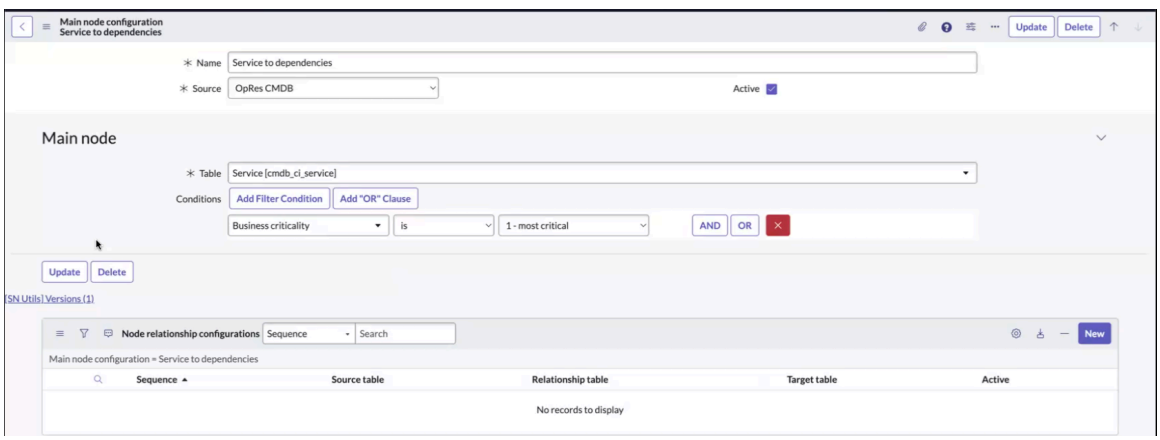
   b. Pour l'utiliser dans la Résilience opérationnelle tâche planifiée, sélectionnez la source en tant que **CMDB OpRes** et définissez l'état sur **Vrai**.

   c. Sélectionnez la table à partir de laquelle vous souhaitez que la hiérarchie commence, par exemple, Service.

      Les tables sont le point de départ de l'ensemble de l'arborescence qui est reçue en tant que sortie. La configuration de nœud principale commence par une table, telle que [cmdb_ci_service], pour générer une arborescence. Il analyse la table pour créer une hiérarchie pour chaque enregistrement. Si vous ne souhaitez pas analyser l'intégralité de la table et si vous avez des besoins professionnels spécifiques, vous pouvez appliquer des conditions de filtre garantissant que seuls les enregistrements pertinents sont analysés.

   d. Ajoutez des conditions pour filtrer les enregistrements pour lesquels cette définition de nœud principale est créée.

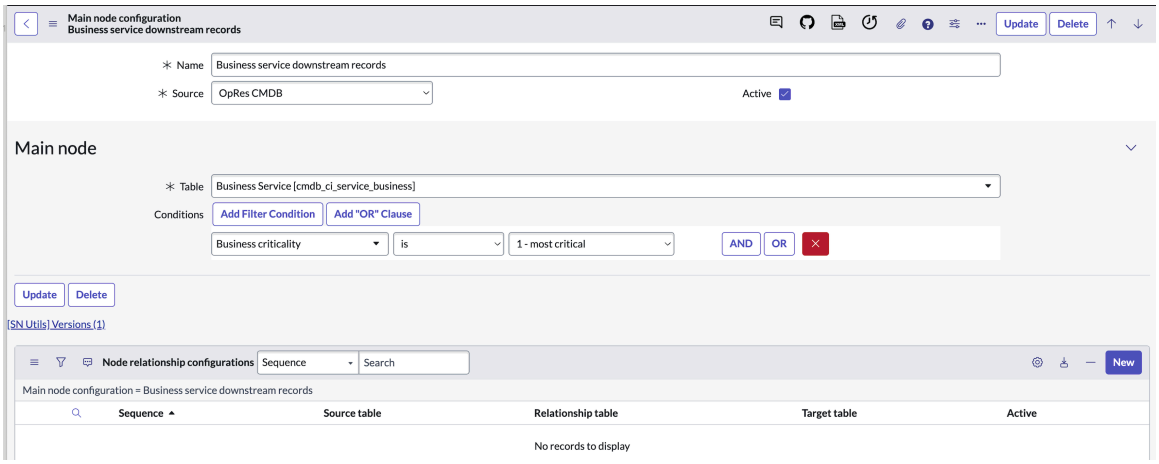
      L'exemple suivant montre la condition de filtre pour la configuration « Service vers dépendance ».



      L'exemple suivant montre la configuration des enregistrements en aval du service d'entreprise.

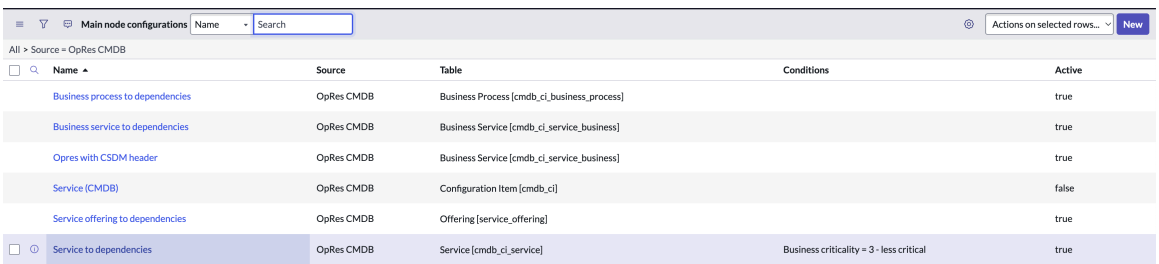
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Soumettre**.

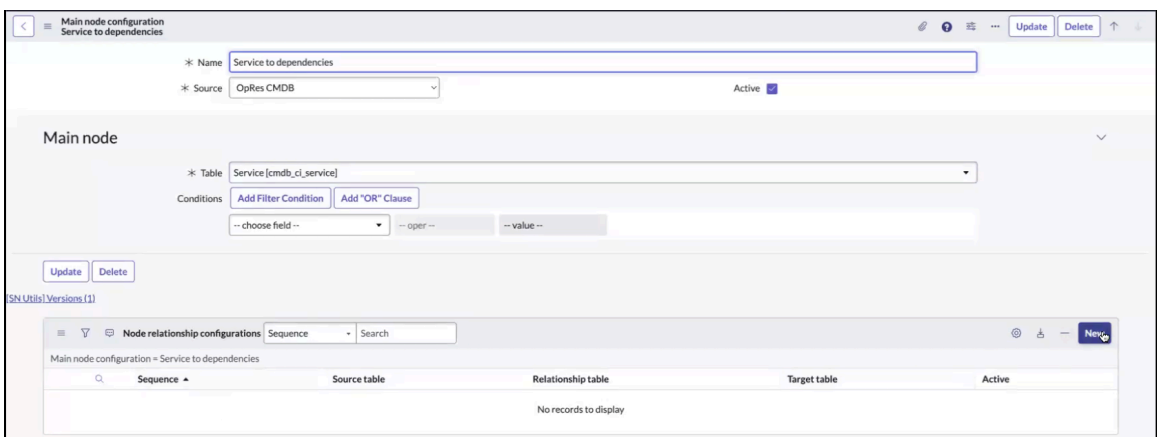
La configuration de nœud principale est créée et affichée dans la liste Configurations de nœud principales.



En fonction de vos paramètres de configuration de nœud principal, les données relatives aux services d'entreprise, aux services, aux offres, aux services d'application et aux processus business sont importées de CMDB vers .Résilience opérationnelle

Que faire ensuite

Spécifiez comment la table source est connectée à la table cible dans les configurations de relation de nœud.



Pour plus de détails, voir Créer l'enregistrement de configuration de la relation du nœud.

Formulaire Configuration de nœud principal

Utilisez le formulaire Configuration de nœud principal pour créer un enregistrement de configuration de nœud principal dans le Cadre de travail des relations entre données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Formulaire de nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de nœud principal. Par exemple, Service vers les dépendances.
Source	Source pour l'enregistrement de configuration du nœud principal. Par défaut, il s'agit de OpRes CMDB.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'enregistrement est actif. La valeur est **Vrai** ou **Faux**.
Table	Table utilisée pour configurer la relation, par exemple, Élément de configuration [cmdb_ci].
Condition	Condition de filtre utilisée pour configurer la relation pour l'enregistrement de configuration. Si vous souhaitez un objet spécifique d'une table, vous pouvez configurer les conditions de filtre en conséquence.

Créer l'enregistrement de configuration de la relation du nœud

Créez un enregistrement de configuration de relation de nœud et mettez à jour les relations de nœud, y compris la table source, les relations d'éléments de configuration (CI) et les relations non-CI. Dans les configurations de relation de nœud, définissez la façon dont la table source donnée est connectée à une autre table (table cible).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configurations de nœuds principales**.
2. Ouvrez la configuration de nœud principale dans la liste.

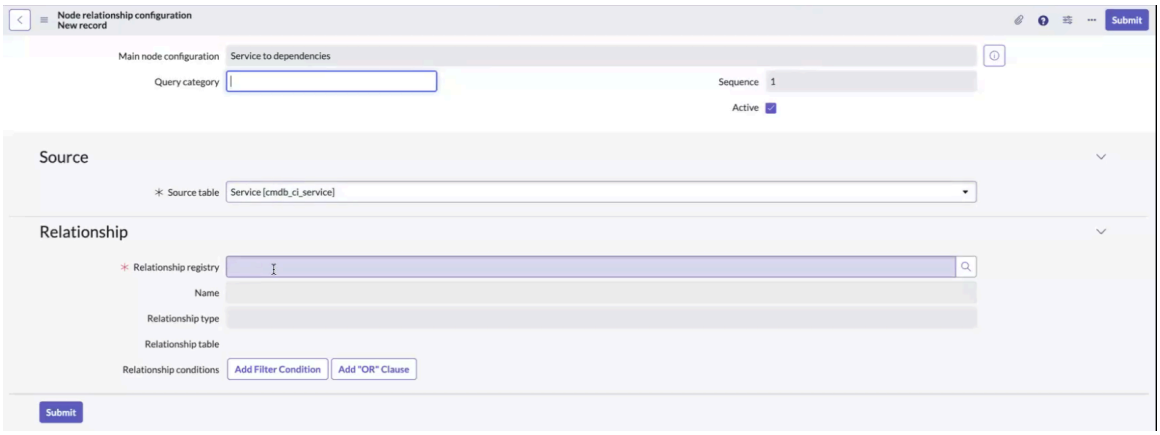


3. Dans les configurations de relation de nœud, sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration de relation de nœud s'affiche.

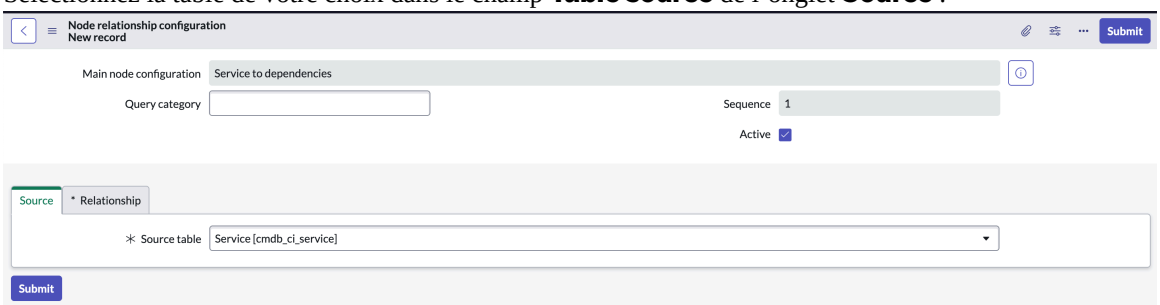
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour obtenir une description des champs, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement du registre des relations.

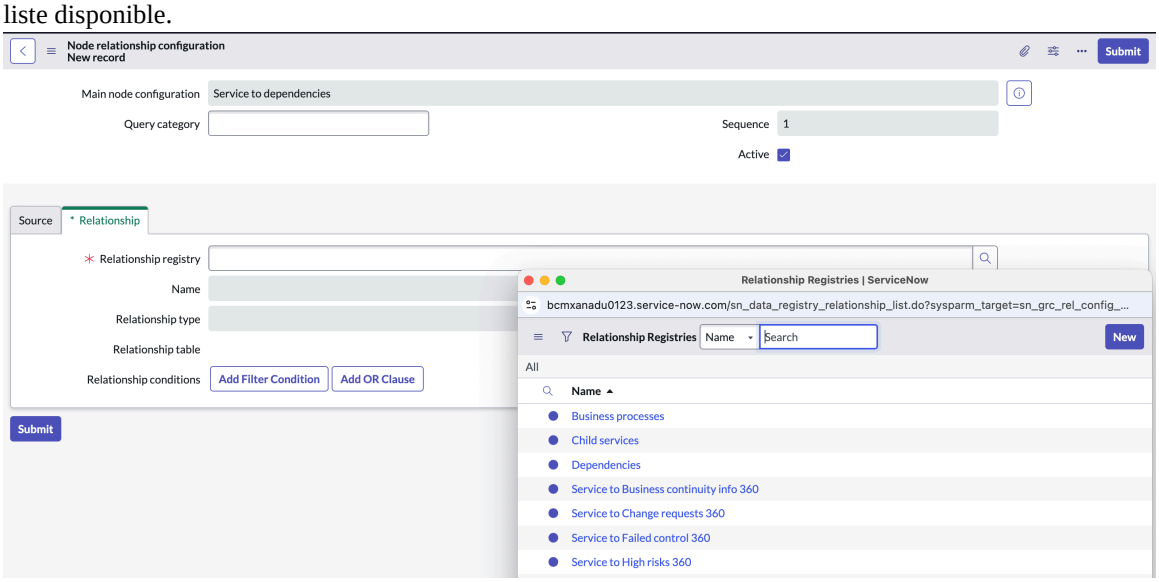
4. Sélectionnez la table de votre choix dans le champ **Table source** de l'onglet **Source** .



Par défaut, le système sélectionne automatiquement la table répertoriée dans l'enregistrement de configuration principal, la table Service [cmdb_ci_service] dans cet exemple. Vous pouvez choisir la table suggérée automatiquement ou une autre table selon vos besoins.

5. Sélectionnez l'enregistrement du registre des relations dans le champ **Registre des relations** de l'onglet **Relation** .
L'enregistrement du registre des relations définit la façon dont la table source est liée à une autre table.

   a. Sélectionnez l'icône **Rechercher** , puis sélectionnez l'enregistrement du registre des relations dans la liste disponible.

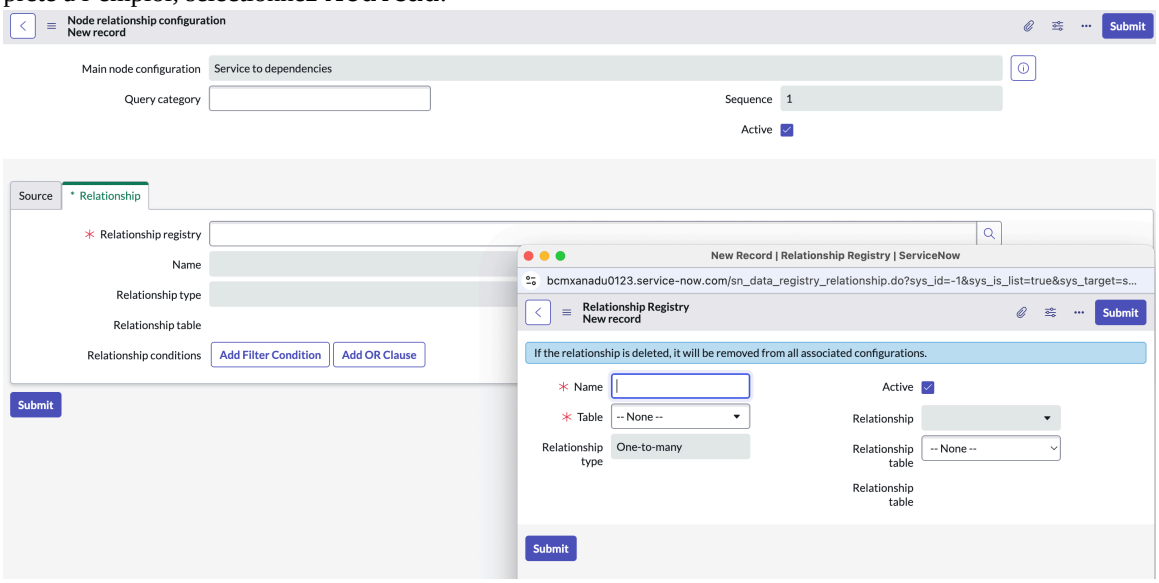


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La sélection de l'icône de recherche affiche les registres de relations prêts à l'emploi qui ont Service comme table source. Vous pouvez sélectionner un registre de relations dans la liste.

b. Pour sélectionner un nouvel enregistrement de Registre au lieu de choisir un enregistrement dans la liste prête à l'emploi, sélectionnez **Nouveau**.



Vous pouvez créer un nouvel enregistrement de registre si les options prêtes à l'emploi ne répondent pas à vos besoins.

c. Ajoutez un nom significatif pour le nouvel enregistrement de registre des relations.
Vous pouvez ajouter un nom propre pour éviter toute confusion car il peut y avoir d'autres registres portant le même nom.

d. Sélectionnez la table de relations dans le champ **Table** .
La table doit être identique à la table source de l'écran précédent. Ce nom de table peut être différent de celui que vous avez défini dans l'enregistrement Configuration du nœud principal.

e. Sélectionnez le type de relation pour la table dans le champ **Type de relation** .

Une fois la table sélectionnée, les options suivantes s'affichent dans la liste déroulante.

i. Un-à-un

ii. Un-à-plusieurs

iii. Plusieurs-à-plusieurs

iv. Relation scriptée
En fonction de la valeur déroulante sélectionnée, une autre liste de tables s'affiche dans le champ **Relation** .

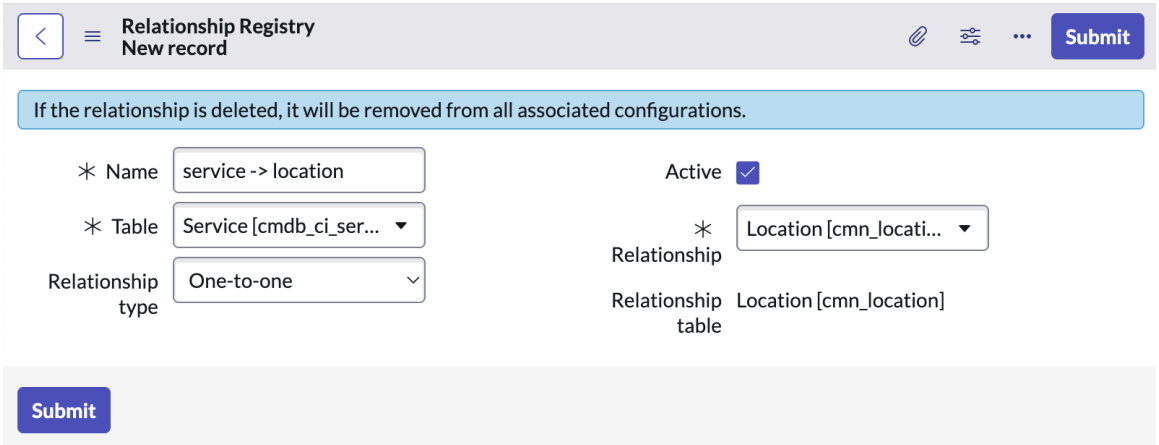
f. Sélectionnez la table de relations dans le champ **Table de relations** .

Pour le type de relation un-à-un, le champ **Relation** affiche la liste des tables qui sont utilisées comme champs de référence dans la table source.

Le nom de la table est renseigné dans le champ **Relation** .

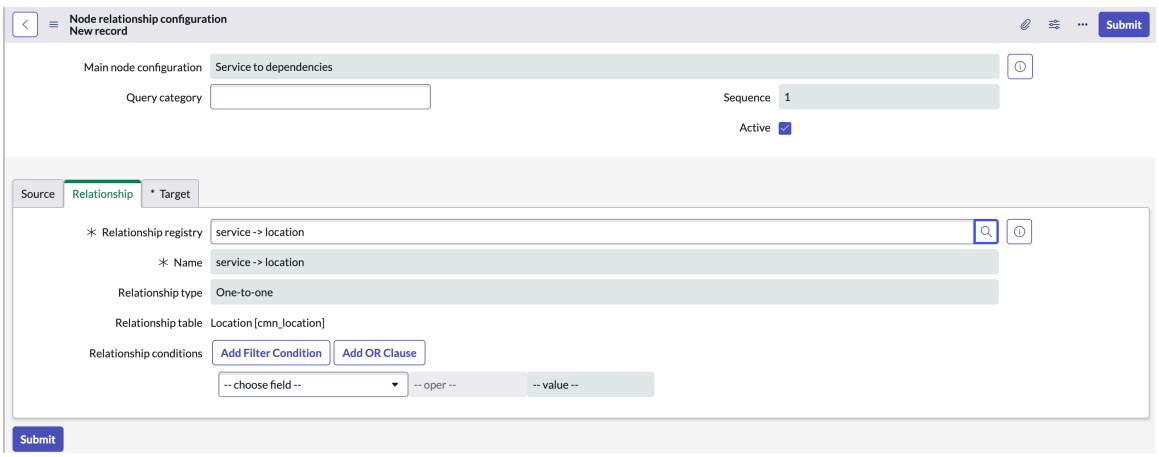
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

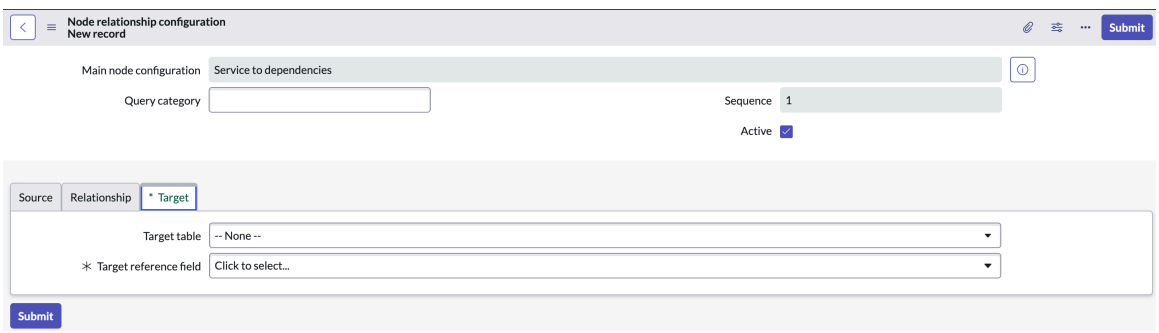


g. Sélectionnez **Soumettre**.

Vous avez configuré la table source et le registre des relations.



Pour sélectionner la table cible, configurez la section Cible dans l'enregistrement de configuration de relation de nœud lors de l'étape suivante.

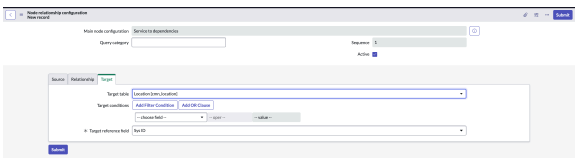
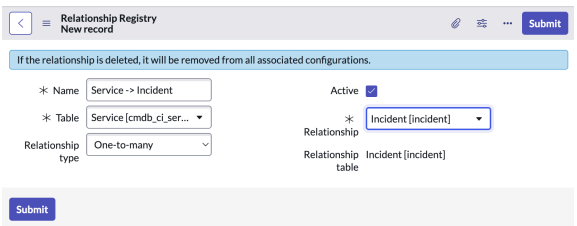
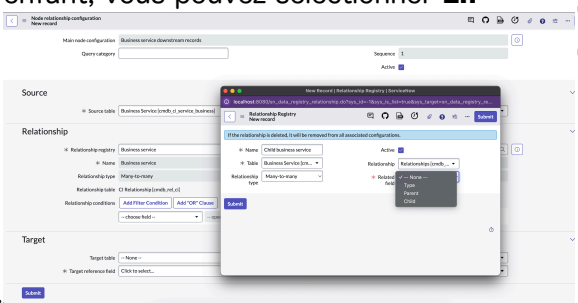


6. Configurez l'onglet **Cible** .
Toutes les options de relation sont expliquées dans cette étape.

Étape	Description
Un-à-un	Pour les tables non m2m, dans l'onglet **Cible** , sélectionnez **ID système** comme **champ de référence cible** et choisissez la table Relation comme **table cible**.

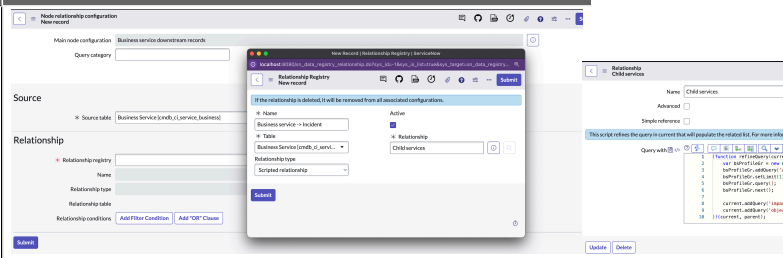
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	Ceci est valide pour les types un à un et un à plusieurs. 
Un-à-plusieurs	Si la table Relation est une table m2m, sélectionnez **ID système** dans le champ Référence **cible** , puis dans **Table cible**, sélectionnez la même table que la **table Relation**.  Pour un à plusieurs, la relation affiche la liste des tables qui ont la table source comme champ de référence.
Plusieurs-à-plusieurs	Pour les plusieurs-à-plusieurs, le champ **Relation** affiche la liste des tables m2m dans lesquelles la table source est référencée. Notez que pour Nombreux à plusieurs, vous devez sélectionner le champ dans la liste déroulante que vous souhaitez utiliser comme sortie. Par exemple, la table [cmdb_rel_ci] comporte des champs **Parent** (cmdb_ci) et **Enfant** (cmdb_ci). Si vous souhaitez trouver le service enfant, vous pouvez sélectionner **Enfant**. 
Scripté	Pour la relation scriptée, vous pouvez sélectionner l'enregistrement dans sys_relationship. Vous pouvez définir la relation via un script.

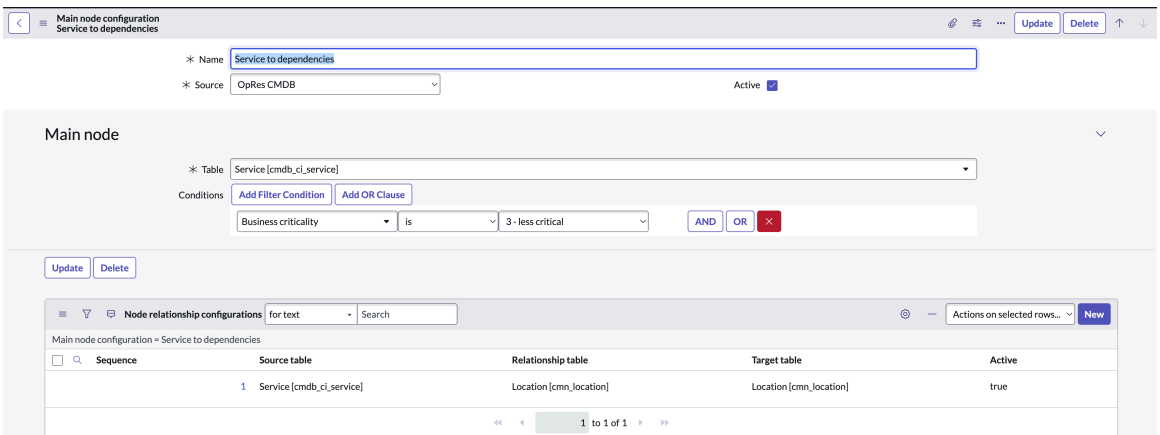
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	 Comme vous pouvez le voir, la table **S'applique à** doit être identique au champ **Table** de l'écran précédent. Ici, la valeur dans le champ **Table** est [cmdb_ci_service_business], mais dans le champ **Relation** , elle est [cmdb_ci_service]. Cette configuration fonctionne car la table [cmdb_ci_service_business] s'étend à la table [cmdb_ci_service].

7. Sélectionnez **Soumettre**.

La configuration de la relation de nœud pour l'enregistrement de configuration principal est maintenant mise à jour. L'exemple montre la configuration de relation de nœud pour l'enregistrement de configuration principal **Service à Dépendances** .



Formulaire d'enregistrement du registre des relations

Utilisez le formulaire d'enregistrement du registre des relations pour créer un registre des relations entre les objets.

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du registre des relations. Par exemple, analyse BIA – > problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations (suite)

Champ	Description
Table	Table utilisée pour configurer l'enregistrement du registre des relations. Par exemple, Analyse de l'impact [sn_bia_analysis].
Type de relation	Type de relation pour l'enregistrement du registre des relations. Options disponibles : • **Un-à-un** : un enregistrement a une relation avec un enregistrement d'une autre table. • **Un-à-plusieurs** : un enregistrement a une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table. • **Plusieurs-à-plusieurs** : un ou plusieurs enregistrements ont une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table. • **Relation scriptée** : utilisez des scripts pour définir la relation entre les tables.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'enregistrement du registre des relations est actif.
Relation	Table utilisée pour configurer la relation avec l'objet défini dans le champ **Table** . Par exemple, Problème [sn_grc_issue].
Table de relations	Champ en lecture seule. La table sélectionnée dans le champ **Relation** s'affiche par défaut en tant que table de relations. Par exemple, Problème [sn_grc_issue].

Configurer les Résilience opérationnelle propriétés

Configurez les propriétés principales de afin Résilience opérationnelle de pouvoir configurer et extraire des données dans l'application à des fins de génération de rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurations et personnalisations : lorsque vous mettez à jour une propriété d'application, elle est considérée comme une configuration. Si un changement de fonction nécessite des modifications du code dans , comme Résilience opérationnelle l'include de script, il est classé comme une personnalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Filtrez les propriétés de GRC : Résilience opérationnelle l'application.
   Les propriétés de l'application GRC : Résilience opérationnelle s'affichent. Pour obtenir la liste des propriétés, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Résilience opérationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Mettez à jour les valeurs des piliers de dépendance dans la *sn_oper_res.dependency_pillars* propriété en ajoutant les sys_ids des piliers au champ **Valeur** .
   Vous pouvez ajouter les sys_ids séparés par des virgules tels que e4f77de4537310108722ddeeff7b1263,ab5c78b0533112105806ddeeff7b126f,9c38fde4537310108722ddeeff7b12d0,a5187de453
   Reportez-vous aux piliers suivants et à leurs sys_ids correspondants :
   - Service d'application : e4f77de4537310108722ddeeff7b1263
   - Personnes : ab5c78b0533112105806ddeeff7b126f
   - Données : 9c38fde4537310108722ddeeff7b12d0
   - Fournisseurs : a5187de4537310108722ddeeff7b127a
   - Technologie : c4c775e4537310108722ddeeff7b12d7
   - Equipements : 2fad3034533112105806ddeeff7b123f
4. Mettez à jour la *sn_oper_res.max_top* propriété.
   Cette propriété est utilisée pour la section « Principales vulnérabilités à corriger » de la page d'accueil. Si la valeur de la propriété est définie sur 5, des enregistrements sont générés pour les 5 principales vulnérabilités qui ont le plus d'entités impactées, et ils sont affichés dans le rapport « Principales vulnérabilités à corriger » sur la page d'accueil.
5. Configurez la propriété pour désigner n'importe *sn_oper_res.top_class_name* quelle classe comme classe supérieure dans le tableau de bord.
   Résilience opérationnelle À partir de la version 21.0.x, cette propriété est mise à jour afin que n'importe quel nœud, tel qu'un service d'entreprise, un processus business ou un service d'application, puisse être le nœud supérieur. Cette propriété ne s'applique qu'aux tableaux de bord et non aux formulaires de l'espace de travail. Pour en savoir plus sur la configuration de cette propriété, reportez-vous à la section Utilisation du modèle de données flexible.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Les propriétés mises à jour sont enregistrées.

Configurer les vues à 360° pour les services et les processus

Configurez les vues à 360° pour les services, les services d'entreprise, les processus de gestion et les services d'application. Vous pouvez sélectionner la table pour laquelle vous souhaitez mettre à jour les configurations sectorielles, les registres de relations et leurs positions sur la vue à 360°.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

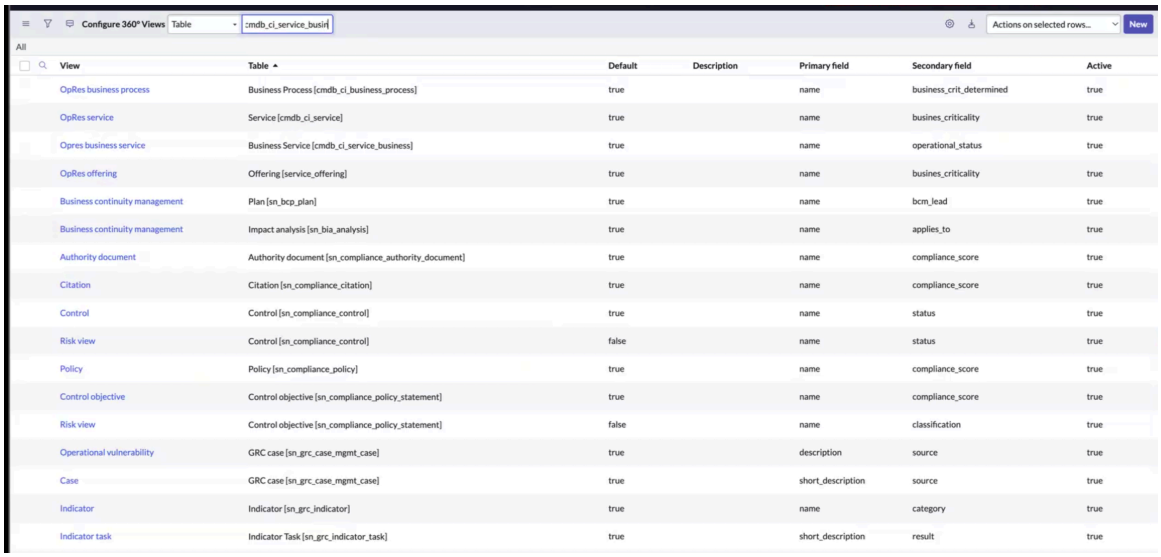
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°** > .
2. Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez configurer la vue à 360°.

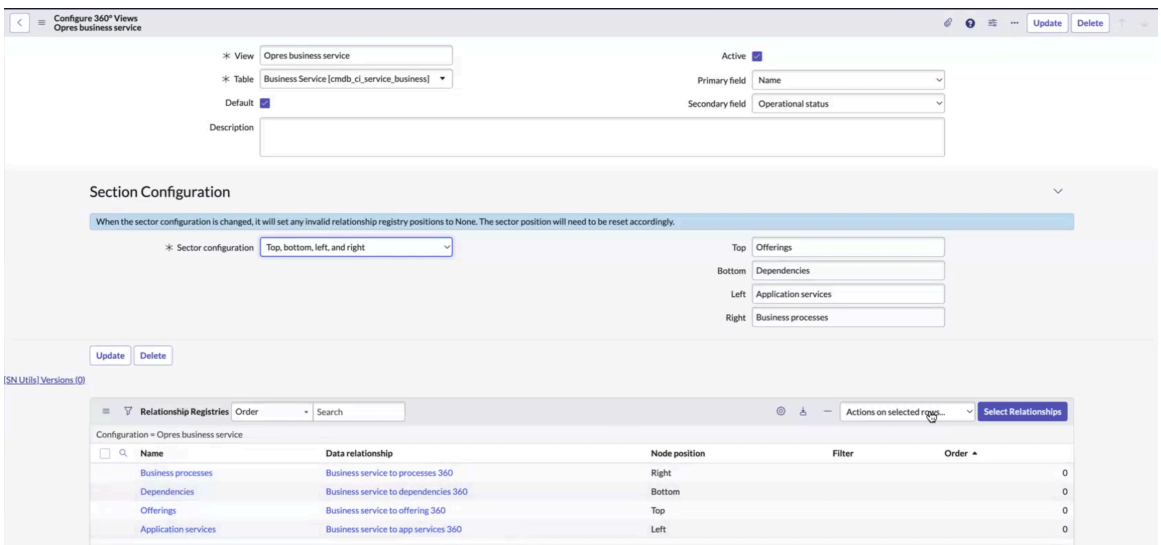
   Vous pouvez sélectionner la table à partir de la vue de liste, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le formulaire Configurer la vue à 360º pour la table sélectionnée s'affiche.

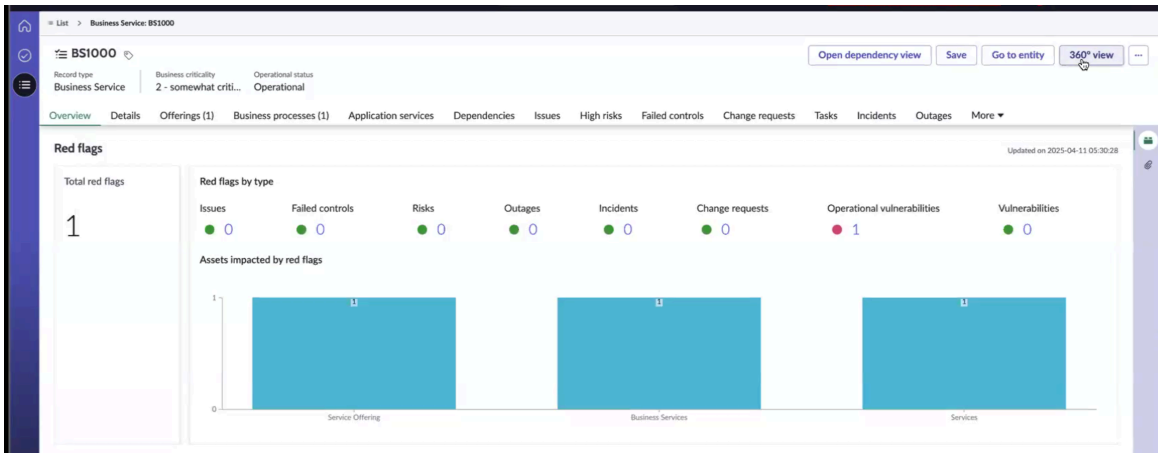


3. Mettez à jour la configuration de la section pour les positions supérieure, inférieure, gauche et droite comme vous le souhaitez dans le champ **Configuration du secteur** .
4. Pour mettre à jour les configurations de relation, choisissez **Sélectionner les relations** dans la liste connexe Registres des relations.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Les relations sélectionnées sont enregistrées dans l'application.
6. Accédez au formulaire spécifique dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.
7. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Vue à 360º** .

   Vous pouvez accéder à la vue à 360º de la table sélectionnée.

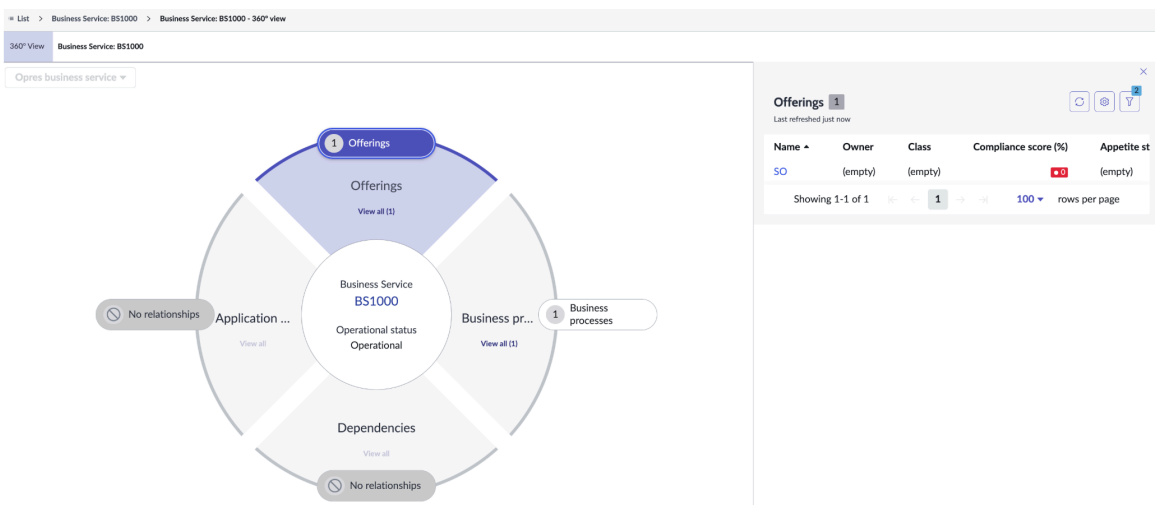
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Vérifiez les positions des relations sur le formulaire.

   La vue à 360° affiche les informations de contexte du service, du service d'entreprise, de l'offre de service et du processus de gestion ouverts. Lorsque vous sélectionnez le nœud, plus d'informations sur le nœud sélectionné s'affiche dans le panneau latéral droit. Vous pouvez vérifier les emplacements et les positions des relations sur le formulaire, comme indiqué dans l'exemple.



   Pour plus d'informations sur les vues à 360°, reportez-vous à la section Explorer la vue à 360°.

OpRes avec en-tête CSDM Configuration de nœud principale

La configuration de nœud principale OpRes avec en-tête CSDM, utilisée par les nouveaux clients, extrait des objets tels que les services d'entreprise, les processus de gestion, les offres de service et les CMDB services d'application dans Résilience opérationnelle. Les clients existants utilisent généralement la configuration de nœud principale de service (CMDB). Les administrateurs ou Générateur d'IU les administrateurs peuvent afficher ou masquer l'onglet **Vue d'ensemble des services** ou Vue **d'ensemble des services d'entreprise** de la vue en fonction des besoins organisationnels Espace de travail .

Pour les OpRes avec configuration d'en-tête CSDM, Résilience opérationnelle les administrateurs configurent les enregistrements dans les tables requises suivantes :

- Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business]
- Offre de service [service_offering]

Traduction automatique

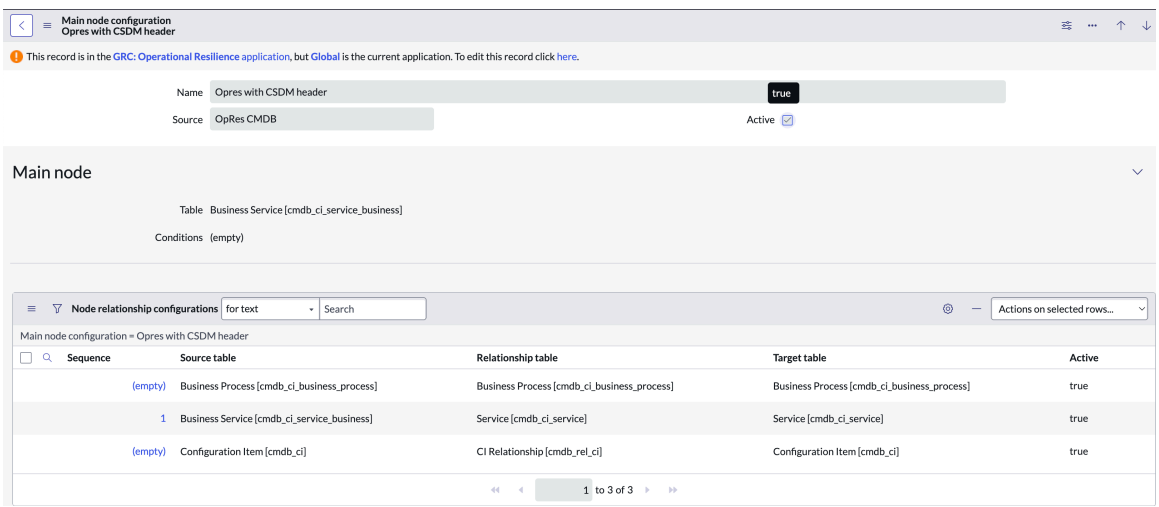
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Processus de gestion [cmdb_ci_business_process]
- Service d'application [cmdb_ci_service_auto]

Après avoir configuré les enregistrements dans les tables requises, Résilience opérationnelle les administrateurs définissent les niveaux de hiérarchie et ajoutent des relations pour les enregistrements. Par exemple, vous pouvez configurer une hiérarchie du service d'entreprise à l'offre de service, de l'offre de service au processus business et du processus business au service d'application.

Configuration des relations des nœuds

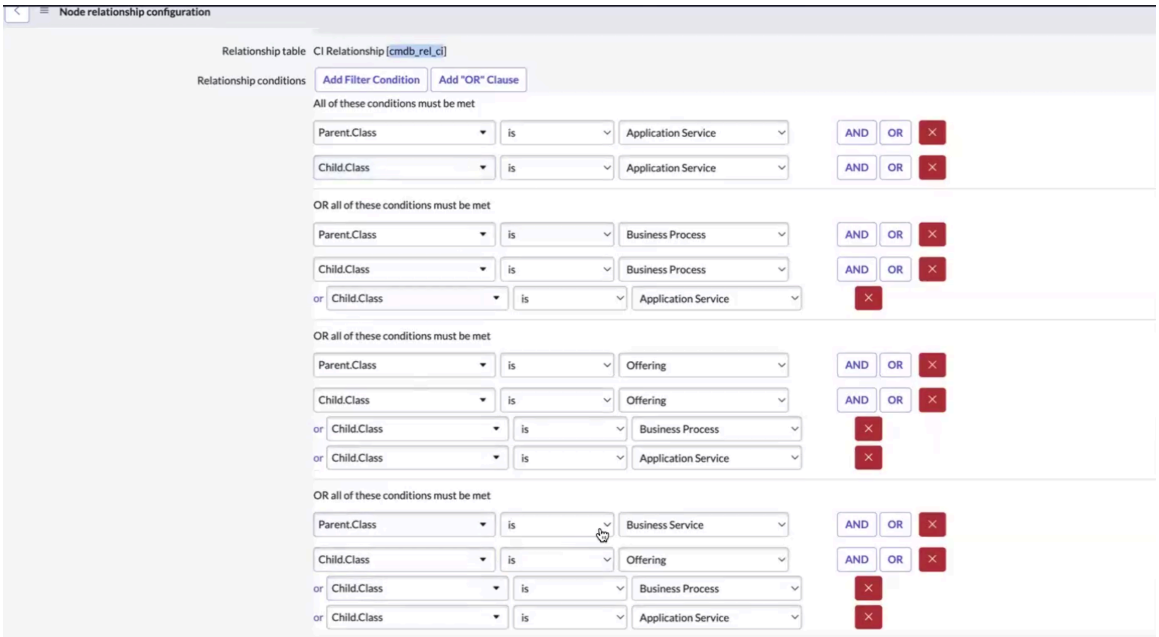
Vous pouvez configurer les relations de nœud telles que la séquence, la table source, la table de relations, la table cible et le marqueur actif dans la configuration de nœud principal OpRes avec en-tête CSDM, comme indiqué dans l'exemple.



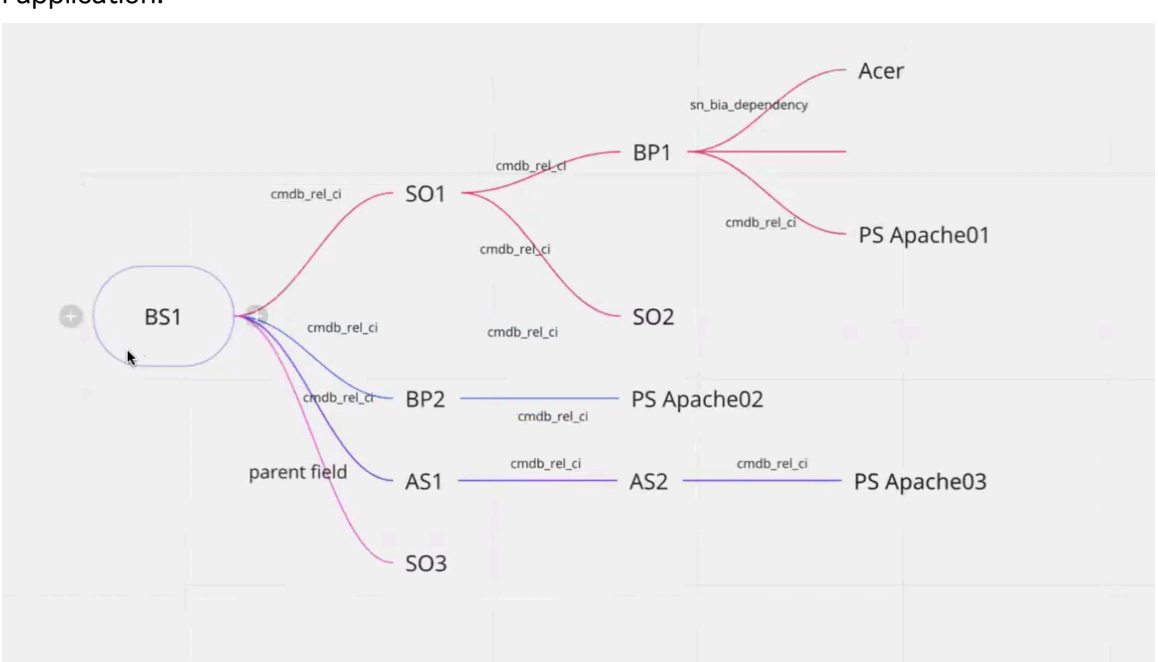
L'illustration suivante montre les configurations de relation de nœud pour OpRes avec en-tête CSDM Configuration de nœud principale, fournie comme version de base. Pour chaque table de relations [cmdb_rel_ci], vous pouvez configurer des configurations de relations combinées. Par exemple, pour un service d'entreprise en tant que classe parente, vous pouvez configurer sa relation avec une offre de service, puis avec un processus de gestion et avec un service d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La relation des CMDB objets est illustrée dans l'illustration. Les données affichées dans l'illustration existent dans les CMDB tables. Les relations des nœuds principaux sont configurées pour indiquer Résilience opérationnelle le type de données à importer dans l'application.



Pour plus d'informations sur la mise à jour des configurations de relation de nœud, consultez Créer l'enregistrement de configuration de la relation du nœud

.

Service (CMDB) Configuration de nœud principale

La configuration de nœud principale de Service (CMDB) définit les relations entre les services. Les clients existants utilisent généralement la configuration de nœud principale de service (CMDB), tandis que les nouveaux clients utilisent la configuration de nœud principal OpRes avec en-tête CSDM. Les administrateurs peuvent afficher ou masquer la

Traduction automatique

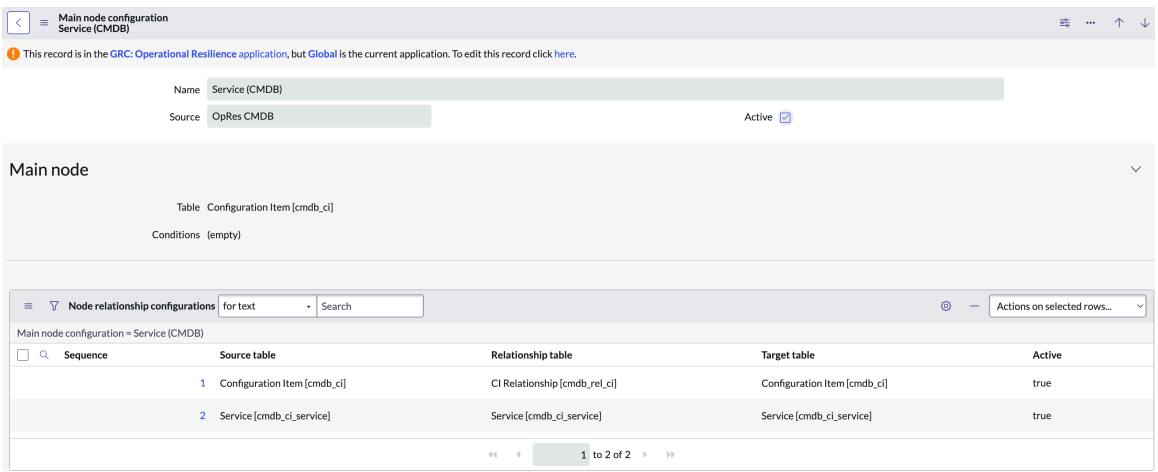
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vue d'ensemble des services ou la vue d'ensemble des services d'entreprise en fonction des besoins de l'organisation.

Pour la configuration de nœud principale de Service (CMDB), la source généralement utilisée est OpRes CMDB et la table utilisée est l'élément de configuration [cmdb_ci].

Configuration des relations des nœuds

Vous pouvez configurer les relations de nœud telles que la séquence, la table source, la table de relations, la table cible et le marqueur actif dans la configuration de nœud principale du service (CMDB), comme indiqué dans l'exemple.



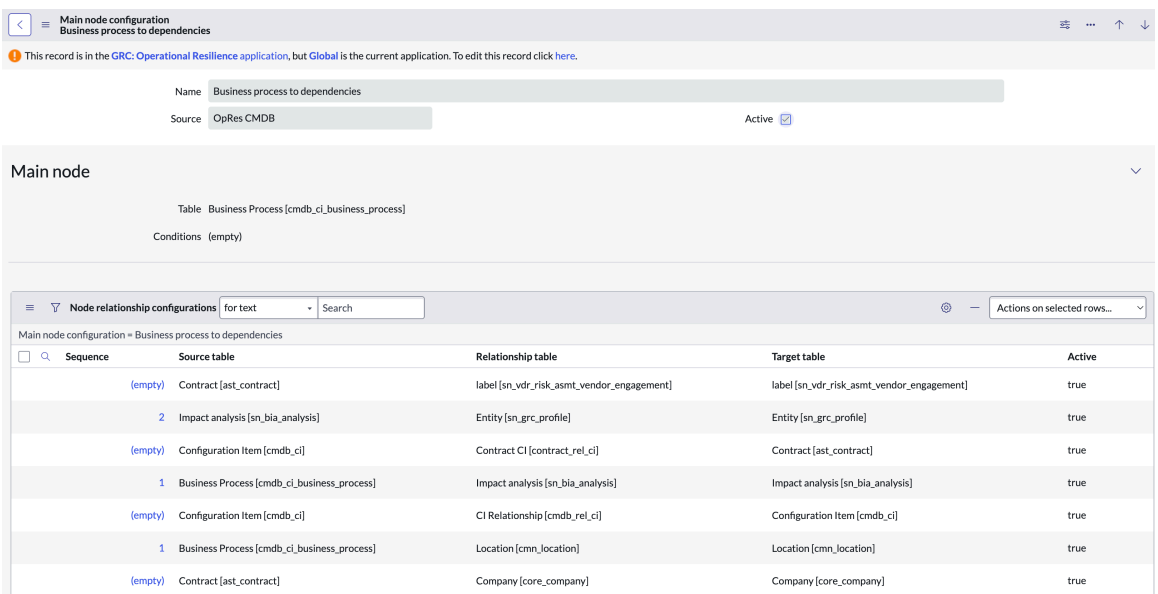
Processus business pour les dépendances Configuration de nœud principale

Le processus business pour les dépendances La configuration de nœud principale définit les relations entre un processus business et ses dépendances.

Pour la configuration du processus business aux dépendances Nœud principal, la source est OpRes CMDB et la table est Processus business [cmdb_ci_business_process].

Configuration des relations des nœuds

Vous pouvez configurer les relations de nœud telles que la séquence, la table source, la table de relations, la table cible et le marqueur actif dans le processus business aux dépendances Configuration de nœud principale comme indiqué dans l'exemple.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

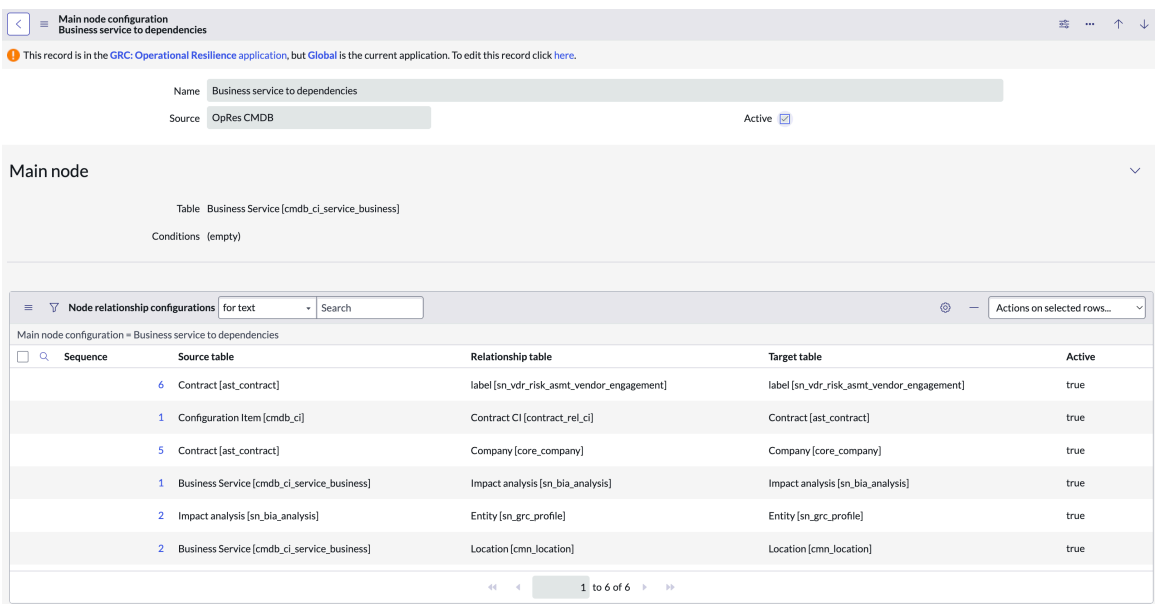
Service d'entreprise pour les dépendances Configuration de nœud principale

La configuration de nœud principale du service d'entreprise définit les relations entre un service d'entreprise et ses dépendances.

Pour la configuration de nœud principale de dépendance du service d'entreprise, la source est OpRes CMDB et la table est Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business].

Configuration des relations des nœuds

Vous pouvez configurer les relations de nœud telles que la séquence, la table source, la table de relations, la table cible et le marqueur actif dans le service d'entreprise aux dépendances Configuration de nœud principale comme indiqué dans l'exemple.



TPRM intégration : comme indiqué dans la configuration de la relation de nœud du service d'entreprise vers les dépendances, si vous avez installé l'application TPRM , vous pouvez établir des relations entre un service d'entreprise et un contrat, et à partir d'un contrat avec une société ou un engagement.

Offre de service pour les dépendances Configuration de nœud principale

La configuration de nœud principale de l'offre de service définit les relations entre une offre de service et ses dépendances.

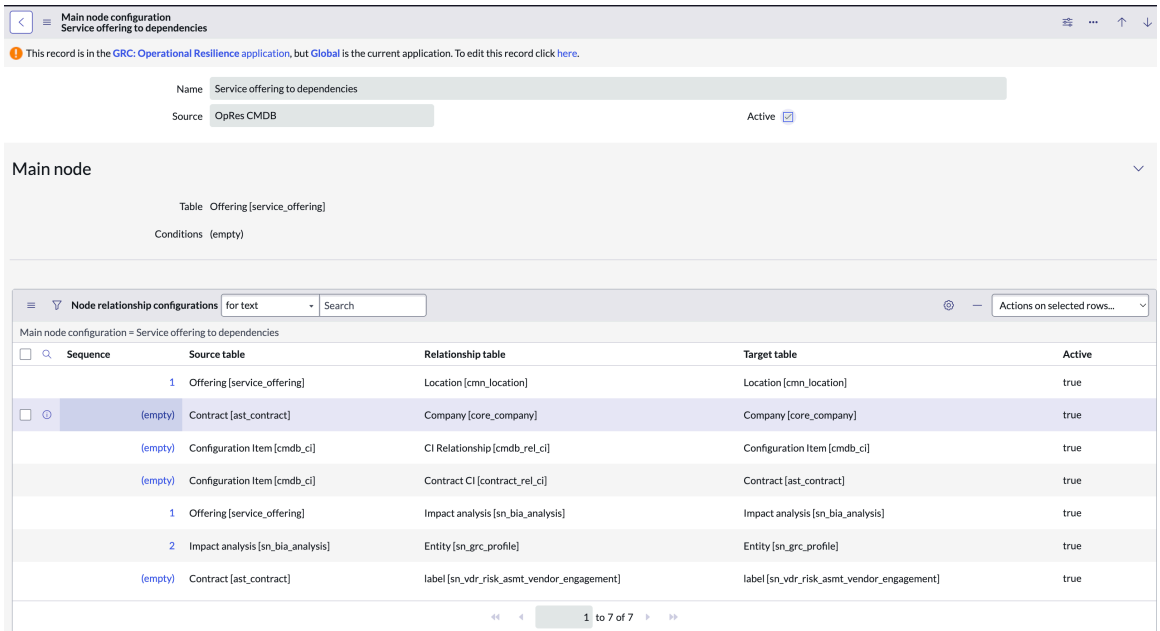
Pour la configuration de nœud principale des offres de service, la source est OpRes CMDB et la table est Offre [service_offering].

Configuration des relations des nœuds

Vous pouvez configurer les relations de nœud telles que la séquence, la table source, la table de relations, la table cible et le marqueur actif dans l'offre de service aux dépendances Configuration de nœud principale, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

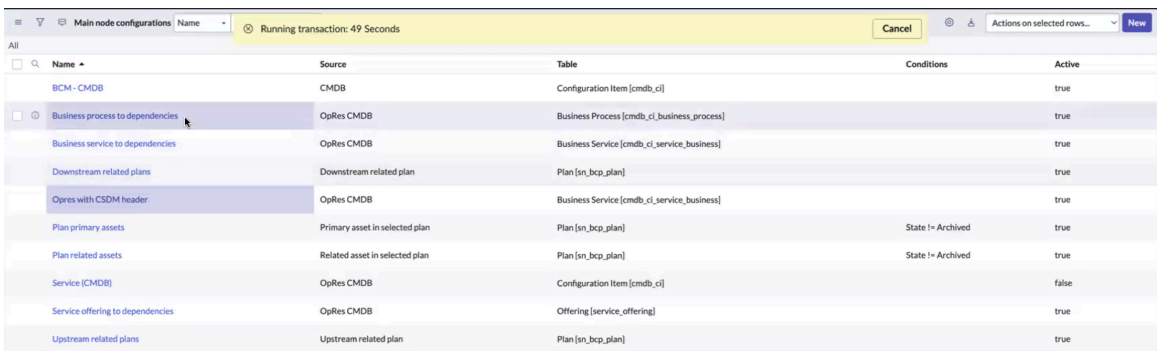


BCM dépendances associées Configurations de nœuds principales

Lorsque l'application Gestion de la continuité d'activité est installée dans une instance, BCM les dépendances sont extraites dans l'application Résilience opérationnelle .

Lorsque l'application Gestion de la continuité d'activité est installée dans une instance, les dépendances sont extraites dans l'applicationRésilience opérationnelle, BCM comme illustré dans l'exemple.

- BCM - CMDB
- Plans connexes en aval
- Actifs primaires du plan
- Actifs associés au plan
- Plans connexes en amont



Exemple de configuration des services pour les dépendances

Créer un exemple de services aux dépendances Enregistrement de configuration de nœud principal pour la liaison des services aux dépendances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la séquence de configuration et les instructions de , reportez-vous à Résilience opérationnelle la section Configurer Résilience opérationnelle.

Pour obtenir des instructions sur la création des enregistrements de configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal.

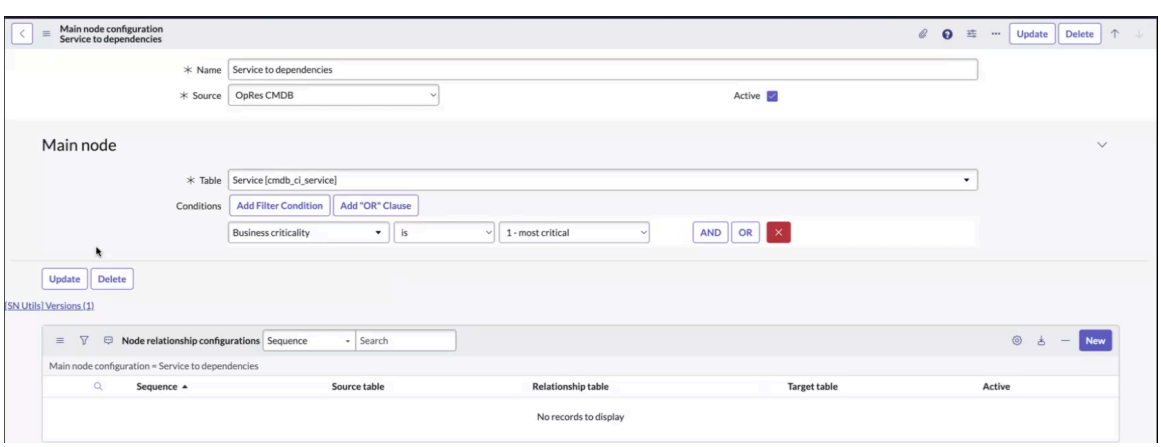
Procédure

1. Téléchargez l'application Résilience opérationnelle dans votre instance.
   Pour obtenir des instructions sur le téléchargement de l'application Résilience opérationnelle , reportez-vous à la section Installer Résilience opérationnelle l'application.
2. Assurez-vous d'avoir configuré les piliers, les types d'entité, les filtres d'entité et les entités sont générées.
   Reportez-vous aux instructions de configuration sur la Configurer Résilience opérationnelle page.
3. Assurez-vous que l'application Cadre de travail des relations entre données , disponible par défaut, est disponible dans votre instance.
   Assurez-vous d'avoir rempli les autres conditions préalables énumérées dans le Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal.
4. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configurations de nœuds principales**.

   Remarque : Pour que la configuration de nœud principale soit récupérée par la tâche planifiée, sa source doit être **OpRes CMDB** et son état doit être **Vrai** (**Actif**).

5. Pour créer un enregistrement de configuration principal, sélectionnez **Nouveau**.
   Pour obtenir une description de tous les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de nœud principal.
6. Ajoutez le nom de la configuration en tant que **service aux dépendances**.
7. Pour l'utiliser dans la Résilience opérationnelle tâche planifiée, sélectionnez la source en tant que **CMDB OpRes** et définissez l'état sur **Vrai**.
8. Sélectionnez la table à partir de laquelle vous souhaitez que la hiérarchie commence, par exemple, Service.
9. Ajoutez des conditions pour filtrer les enregistrements pour lesquels cette définition de nœud principale est créée.

   L'exemple suivant montre la condition de filtre pour la configuration **Service aux dépendances** .

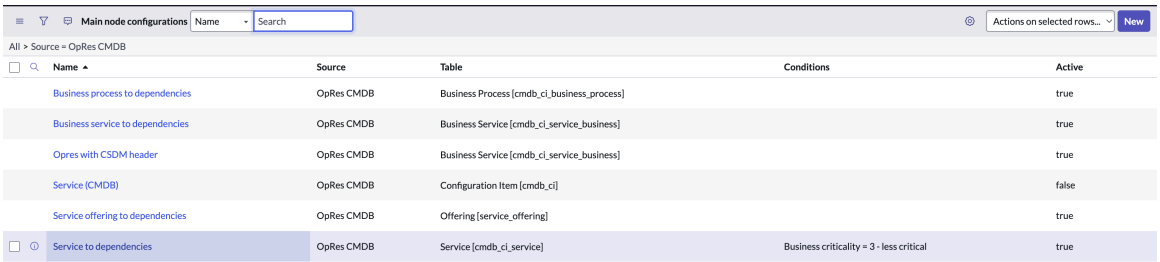


10. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

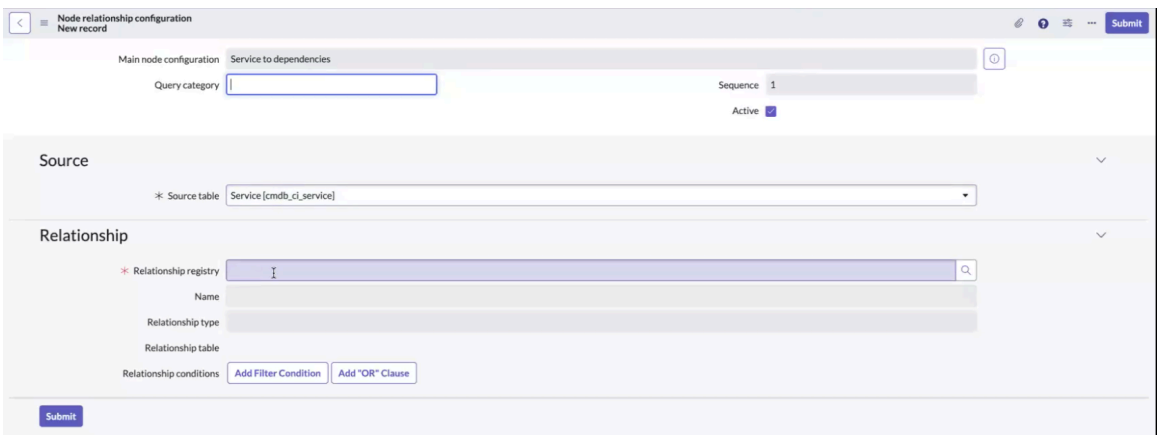
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La configuration de nœud principale **Service to Dependencies** est créée et affichée dans la liste Configurations de nœuds principales.



11. Pour définir les relations entre les nœuds, ouvrez l'enregistrement de configuration de nœud principal **Service to Dependencies** et sélectionnez **Nouveau** dans les configurations de relation de nœud.

Le nouvel enregistrement de configuration de relation de nœud s'affiche.



Pour obtenir une description des champs, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement du registre des relations.

12. Sélectionnez la table de votre choix dans le champ **Table source** de l'onglet **Source** .



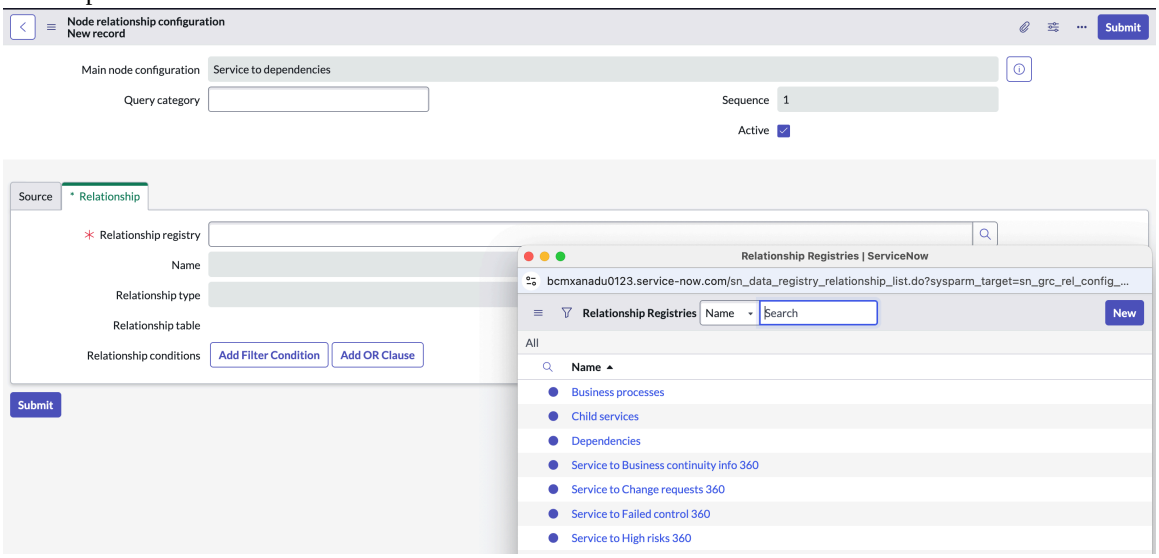
Par défaut, le système sélectionne automatiquement la table répertoriée dans l'enregistrement de configuration principal, la table Service [cmdb_ci_service] dans cet exemple. Vous pouvez choisir la table suggérée automatiquement ou une autre table selon vos besoins.

13. Sélectionnez l'enregistrement du registre des relations dans le champ **Registre des relations** de l'onglet **Relation** .
L'enregistrement du registre des relations définit la façon dont la table source est liée à une autre table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône **Rechercher** , puis sélectionnez l'enregistrement du registre des relations dans la liste disponible.



La sélection de l'icône de recherche affiche les registres de relations prêts à l'emploi qui ont Service comme table source. Vous pouvez sélectionner un registre de relations dans la liste.

b. Pour sélectionner un nouvel enregistrement de Registre au lieu de choisir un enregistrement dans la liste prête à l'emploi, sélectionnez **Nouveau**.

Vous pouvez créer un nouvel enregistrement de registre si les options prêtes à l'emploi ne répondent pas à vos besoins.

c. Ajoutez un nom significatif pour le nouvel enregistrement de registre des relations.
Vous pouvez ajouter un nom propre pour éviter toute confusion car il peut y avoir d'autres registres portant le même nom.

d. Sélectionnez la table de relations dans le champ **Table** .
La table doit être identique à la table source de l'écran précédent. Ce nom de table peut être différent de celui que vous avez défini dans l'enregistrement Configuration du nœud principal.

e. Sélectionnez le type de relation pour la table dans le champ **Type de relation** .

Une fois la table sélectionnée, les options suivantes s'affichent dans la liste déroulante.

i. Un-à-un

ii. Un-à-plusieurs

iii. Plusieurs-à-plusieurs

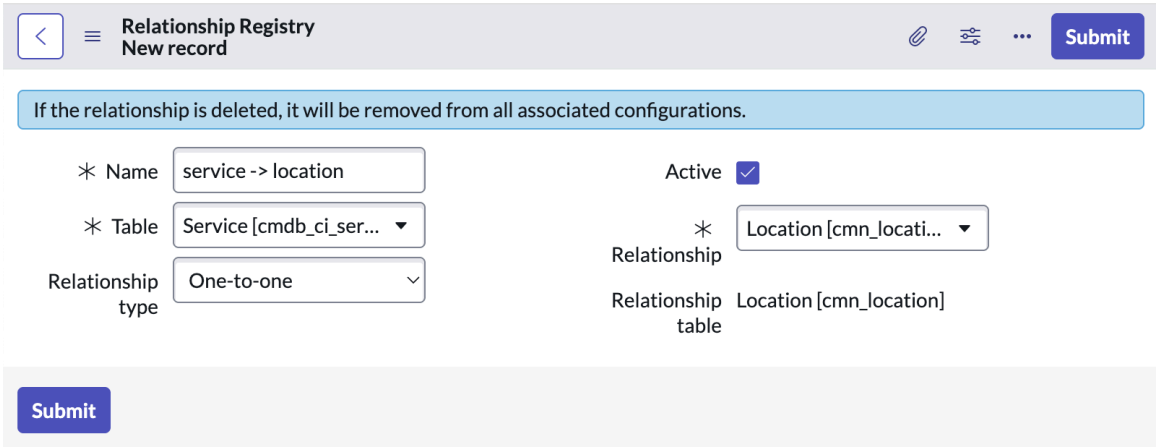
iv. Relation scriptée
En fonction de la valeur déroulante sélectionnée, une autre liste de tables s'affiche dans le champ **Relation** . **L'option Un à un** est prise en compte dans cet exemple.

f. Sélectionnez la table de relations dans le champ **Table de relations** .

Pour le type de relation un-à-un, le champ **Relation** affiche la liste des tables qui sont utilisées comme champs de référence dans la table source.

Traduction automatique

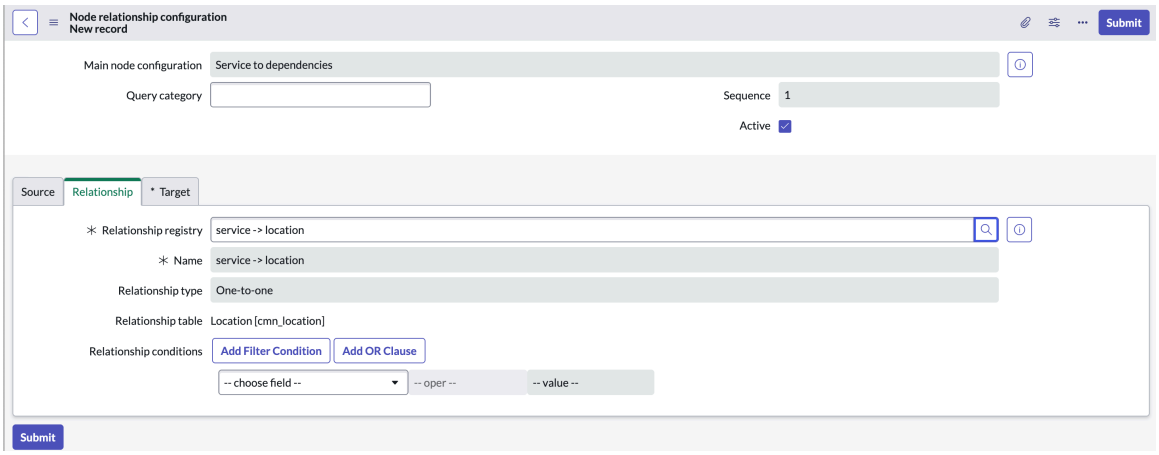
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



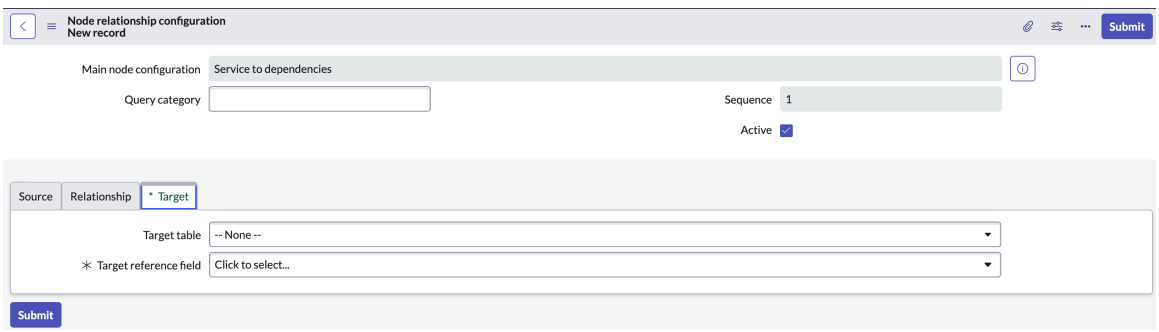
Une fois la table de relations sélectionnée, le nom de la table est rempli dans le champ **Relation** .

g. Sélectionnez **Soumettre**.

Vous avez configuré la table source et le registre des relations.



Vous pouvez configurer la section Cible dans l'enregistrement de configuration de relation de nœud à l'étape suivante.

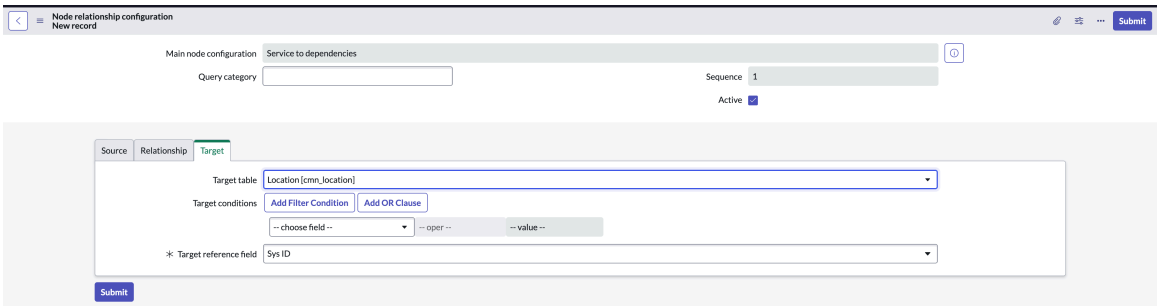


14. Pour les tables non m2m, dans l'onglet **Cible** , sélectionnez **ID système** comme **champ de référence cible** et choisissez la table Relation comme **table cible**.

La table cible et le champ de référence cible sont illustrés dans l'exemple.

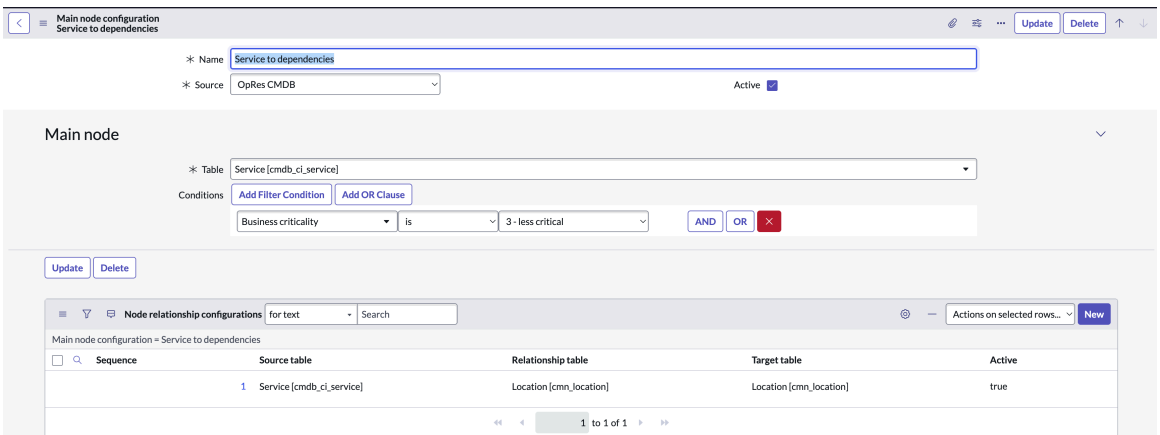
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



15. Sélectionnez **Soumettre**.

La configuration de la relation du nœud pour l'enregistrement de configuration principal Service **à Dépendances** est maintenant mise à jour.



Exemple de configuration du service d'application aux dépendances

Créer un exemple de service d'application pour les dépendances Exemple d'enregistrement de configuration de nœud principal pour la liaison d'un service d'application aux dépendances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la séquence de configuration et les instructions de , reportez-vous à Résilience opérationnelle la section Configurer Résilience opérationnelle.

Pour obtenir des instructions sur la création des enregistrements de configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal.

Procédure

1. Téléchargez l'application Résilience opérationnelle dans votre instance.
   Pour obtenir des instructions sur le téléchargement de l'application Résilience opérationnelle , reportez-vous à la section Installer Résilience opérationnelle l'application.
2. Assurez-vous d'avoir configuré les piliers, les types d'entité, les filtres d'entité et les entités sont générées.
   Reportez-vous aux instructions de configuration sur la Configurer Résilience opérationnelle page.
3. Assurez-vous que l'application Cadre de travail des relations entre données , disponible par défaut, est disponible dans votre instance.
   Assurez-vous d'avoir rempli les autres conditions préalables énumérées dans le Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal.

Traduction automatique

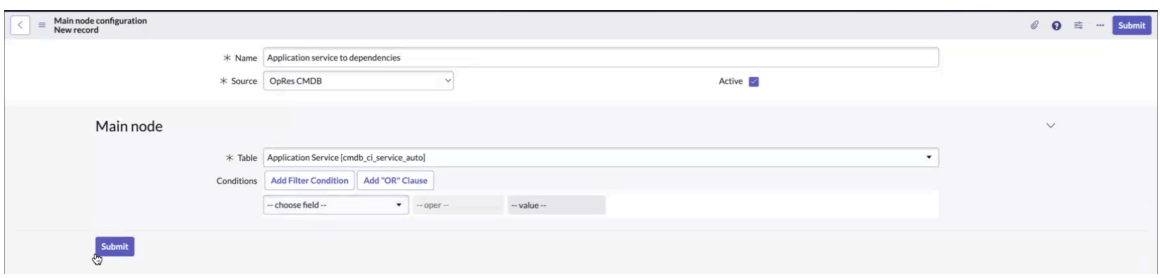
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configurations de nœuds principales**.

   Remarque : Pour que la configuration de nœud principale soit récupérée par la tâche planifiée, sa source doit être **OpRes CMDB** et son état doit être **Vrai** (**Actif**).

5. Pour créer un enregistrement de configuration principal, sélectionnez **Nouveau**.
   Pour obtenir une description de tous les champs du formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de nœud principal.
6. Ajoutez le nom de la configuration en tant que **service d'application aux dépendances**.
7. Pour l'utiliser dans la Résilience opérationnelle tâche planifiée, sélectionnez la source en tant que **CMDB OpRes** et définissez l'état sur **Vrai**.
8. Sélectionnez la table à partir de laquelle vous souhaitez que la hiérarchie commence, par exemple, Service d'application [cmdb_ci_service_auto].
9. Ajoutez des conditions pour filtrer les enregistrements pour lesquels cette configuration de nœud principale est créée.
   Il s'agit d'une étape facultative.

   Service **d'application aux dépendances** La configuration de nœud principale est illustrée dans l'exemple.



10. Sélectionnez **Soumettre**.

    Service **d'application aux dépendances** La configuration de nœud principale est créée et affichée dans la liste Configurations de nœuds principales.

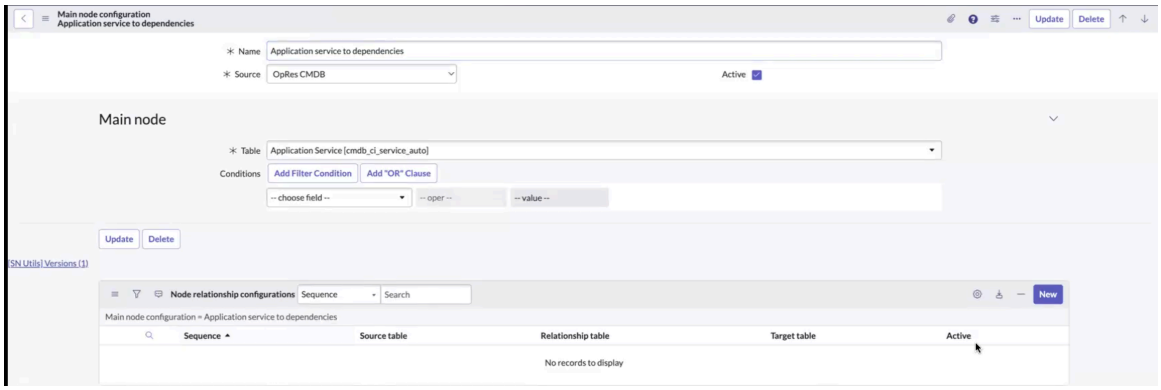


11. Pour définir les relations de nœud entre le **service d'application et les dépendances** Configuration de nœud principale, ouvrez l'enregistrement dans la liste et sélectionnez **Nouveau** dans Configurations de relation de nœud.

    Le nouvel enregistrement de configuration de relation de nœud s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour obtenir la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire d'enregistrement du registre des relations.

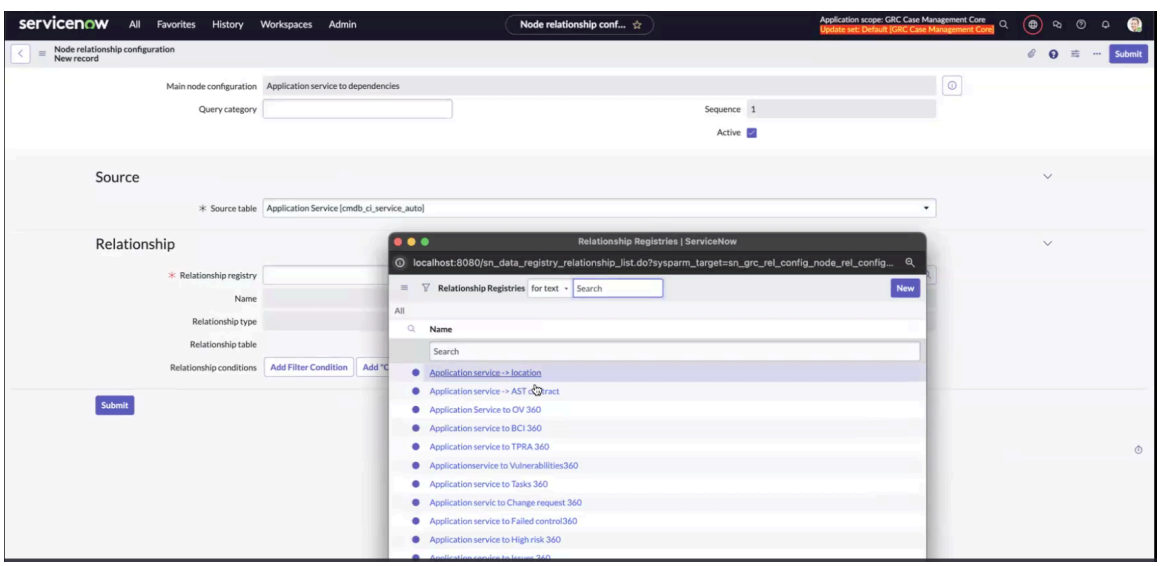
12. Sélectionnez la table de votre choix dans le champ **Table source** de l'onglet **Source** .

Par défaut, le système sélectionne automatiquement la table répertoriée dans l'enregistrement de configuration principal, par exemple, Service d'application [cmdb_ci_service_auto]. Vous pouvez choisir la table suggérée automatiquement ou une autre table selon vos besoins.

13. Sélectionnez l'enregistrement du registre des relations dans le champ **Registre des relations** de l'onglet **Relation** .
L'enregistrement du registre des relations définit la façon dont la table source est liée à une autre table.

a. Sélectionnez l'icône **Rechercher** , puis sélectionnez l'enregistrement du registre des relations dans la liste disponible.

La sélection de l'icône de recherche affiche les registres de relations prêts à l'emploi qui ont Service comme table source. Vous pouvez sélectionner un registre de relations dans la liste.



Vous pouvez également créer un nouvel enregistrement de registre si les options prêtes à l'emploi ne répondent pas à vos besoins.

b. Ajoutez un nom significatif pour le nouvel enregistrement de registre des relations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter un nom propre pour éviter toute confusion car il peut y avoir d'autres registres portant le même nom.

c. Sélectionnez la table de relations dans le champ **Table** .
La table doit être identique à la table source de l'écran précédent. Ce nom de table peut être différent de celui que vous avez défini dans l'enregistrement Configuration du nœud principal.

d. Sélectionnez le type de relation pour la table dans le champ **Type de relation** .

Une fois la table sélectionnée, les options suivantes s'affichent dans la liste déroulante.

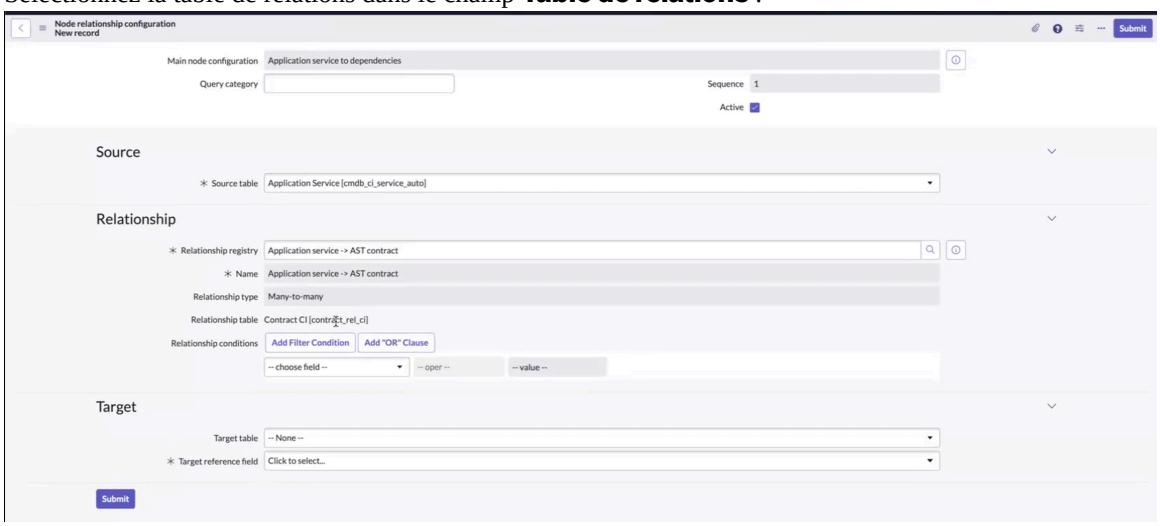
i. Un-à-un

ii. Un-à-plusieurs

iii. Plusieurs-à-plusieurs

iv. Relation scriptée
En fonction de la valeur déroulante sélectionnée, une autre liste de tables s'affiche dans le champ **Relation** . **L'option Un à un** est illustrée dans cet exemple.

e. Sélectionnez la table de relations dans le champ **Table de relations** .



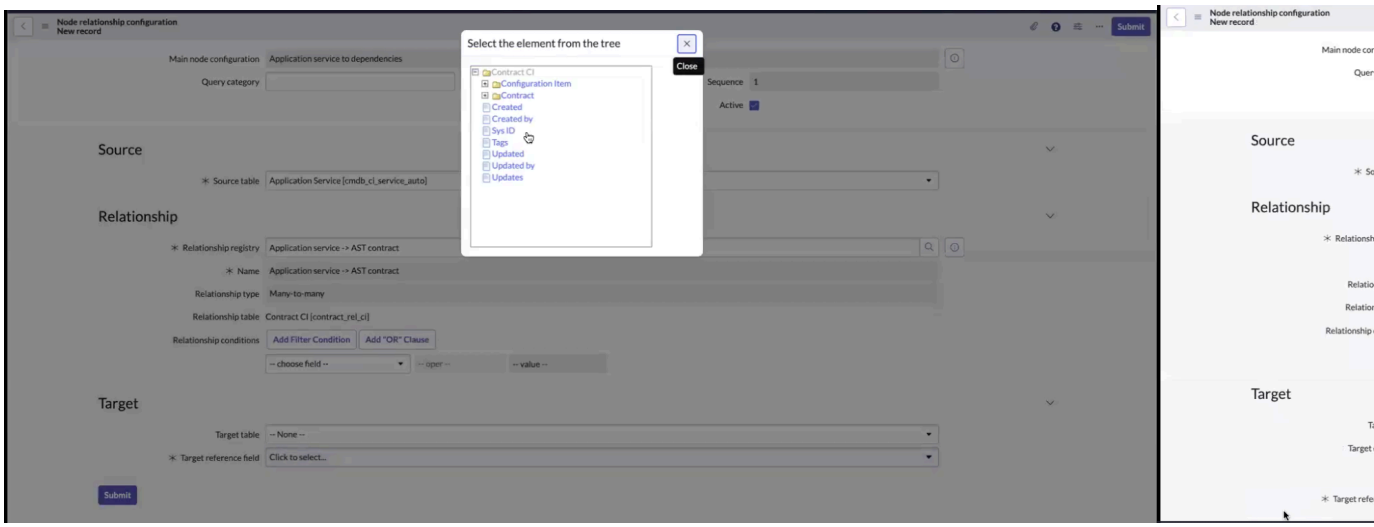
Une fois la table de relations sélectionnée, le nom de la table est rempli dans le champ **Relation** .

14. Sélectionnez la **table cible** dans l'onglet **Cible** .

La table cible et le champ de référence cible sont illustrés dans l'exemple.

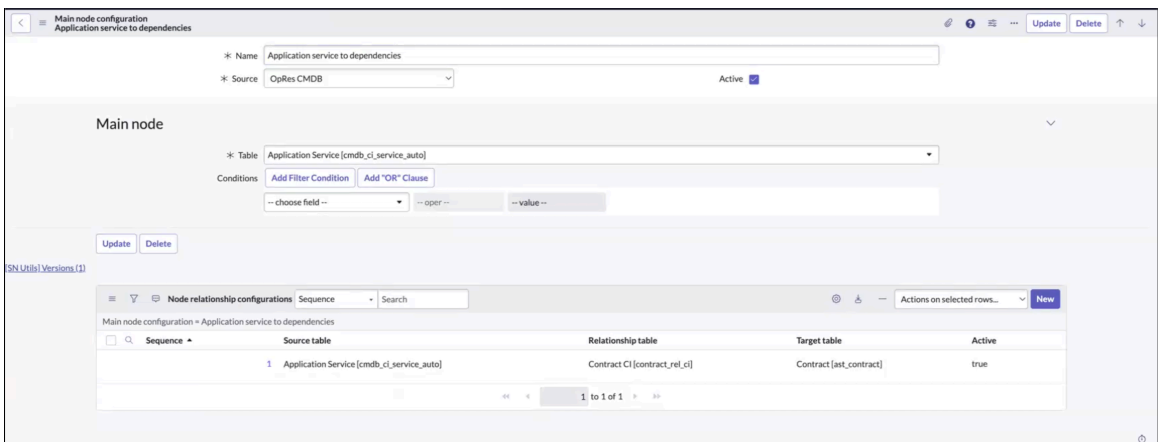
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



15. Sélectionnez **Soumettre**.

La configuration de la relation du nœud pour le **service d'application aux dépendances** L'enregistrement de configuration principal est maintenant mis à jour.



Exemple de workflow de bout en bout pour les services d'entreprise

Configurez un workflow de bout en bout pour le service d'entreprise afin d'extraire les CSDM données Résilience opérationnelle relatives aux dépendances et aux indicateurs rouges. Vous devez vous assurer que les entités sont générées et associées à des piliers, et que les configurations de nœud principales sont configurées avant d'extraire les données requises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la séquence de configuration et les instructions de , reportez-vous à Résilience opérationnelle la section Configurer Résilience opérationnelle.

Pour obtenir des instructions sur la création des enregistrements de configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal.

Procédure

1. Téléchargez l'application Résilience opérationnelle dans votre instance.
   Pour obtenir des instructions sur le téléchargement de l'application Résilience opérationnelle , reportez-vous à la section Installer Résilience opérationnelle l'application.

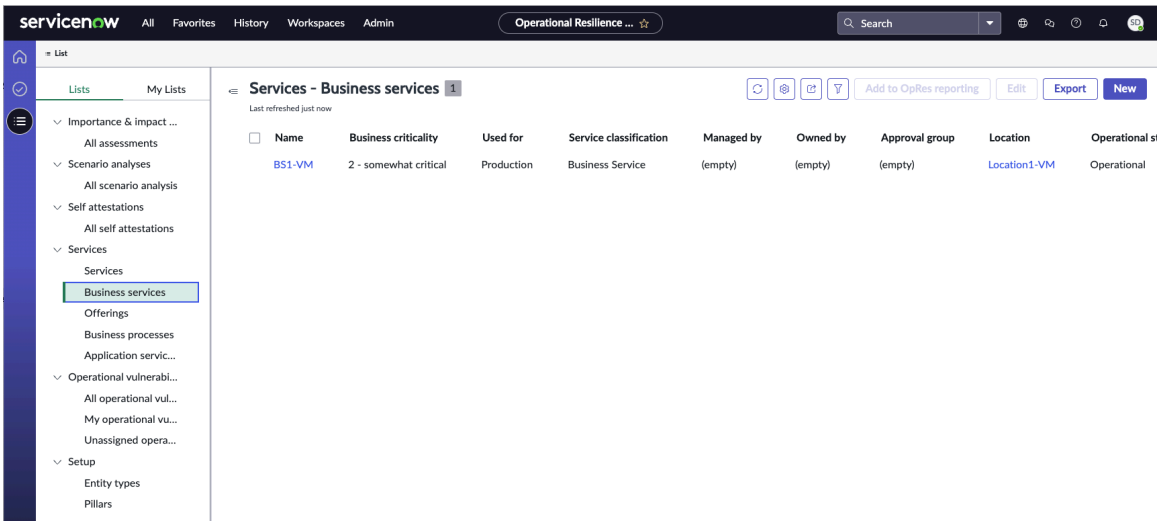
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Assurez-vous d'avoir configuré les piliers, les types d'entité, les filtres d'entité et les entités sont générées. Reportez-vous aux instructions de configuration sur la Configurer Résilience opérationnelle page.

3. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Service d'entreprise** et sélectionnez le service d'entreprise.

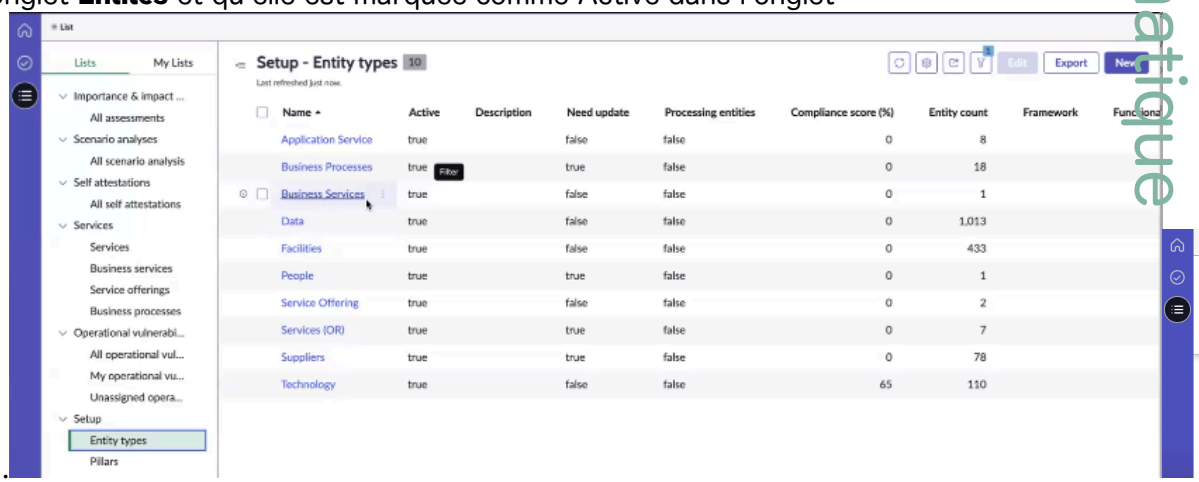
   Vous pouvez sélectionner un service d'entreprise, par exemple BS1-VM, comme indiqué dans l'illustration.



4. Pour ajouter le service d'entreprise à Résilience opérationnelle la génération de rapports, sélectionnez le service dans la liste et sélectionnez **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
   Le service sélectionné est ajouté à la génération de Résilience opérationnelle rapports.

5. Vérifiez que l'entité est créée pour le service d'entreprise, qu'elle est répertoriée dans le type d'entité Services d'entreprise sur la page Types d'entité et qu'elle est définie sur actif sur cette page.

   Vous pouvez vérifier que la valeur de la colonne Actif pour les services d'entreprise est définie sur **Vrai**. Vérifiez que l'entité est répertoriée dans l'onglet **Entités** et qu'elle est marquée comme Active dans l'onglet **Détails** .

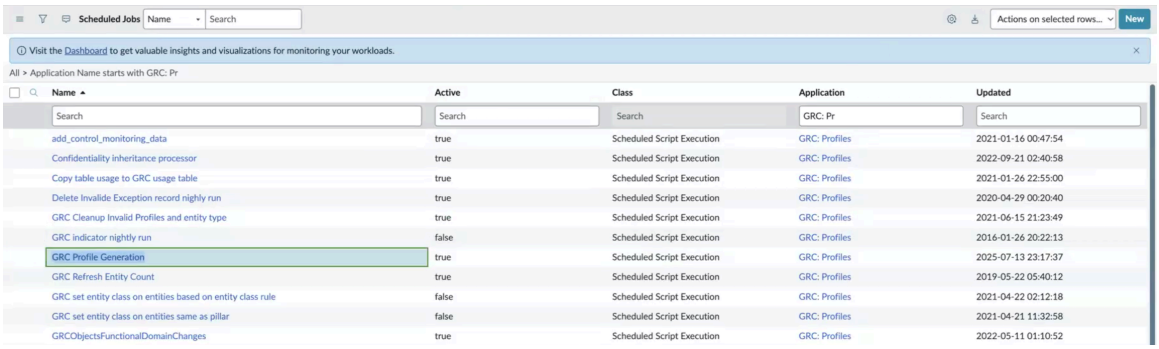


> **Remarque :** L'exemple suivant illustre comment utiliser les filtres d'entité pour générer des entités. Toutefois, pour la création d'une entité réelle, vous devez exécuter le *`GRC Profile Generation`* travail planifié plutôt que d'utiliser des filtres d'entité.

À titre de référence, les détails de la *`GRC Profile Generation`* tâche sont affichés.

Traduction automatique

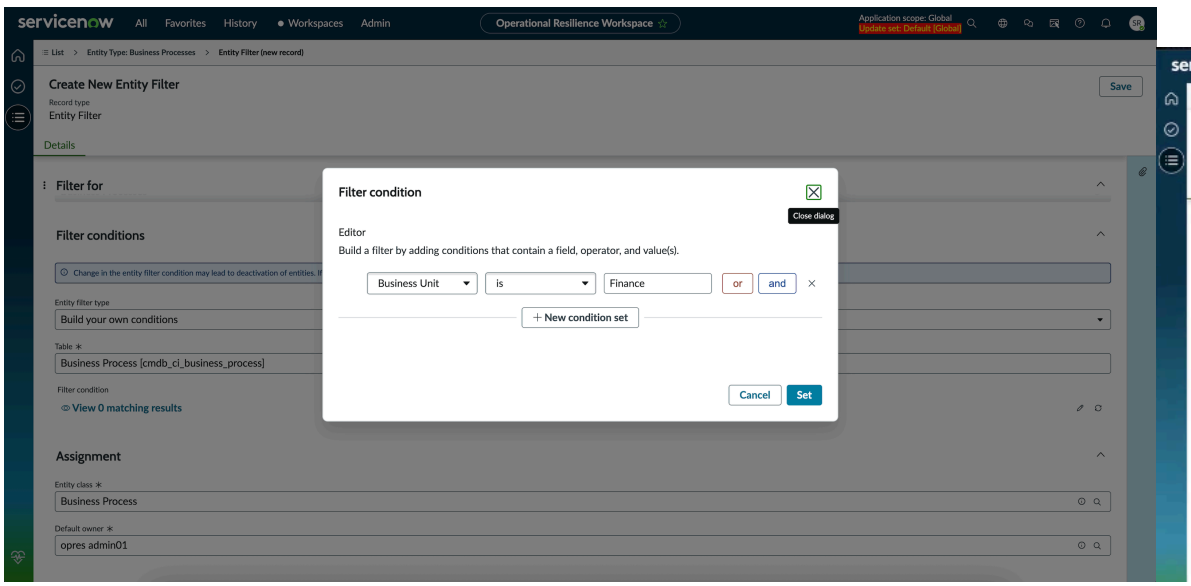
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Dans l'onglet **Filtres d'entité** , vérifiez la condition de filtre du service d'entreprise que vous souhaitez inclure et extrayez-le dans Résilience opérationnelle.

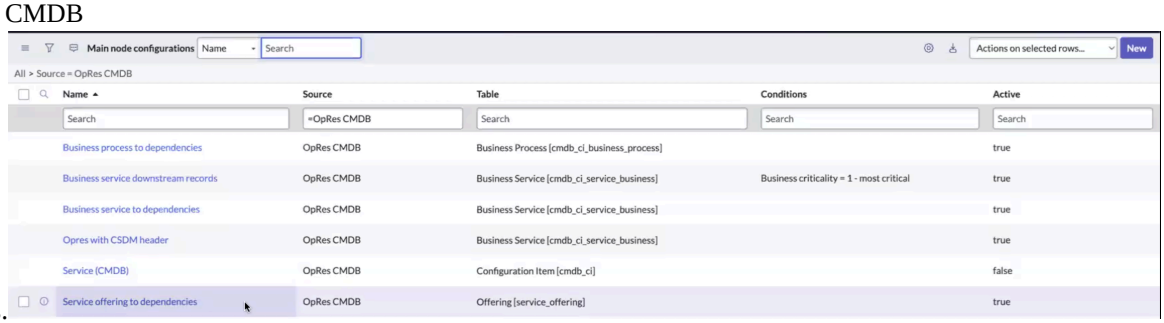
b. Utilisez l'option **Créer vos propres conditions** ou **Sélectionner parmi des requêtes prédéfinies** dans le champ **Type de filtre d'entité** et sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez créer vos propres conditions ou utiliser des requêtes prédéfinies, comme indiqué dans les exemples.



Une fois la condition ou la requête de filtre utilisée, les entités sont générées pour le service d'entreprise sélectionné.

6. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configurations de nœuds principales** et sélectionnez la configuration de nœud principale.
L'exemple suivant montre les configurations de nœud principales fournies avec le système de base pour la source CMDB OpRes.

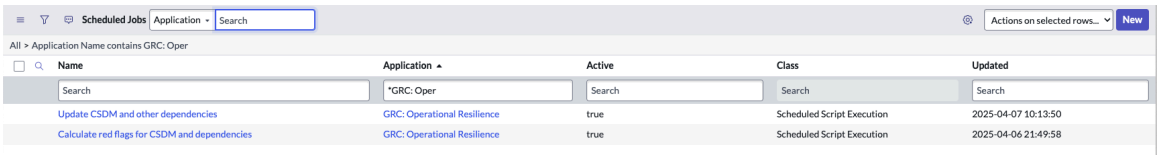


Traduction automatique

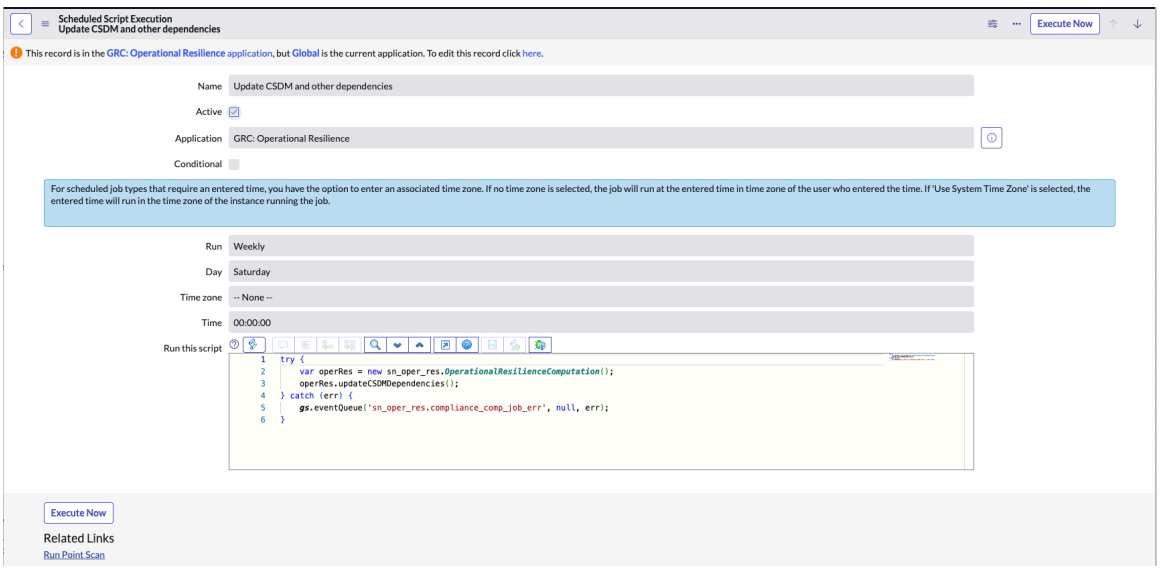
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour extraire toutes ces relations dans les hiérarchies d'entités dans Résilience opérationnelle, exécutez la *`Update CSDM and other dependencies`* tâche planifiée.

   L'illustration suivante montre tous les travaux planifiés.

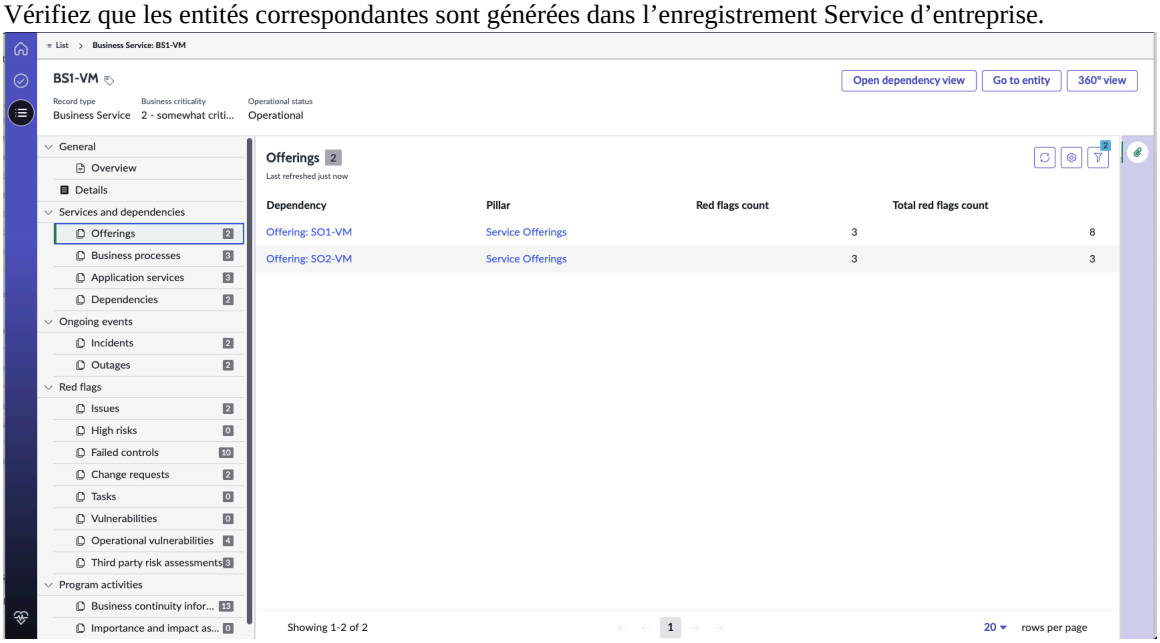


   La fonction UpdateCSDMDependencies de la *`Update CSDM and other dependencies`* tâche planifiée extrait toutes les dépendances du service d'entreprise dans une hiérarchie d'entités, dans le cadre de la configuration de nœud principale OpRes avec en-tête CSDM.



   Lorsque la tâche planifiée est exécutée, elle crée une hiérarchie d'entités pour les relations préconfigurées dans les configurations de nœud principales.

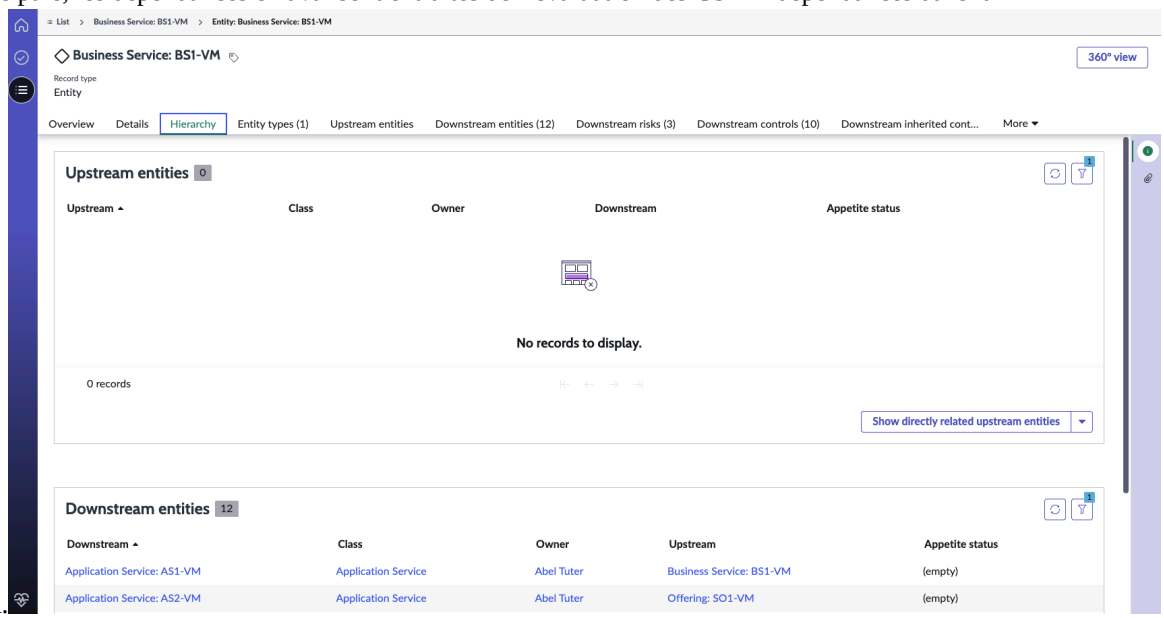
8. Vérifiez que les entités correspondantes sont générées dans l'enregistrement Service d'entreprise.



Traduction automatique

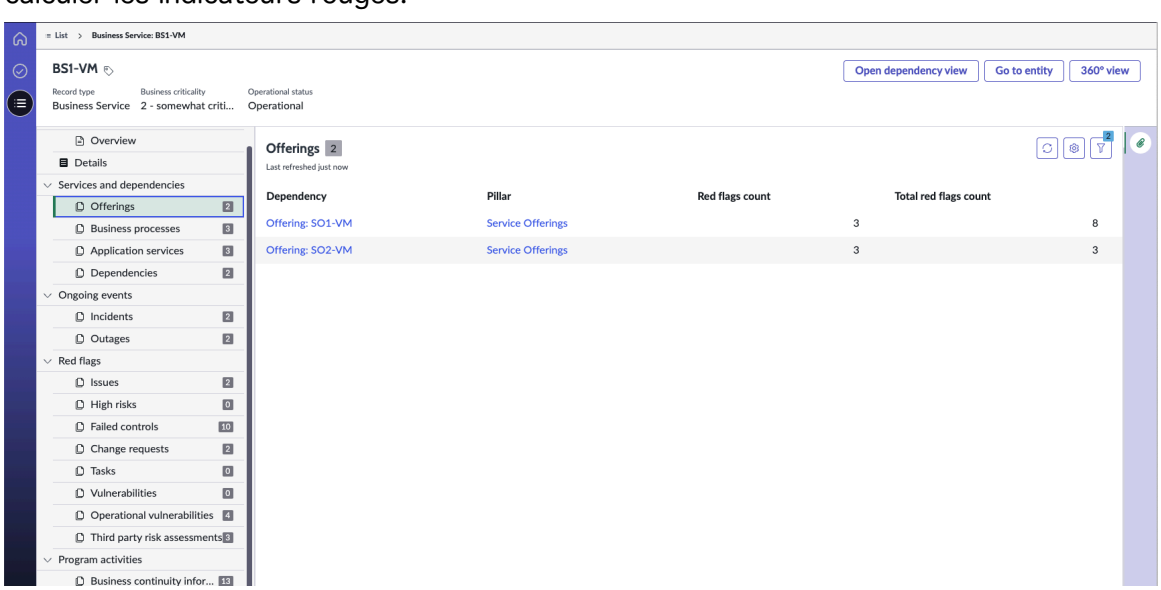
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans l'enregistrement de service d'entreprise, sélectionnez **Accéder aux entités** , puis sélectionnez l'onglet **Hiérarchie** pour voir comment les entités sont héritées les unes des autres.
En fonction des configurations de relations de nœuds configurées dans chaque configuration de nœud principale, les dépendances en aval sont extraites de l'évaluation des CSDM dépendances dans la BIA.



10. Pour calculer les indicateurs rouges, exécutez la `Calculate red flags for CSDM and dependencies` tâche planifiée.

    Lorsque la `Calculate red flags for CSDM and dependencies` tâche planifiée est déclenchée, elle nettoie tous les enregistrements intermédiaires, puis elle commence à calculer les indicateurs rouges.



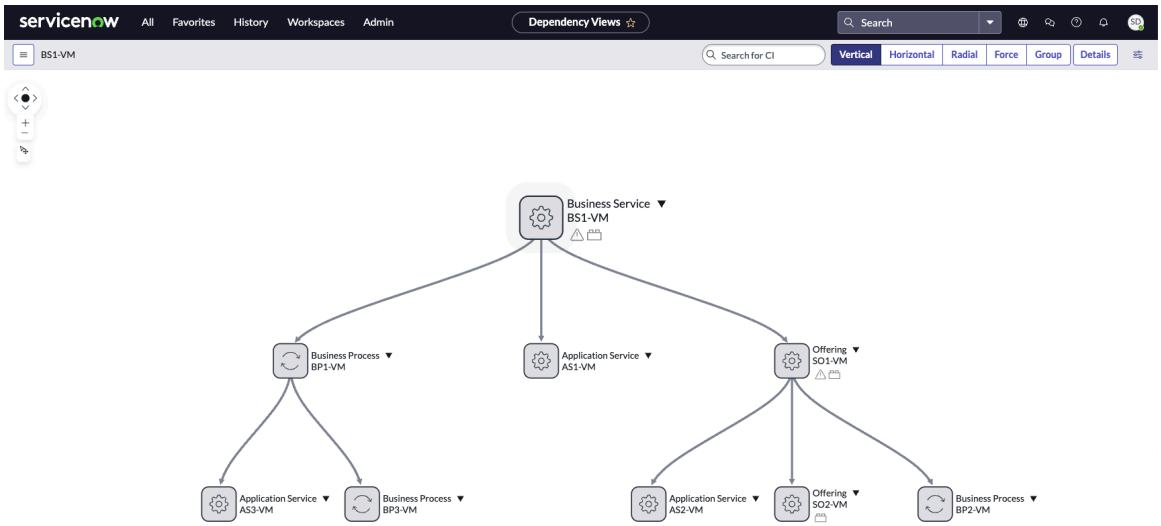
    Les données d'indicateur rouge, y compris les problèmes, les risques élevés, les contrôles ayant échoué, les demandes de changement, les tâches, les incidents et les pannes, sont répertoriées pour chaque dépendance ainsi que dans les onglets distincts Indicateurs rouges de l'enregistrement de service d'entreprise.

11. Pour afficher les dépendances du service d'entreprise à partir de , CMDB sélectionnez l'option **Ouvrir la vue des dépendances** dans l'enregistrement du service d'entreprise.

    La vue des dépendances montre comment les relations du service d'entreprise sélectionné sont configurées dans le CMDB.

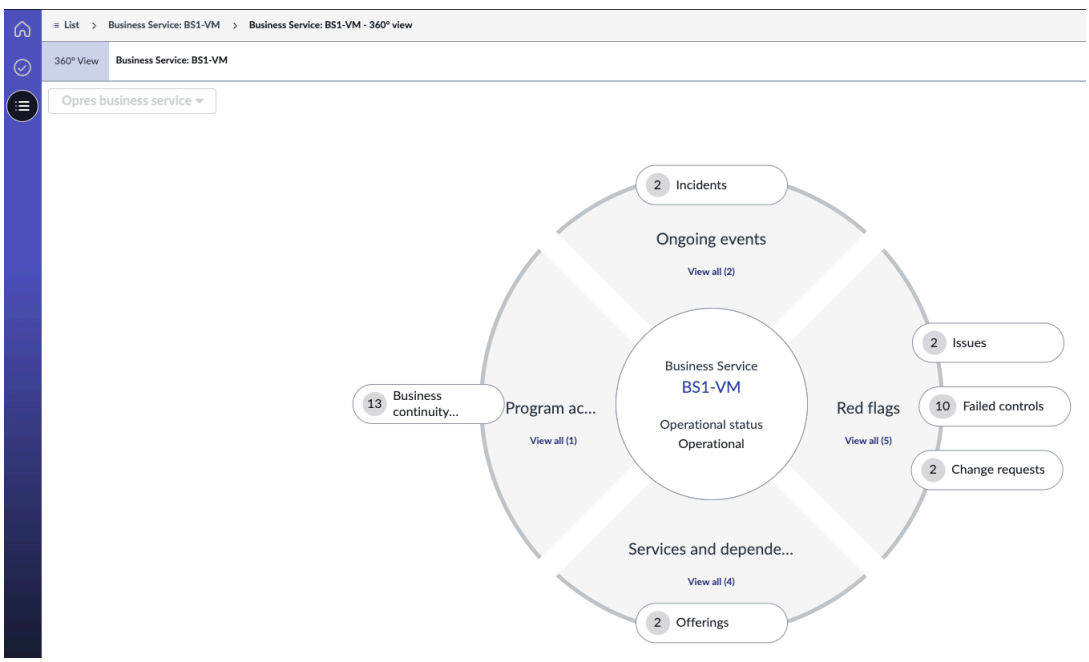
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



12. Pour accéder à une vue d'ensemble complète de l'enregistrement de service d'entreprise, sélectionnez l'option **d'affichage à 360°** .

La vue à 360° de l'enregistrement du service d'entreprise s'affiche.



Exemple de workflow de bout en bout pour les services

Configurez un workflow de bout en bout pour que le service extrait les CSDM données Résilience opérationnelle relatives aux dépendances et aux indicateurs rouges. Vous devez vous assurer que les entités sont générées et associées à des piliers, et que les configurations de nœud principales sont configurées avant d'extraire les données requises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la séquence de configuration et les instructions de , reportez-vous à Résilience opérationnelle la section Configurer Résilience opérationnelle.

Traduction automatique

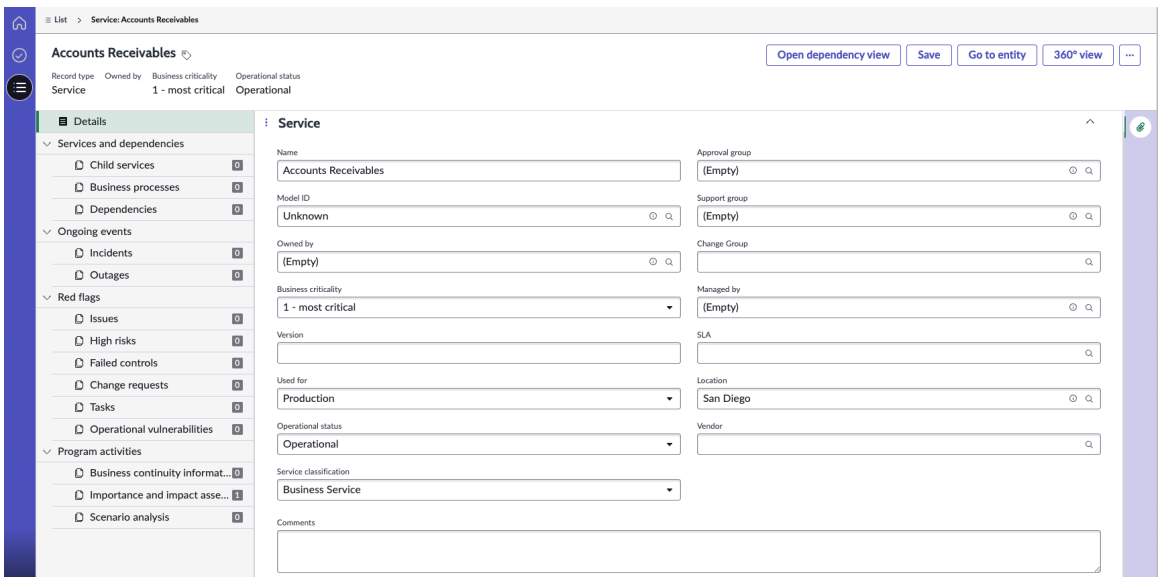
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des instructions sur la création des enregistrements de configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal.

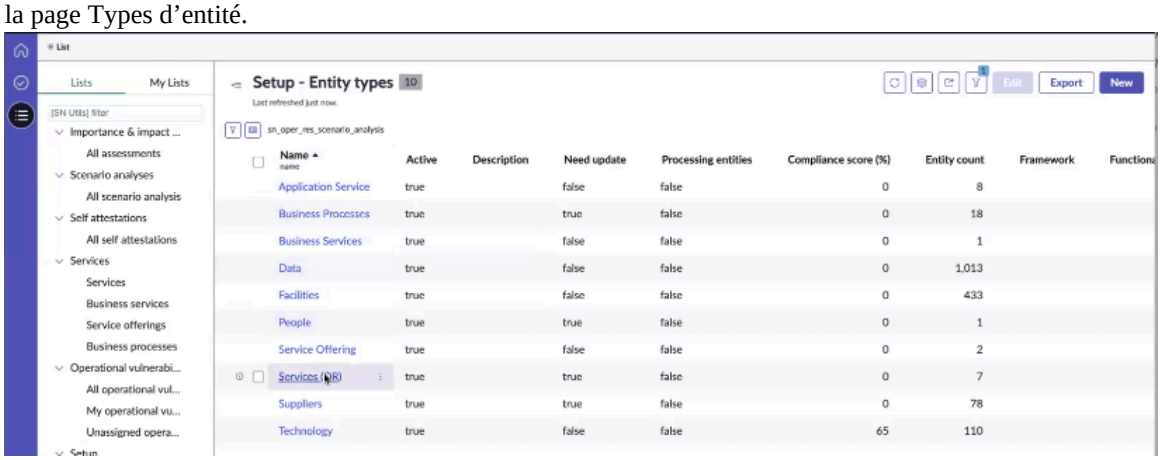
Procédure

1. Téléchargez l'application Résilience opérationnelle dans votre instance.
   Pour obtenir des instructions sur le téléchargement de l'application Résilience opérationnelle , reportez-vous à la section Installer Résilience opérationnelle l'application.
2. Assurez-vous d'avoir configuré les piliers, les types d'entité, les filtres d'entité et les entités sont générées.
   Reportez-vous aux instructions de configuration sur la Configurer Résilience opérationnelle page.
3. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Service** et sélectionnez le service.

   Vous pouvez sélectionner un enregistrement de service comme indiqué dans l'illustration.



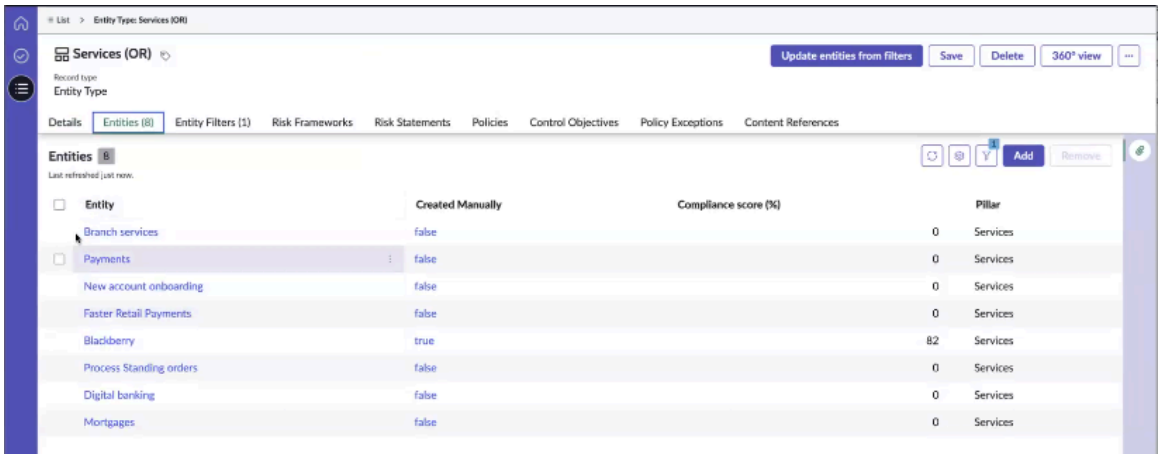
4. Pour ajouter le service à Résilience opérationnelle la génération de rapports, sélectionnez le service dans la liste et sélectionnez **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
   Le service sélectionné est ajouté à la génération de Résilience opérationnelle rapports.
5. Vérifiez que l'entité est créée pour le service et qu'elle est répertoriée dans le type d'entité Services (OR) de la page Types d'entité.



   Vérifiez que l'entité est répertoriée dans l'onglet **Entités** et qu'elle est marquée comme Active dans l'onglet **Détails** .

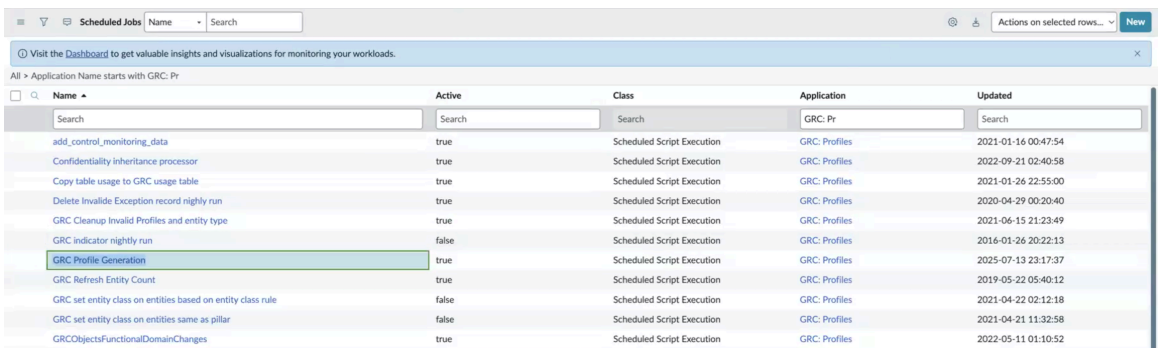
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : L'exemple suivant illustre comment utiliser les filtres d'entité pour générer des entités. Toutefois, pour la création d'une entité réelle, vous devez exécuter le *`GRC Profile Generation`* travail planifié plutôt que d'utiliser des filtres d'entité.

À titre de référence, les détails de la *`GRC Profile Generation`* tâche sont affichés.

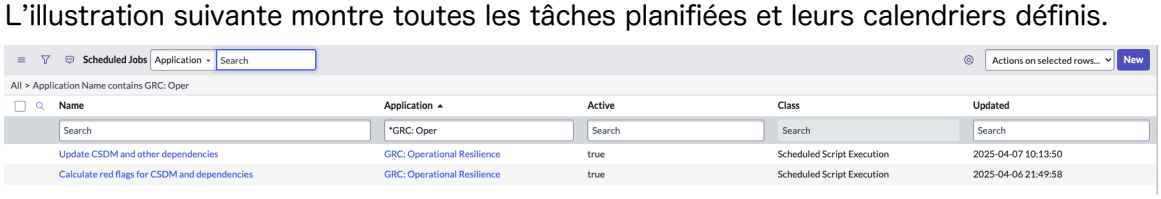


a. Dans l'onglet **Filtres d'entité** , vérifiez la condition de filtre du service que vous souhaitez inclure et extrayez-le dans Résilience opérationnelle.

b. Utilisez l'option **Créer vos propres conditions** ou **Sélectionner parmi des requêtes prédéfinies** dans le type de filtre Entité et sélectionnez **Enregistrer**.
Les entités sont générées pour le service sélectionné.

6. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configurations de nœuds principales** et sélectionnez la configuration de nœud principale.
7. Pour extraire toutes ces relations dans les hiérarchies d'entités dans Résilience opérationnelle, exécutez la *`Update CSDM and other dependencies`* tâche planifiée.

   L'illustration suivante montre toutes les tâches planifiées et leurs calendriers définis.



La fonction UpdateCSDMDependencies de la *`Update CSDM and other dependencies`* tâche planifiée extrait toutes les dépendances du service d'entreprise dans une hiérarchie d'entités, dans le cadre de la configuration de nœud principale OpRes avec en-tête CSDM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la tâche planifiée est exécutée, elle crée une hiérarchie d'entités pour les relations préconfigurées dans les configurations de nœud principales.

8. Pour calculer les indicateurs rouges, exécutez la `Calculate red flags for CSDM and dependencies` tâche planifiée.
   Les indicateurs rouges, notamment les problèmes, les risques élevés, les contrôles ayant échoué, les demandes de changement, les tâches, les incidents et les pannes, sont mis à jour dans l'enregistrement de service d'entreprise.
9. Vérifiez que les entités correspondantes sont générées dans l'enregistrement de service.
10. Dans l'enregistrement de service, sélectionnez **Accéder aux entités** , puis sélectionnez l'onglet **Hiérarchie** pour afficher la façon dont les entités sont héritées les unes des autres.

    En fonction des configurations de relation de nœud configurées dans chaque configuration de nœud principale, les dépendances en aval sont extraites de l'évaluation de dépendance CSDM OU dans la BIA.
11. Pour afficher les dépendances du service, sélectionnez l'option **Ouvrir la vue des dépendances** .
12. Pour accéder à une vue d'ensemble complète de l'enregistrement des services, sélectionnez l'option **d'affichage à 360°** .

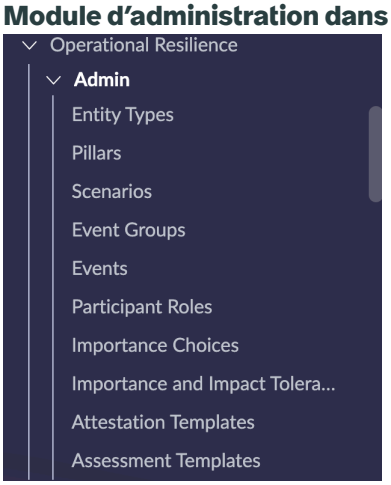
Exécution de tâches administratives générales

Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut effectuer les tâches de configuration dans l'application Résilience opérationnelle .

Module d'administration dans la vue classique Résilience opérationnelle

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer le module Administrateur et définir les tâches administratives dans Espace de travail de résilience opérationnelle l'exemple suivant :

Module d'administration dans la vue classique



Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut configurer les entités suivantes à l'aide du module Administrateur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Types d'entité

  Remarque : L'installation de l'application Résilience opérationnelle insère les données d'amorçage dans la table Type d'entité [sn_grc_profile_type]. Les types d'entité et les filtres d'entité sont installés comme inactifs. Lorsque vous les activez, cela peut entraîner la génération de milliers d'enregistrements d'entités.

- Piliers
- Scénarios
- Groupes d'événements
- Événements
- Rôles des participants
- Choix importants
- Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact
- Modèles d'attestation
- Modèles d'évaluations

Remarque : Lorsque vous vous connectez à l'application en tant qu'utilisateur avec le rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez afficher le module Administrateur.

Résilience opérationnelle Les administrateurs peuvent créer des piliers et modifier les rapports sur le tableau de bord.

Remarque : Bien que vous puissiez modifier les types d'entité, leurs filtres et leurs piliers en tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous devez faire preuve de la prudence requise lors de leur modification.

Tâches de configuration administrative

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez effectuer les tâches de configuration générale suivantes :

- Créez un scénario qui représente un risque. Pour plus d'informations, consultez Créer un scénario et le lier à un événement.
- Classez un événement en l'associant à un groupe d'événements. Pour plus d'informations, consultez Créer un groupe d'événements pour le scénario.
- Créez un événement que vous pouvez associer à un scénario. Pour plus d'informations, consultez Créer un événement pour le scénario.
- Ajoutez un rôle de participant à votre analyse de scénario. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un rôle de participant à l'analyse de scénarios.
- Mettez à jour la notation de l'évaluation à l'aide du module Choix importants. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le module Choix importants.
- Mettez à jour l'échelle d'évaluation de l'importance et de l'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.
- Créez un modèle d'attestation. Pour plus d'informations, consultez Créer et modifier le modèle d'attestation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un scénario et le lier à un événement

Créez un scénario dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir l'associer à un événement et évaluer son impact sur vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

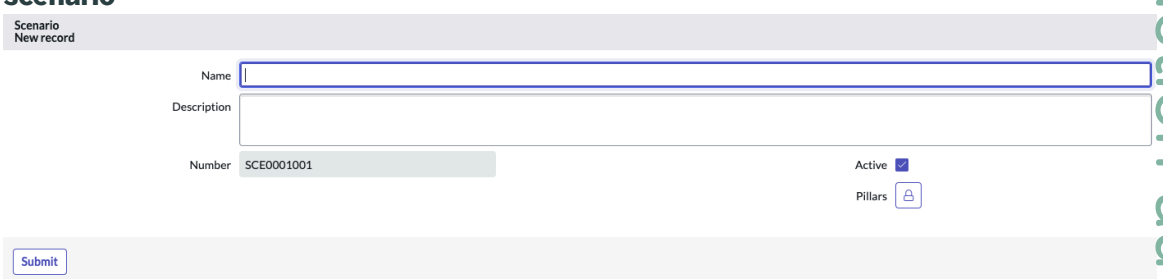
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un scénario vous aide à déterminer les risques qui s'appliquent à votre entreprise. Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un scénario dans l'application Résilience opérationnelle . Vous pouvez utiliser un scénario pour tester l'impact d'un événement sur votre organisation.

Procédure

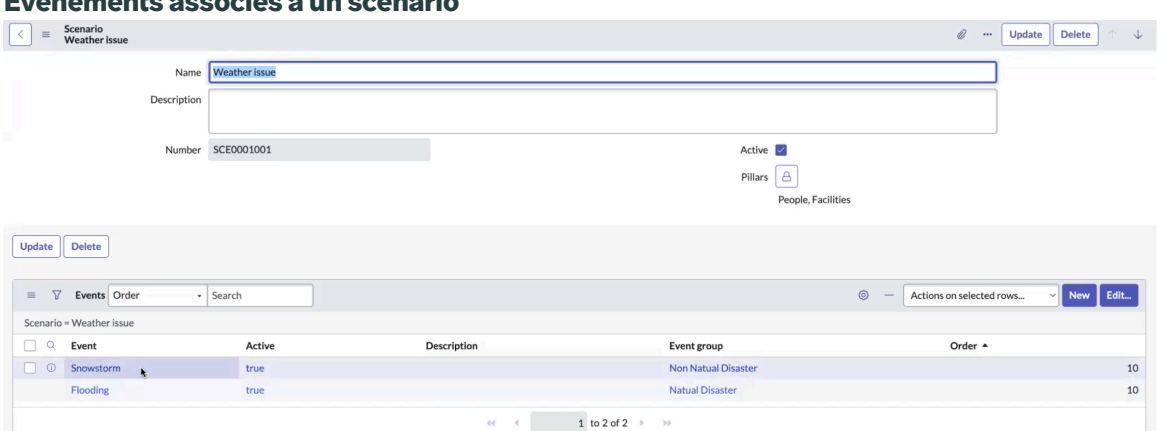
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Scénarios**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'exemple de configuration pour le formulaire d'enregistrement Nouveau scénario est illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire d'enregistrement Nouveau scénario



3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'enregistrement de nouveau scénario.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous avez associé un événement à un scénario. La liste connexe Événements affiche les événements associés, comme illustré dans l'exemple suivant.

Événements associés à un scénario



L'ordre de l'événement est lié au scénario et il est rempli automatiquement par défaut dans la liste connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'enregistrement de nouveau scénario

Utilisez le formulaire d'enregistrement Nouveau scénario pour créer un scénario et tester l'impact d'un événement associé à un scénario sur votre organisation.

Formulaire d'enregistrement de nouveau scénario

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'enregistrement de nouveau scénario

Champ	Description
Nom	Nom du scénario.
Description	Description du scénario.
Numéro	Numéro de l'enregistrement du scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Actif	Option permettant de marquer le scénario comme actif.
Piliers	Liste des piliers que vous pouvez associer au scénario. Les piliers suivants sont fournis avec le Résilience opérationnelle système de base : • Installations • Personnes • Processus • Fournisseurs • Technologie
Liste connexe (affichée après l'ajout d'un scénario)	
Événements	Événements associés à un scénario. La liste connexe affiche le nom de l'événement, son état actif, sa description, le groupe d'événements associé et son ordre associé au scénario. L'ordre de l'événement est lié au scénario et il est rempli automatiquement par défaut dans la liste connexe. **Remarque :** Vous pouvez ajouter un nouvel événement ou modifier un événement existant lié à un scénario.

Créer un groupe d'événements pour le scénario

Créez un groupe d'événements dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir catégoriser les événements définis dans un scénario.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Classez les événements d'un type similaire dans un groupe d'événements pour votre scénario. Par exemple, vous pouvez classer un événement naturel, tel qu'une inondation, dans le groupe d'événements météorologiques. De même, vous pouvez classer une panne de courant dans le groupe d'événements Problèmes énergétiques.

Procédure

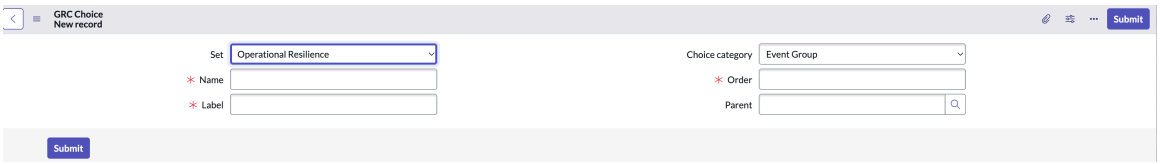
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Groupes d'événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du groupe d'événements.
4. Dans le champ **Étiquette** , entrez l'étiquette du groupe d'événements.
   La configuration d'un exemple de groupe d'événements est illustrée dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire d'enregistrement de choix GRC Nouveau



5. Dans le champ **Commande** , saisissez l'ordre du groupe d'événements et cliquez sur **Soumettre**.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire de groupe d'événements, reportez-vous à la section GRC Formulaire de nouvel enregistrement de choix.

GRC Formulaire de nouvel enregistrement de choix

Utilisez le formulaire d'enregistrement GRC Choix nouveau pour classer vos événements et les organiser en groupes d'événements.

GRC Formulaire de nouvel enregistrement de choix

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

GRC Formulaire de nouvel enregistrement de choix

Champ	Description
Ensemble	Vue définie Résilience opérationnelle sur Par défaut.
Nom	Nom du groupe d'événements. Par exemple, Problèmes météorologiques ou énergétiques.
Étiquette	Étiquette du groupe d'événements qui apparaît dans l'interface utilisateur.
Catégorie de choix	Catégorie définie sur **Groupe d'événements** par défaut.
Ordre	Ordre du groupe d'événements.
Parent	Catégorie parente que vous associez à un groupe d'événements.

Créer un événement pour le scénario

Créez un événement dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir l'associer à un scénario et évaluer son impact sur vos services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un événement dans l'application Résilience opérationnelle . Un événement peut être quelque chose comme une inondation ou une panne de courant. Vous pouvez classer les événements de type similaire dans un groupe d'événements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

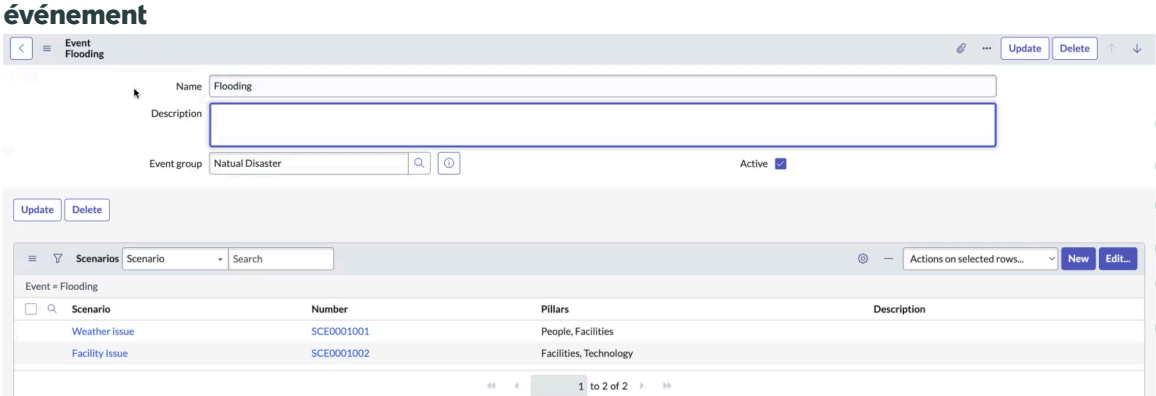
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'événement.
4. Dans le champ **Description** , saisissez la description de l'événement.
5. Dans le champ **Groupe d'événements** , sélectionnez un groupe d'événements.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, reportez-vous à la section Formulaire de nouvel enregistrement d'événement.

   Remarque : Vous pouvez ajouter un événement à de nombreux scénarios, mais vous ne pouvez ajouter un événement à un scénario qu'une seule fois.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez classer un événement dans un groupe d'événements, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire d'enregistrement Nouvel événement



Comme le montre l'exemple, les scénarios d'un événement peuvent être associés à différents piliers.

Formulaire de nouvel enregistrement d'événement

Utilisez le formulaire d'enregistrement Nouvel événement pour créer un événement que vous pouvez associer à un scénario et évaluer son impact sur vos services.

Formulaire de nouvel enregistrement d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de nouvel enregistrement d'événement

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement. Par exemple, Inondation ou Tremblement de terre.
Description	Description de l'événement.
Groupe d'événements	Groupe d'événements que vous associez à l'événement. Par exemple, Problèmes météorologiques.
Actif	Option permettant de marquer l'événement comme actif.

Ajouter un rôle de participant à l'analyse de scénarios

Ajoutez un rôle de participant à votre analyse de scénarios dans l'application Résilience opérationnelle afin de recueillir les observations et les recommandations des participants par leurs rôles et fonctions.

Traduction automatique

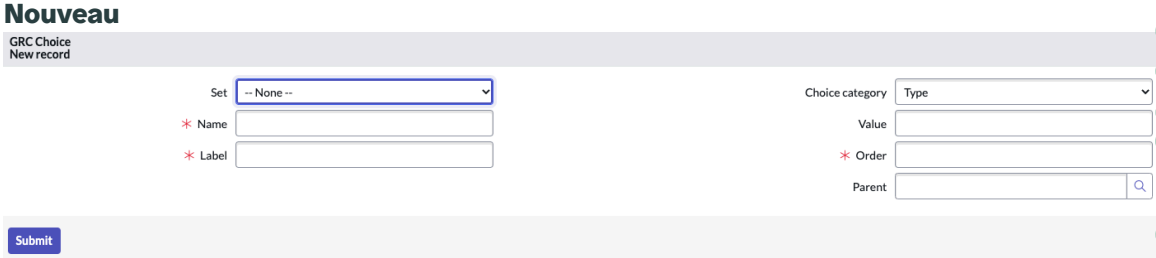
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Selon le type d'analyse de scénario, comme une analyse de scénario pour les services critiques, vous pouvez ajouter les participants des fonctions d'entreprise associées et attribuer divers rôles. Par exemple, vous pouvez ajouter des rôles RH, Juridique, Finance ou Approvisionnement à vos participants.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Rôles des participants** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Définir** , sélectionnez **Résilience opérationnelle**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du rôle du participant.
4. Dans le champ **Étiquette** , entrez une étiquette pour le rôle du participant.
5. Dans le champ **Catégorie de choix** , sélectionnez **Rôle**.
6. Dans le champ **Valeur** , entrez la valeur du choix pour le rôle du participant.
7. Dans le champ **Ordre** , entrez un ordre pour le rôle du participant.
   Ce champ affiche l'ordre du rôle du participant dans la table de choix GRC.
8. Dans les options de la liste **de recherche Parent** , sélectionnez un service parent.
   Consultez l'exemple de configuration pour un rôle de participant, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire d'enregistrement de choix GRC Nouveau



9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Dans le module Rôles des participants de l'interface utilisateur de l'application, le rôle du participant est répertorié dans la vue de liste Rôles.

GRC Formulaire de nouvel enregistrement de choix
Utilisez le formulaire d'enregistrement GRC Choix nouveau pour ajouter un rôle aux participants de votre analyse de scénario.

GRC Choix Nouveau formulaire d'enregistrement pour le rôle
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

GRC Formulaire de nouvel enregistrement de choix

Champ	Description
Ensemble	Vue définie Résilience opérationnelle sur Par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC Formulaire de nouvel enregistrement de choix (suite)

Champ	Description
Nom	Nom du rôle. Par exemple, Installations ou Finances.
Étiquette	Étiquette du rôle qui apparaît dans l'interface utilisateur.
Catégorie de choix	Catégorie définie sur **Rôle** par défaut.
Valeur	Valeur entière que vous définissez pour le rôle.
Ordre	Ordre du rôle. Ce champ affiche l'ordre du rôle du participant dans la table de choix GRC.
Parent	Catégorie parente que vous associez au rôle.

Mettre à jour le module Choix importants

Mettez à jour l'évaluation de l'évaluation dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir mettre à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation de vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

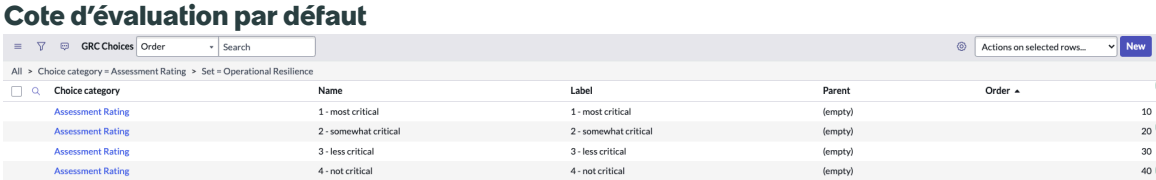
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez mettre à jour la criticité et l'ordre de la notation à l'aide du module Choix importants. Cette tâche est facultative.

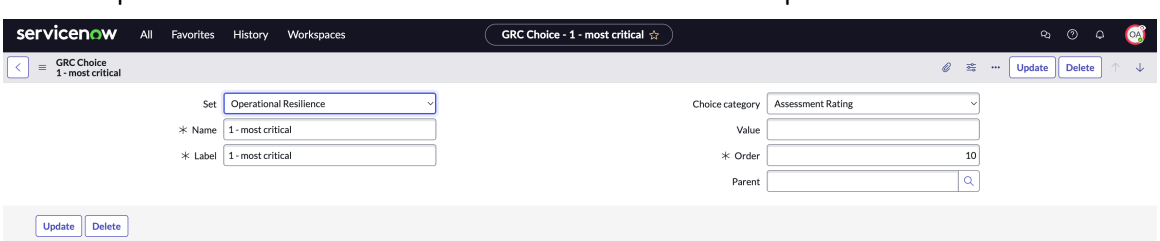
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Choix importants**.
   La note d'évaluation par défaut illustrée dans l'exemple suivant s'affiche.

Cote d'évaluation par défaut



   Un exemple de notation d'évaluation est illustré dans l'exemple suivant.



2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire et sélectionnez **Soumettre**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Choix GRC, reportez-vous à la section Formulaire de choix GRC.

Formulaire de choix GRC

Utilisez le formulaire Choix GRC pour configurer la cote de l'évaluation en mettant à jour sa criticité et l'ordre du choix dans le module Choix importants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de choix GRC

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de choix GRC

Champ	Description
Ensemble	Vue définie sur Résilience opérationnelle.
Nom	Nom de la note de l'évaluation. Par exemple, **1 : très critique**.
Étiquette	Étiquette de la notation de l'évaluation. Par exemple, **1 : très critique**.
Catégorie de choix	Catégorie de choix. Elle est définie sur **Évaluation** par défaut.
Ordre	Champ utilisé pour trier l'ordre de la notation de l'évaluation. En fonction du score d'évaluation de l'importance et de l'impact, l'application sélectionne l'évaluation correspondante. 
Parent	Paramètre parent associé à la notation d'évaluation. Par exemple, le pilier **Technologie** peut être associé à la notation d'évaluation.

Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Configurez l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans l'application Résilience opérationnelle afin de pouvoir définir de nouveaux paramètres pour vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez de nouveaux paramètres tels que l'importance, la tolérance d'impact, l'icône de tolérance d'impact et sa couleur, la valeur de tolérance minimale et maximale et l'ordre de tolérance pour votre service d'entreprise. Lorsque les options de la table sn_grc_choice sont définies sur *`choice_category=opres_asmt_rating`* et *`set=operational_resilience`*, l'application Résilience opérationnelle fournit les échelles d'évaluation d'importance par défaut suivantes. Cette tâche est facultative.

Échelles d'évaluation de l'importance par défaut

Importance	Tolérance d'impact	Icône pour la tolérance d'impact	Score minimum-maximum	Ordre
1 – Très critique	1 jour	remplissage de marqueur	76—100	10
2 – Assez critique	2 Jours	triangle : exclamation : remplir	51—75	20
3 – Peu critique	3 jours	Jumelles - Remplir	26—50	30
4 – Non critique	4 jours	circle-check-fill	0—25	40

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

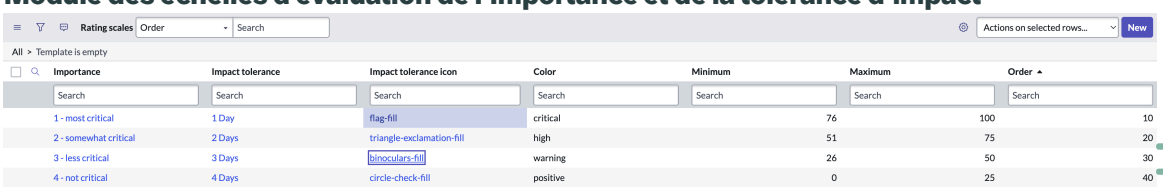
Lorsqu'un nouveau modèle de questionnaire est créé, l'application clone l'échelle d'évaluation par défaut vers celui-ci.

Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut modifier l'échelle d'évaluation des modèles individuels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**.
   Les échelles d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact par défaut s'affichent, comme illustré dans l'exemple suivant.

Module des échelles d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact



2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez définir de nouveaux paramètres tels que l'importance, la tolérance d'impact, l'icône de tolérance d'impact et sa couleur, la valeur de tolérance minimale et maximale et l'ordre de tolérance de votre service d'entreprise.
3. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Nouvel enregistrement de l'échelle d'évaluation, reportez-vous à la section Échelle d'évaluation : nouveau formulaire d'enregistrement.

Échelle d'évaluation : nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de l'échelle d'évaluation pour configurer l'échelle d'évaluation d'importance par défaut afin de définir les paramètres de l'échelle d'évaluation de vos services d'entreprise.

Échelle d'évaluation : nouveau formulaire d'enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Échelle d'évaluation : nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Importance	Échelle d'importance pour le service. Les options disponibles sont les suivantes : • **1 - Très critique** • **2 : assez critique** • **3 - Peu critique** • **4 - Non critique**
Couleur	Couleur de l'indice de tolérance sélectionné. Options disponibles : • aucun • bleu • marron

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échelle d'évaluation : nouveau formulaire d'enregistrement (suite)

Champ	Description
	• critique • gris • vert • vert-jaune • élevé • infos • faible • magenta • modéré • orange • rose • positif • violet • clair • avertissement • jaune
Ordre	Ordre pour l'importance définie et la durée de tolérance.
Minimum	Score minimum pour le niveau de tolérance de l'interruption.
Maximum	Score maximal pour le niveau de tolérance de l'interruption.
Tolérance d'impact	Durée de tolérance d'impact en jours en fonction de l'importance définie du service.
Icône pour la tolérance d'impact	Icône de tolérance d'impact pour l'évaluation de tolérance sélectionnée.

Traduction automatique

Créer et modifier le modèle d'attestation

Créez un modèle d'attestation personnalisé dans l'application Résilience opérationnelle qui répond à vos besoins professionnels. En personnalisant un modèle d'attestation, vous pouvez ajouter vos propres questions pour votre attestation automatique. Vous pouvez également modifier un modèle d'attestation existant pour vos propres besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

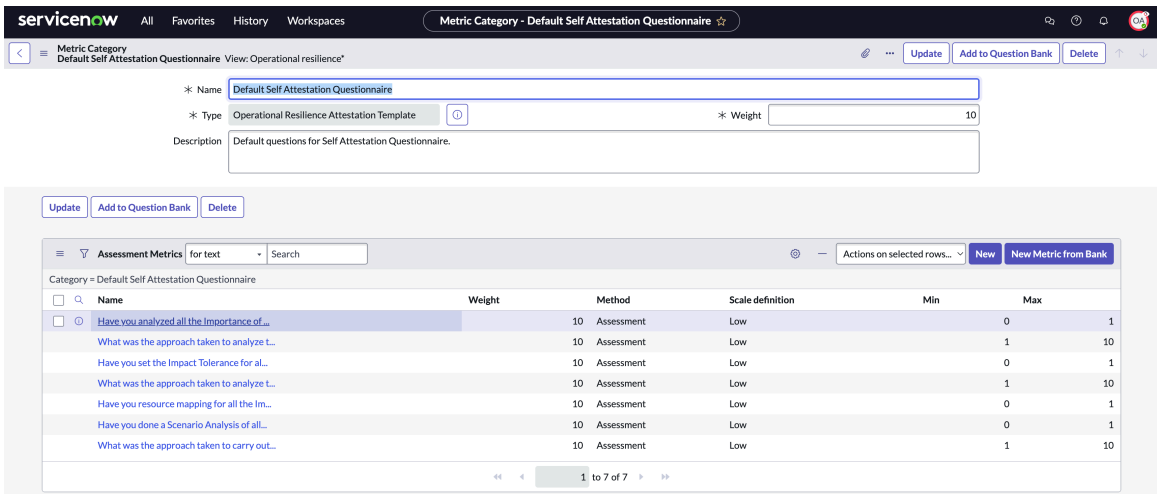
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Résilience opérationnelle vous fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base. La création d'un modèle d'attestation est facultative.

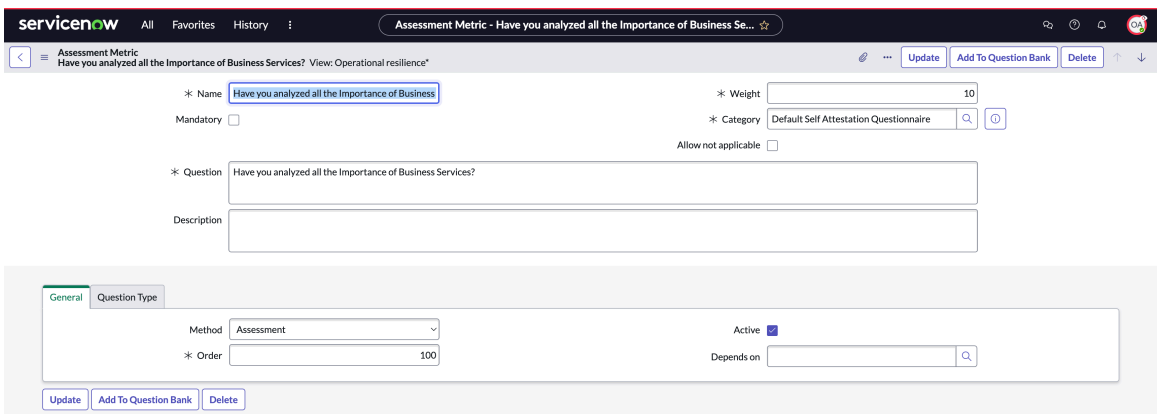
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez également modifier un modèle d'attestation existant pour vos propres besoins professionnels. Vous pouvez sélectionner

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et mettre à jour les questions dans le modèle d'attestation comme illustré dans l'exemple suivant.



Vous pouvez mettre à jour les questions en fonction des besoins de votre entreprise, comme indiqué dans l'exemple suivant.



Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation.
2. Sélectionnez **Nouveau modèle** , puis renseignez les détails du modèle dans le formulaire Créer un modèle d'évaluation.

   a. Saisissez le nom du modèle dans le champ **Nom du modèle** de la section Détails de l'onglet **Général** . Vous pouvez ajouter le nom du modèle d'auto-attestation, par exemple, le modèle d'évaluation d'auto-attestation.

   b. Ajoutez des détails sur le modèle dans le champ **Description** .

   c. Sélectionnez **Évaluation de l'auto-attestation** comme objectif dans la liste Modèles d'évaluation. Assurez-vous de sélectionner l'objectif correct, car il est crucial pour le processus d'auto-attestation.

   d. Sélectionnez la cible de l'évaluation en tant **qu'attestation automatique**.

   e. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Dans la section Paramètres, ajoutez la durée de l'évaluation en nombre de jours, affectez un rôle de lecteur d'évaluation tel que sn_oper_res.user, puis sélectionnez **Enregistrer**.

g. Ajoutez des questions et configurez l'automatisation dans les onglets **Questions** et **Automatisation** respectivement.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation et Réponse automatisée.

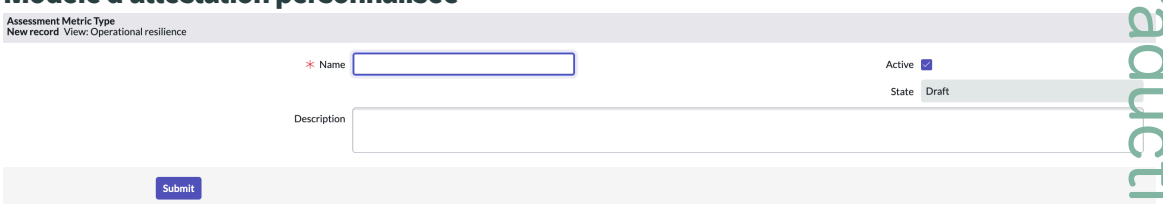
h. Pour publier le modèle, sélectionnez **Publier**.

3. Pour mettre à jour le modèle hérité, procédez comme suit.

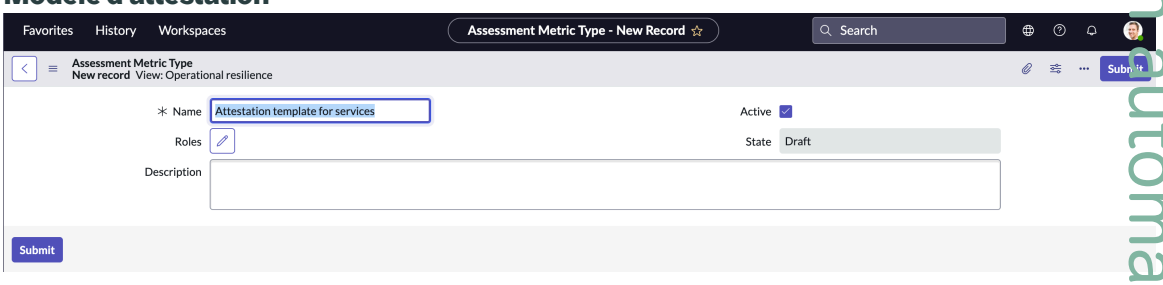
a. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Modèles d'attestation**.

b. Pour créer un modèle personnalisé, sélectionnez **Nouveau**.

Modèle d'attestation personnalisée



Modèle d'attestation

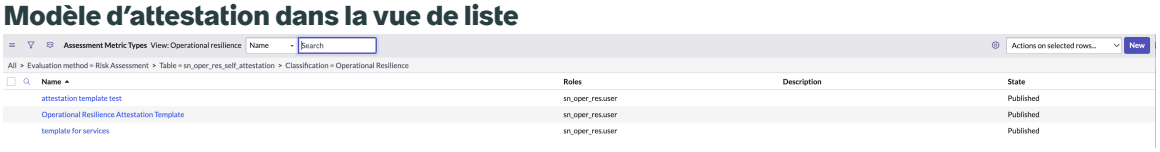


c. Sur le formulaire Nouvel enregistrement de type de mesure d'évaluation, saisissez le nom du modèle d'attestation et sélectionnez **Soumettre**.

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, reportez-vous à la section Type de métrique d'évaluation Formulaire Nouvel enregistrement.

Le modèle d'attestation s'affiche dans la vue de liste des modèles, comme illustré dans l'exemple suivant.

Modèle d'attestation dans la vue de liste



En sélectionnant **Soumettre**, vous ajoutez les tables et les Résilience opérationnelle utilisateurs de l'application à votre modèle d'attestation personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de métrique d'évaluation Formulaire Nouvel enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de type métrique d'évaluation pour créer un modèle d'attestation en vue de la création des attestations. Utilisez le formulaire de modèle pour créer un enregistrement.

Type de métrique d'évaluation Formulaire Nouvel enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, consultez la table suivante.

Type de métrique d'évaluation Formulaire Nouvel enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du modèle.
Description	Informations sur le modèle.
Actif	Option permettant d'activer le modèle.
État	État de l'évaluation. Voici les options disponibles : • **Brouillon** • **Publié** Ce champ est renseigné automatiquement.
Catégories de métrique	Catégorie qui représente un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure donné. Il affiche le nom du modèle, la description de la catégorie, son poids, son ordre, etc. Pour en savoir plus sur les catégories et les mesures de pondération dans l'application Évaluations, reportez-vous à la section Catégories de mesure d'évaluation .

Créer un Évaluation intelligente modèle

Créez un modèle et une Évaluation intelligente automatisation de l'impact qui peuvent être utilisés dans les types de vulnérabilité d'une vulnérabilité opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résilience opérationnelle Les administrateurs disposent du rôle flow_designer, ce qui leur permet de mettre à jour les flux d'automatisation selon les besoins.

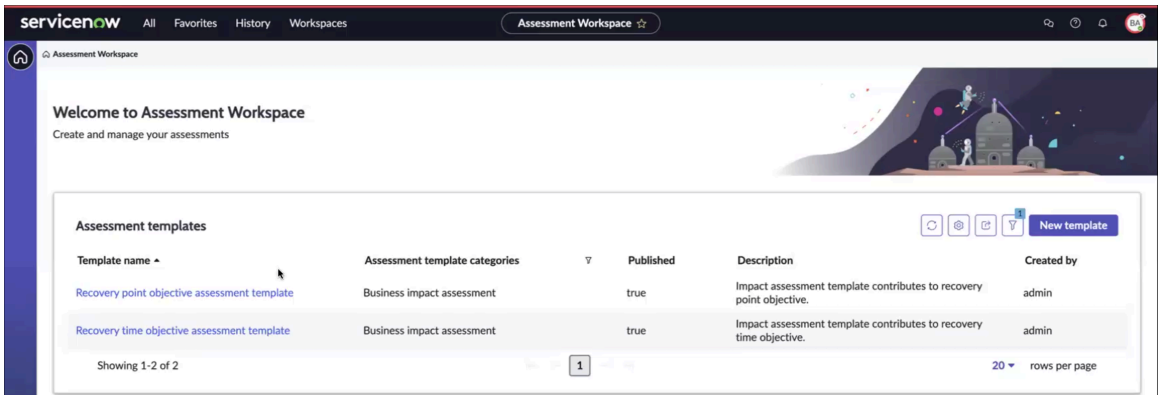
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > *`Espace de travail pour les évaluations`* ou accédez à **Tous** > *`Moteur d'évaluation intelligent`* > **Administration** > **Catégories de modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau modèle**.

   Vous pouvez créer des modèles d'évaluation pour gérer vos évaluations dans le Espace de travail pour les évaluations. L'exemple suivant montre les données de démonstration dans une instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous sélectionnez **Nouveau modèle**, les onglets **Général** et **Questions** s'affichent.

3. Renseignez les champs du formulaire Créer un modèle d'évaluation.

Formulaire Créer un modèle d'évaluation

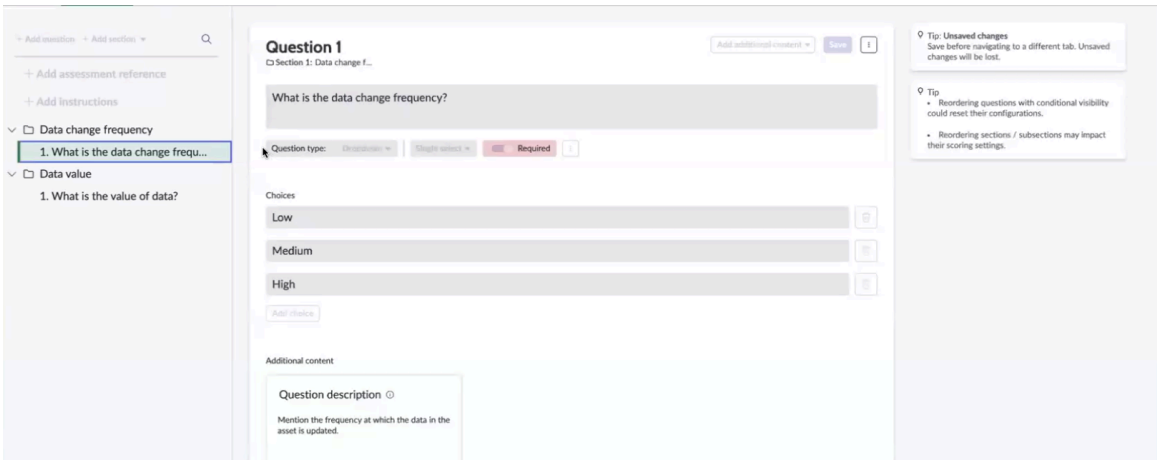
Champ	Description
Nom du modèle	Nom unique et significatif pour le modèle, par exemple, modèle BIA utilisant l'évaluation intelligente.
Description	Description du modèle, par exemple la raison de son utilisation.
Objectif	Objectif ou utilisation prévue du modèle, par exemple, l'évaluation de l'attestation automatique.
Cible de l'évaluation	Enregistrements de table utilisés pour l'évaluation.

Vous pouvez maintenant remplir le modèle avec des instructions, des questions et des conseils facultatifs pour répondre à une question, ainsi que des sections qui regroupent les questions connexes.

4. Accédez à l'onglet **Général** .
   a. Vérifiez les détails du modèle affichés dans la section **Détails** de l'onglet **Général** .
   b. Dans la section Paramètres, affectez le rôle de lecteur d'évaluation dans le champ **Rôle de lecteur d'évaluation** .
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'évaluation, reportez-vous à la section Créer un modèle d'évaluation.
5. Accédez à l'onglet **Questions** et configurez les questions d'évaluation.
   Pour en savoir plus sur l'ajout d'instructions et de questions au modèle d'évaluation, reportez-vous à la rubrique Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans l'onglet **Automatisations** , affichez les réponses de l'utilisateur et sélectionnez **Ouvrir** pour afficher les actions qui sont déclenchées automatiquement en fonction des réponses de l'utilisateur.
7. Sélectionnez **Enregistrer** et **publier**.
   Un message s'affiche indiquant que le modèle d'évaluation est publié et qu'il peut être utilisé pour envoyer des évaluations. Vous pouvez sélectionner **OK** ou **Revenir à la liste de modèles**. Les onglets **Automatisations** et **Notation** s'affichent dans le modèle d'évaluation. Le Évaluation intelligente modèle est créé et enregistré dans l'instance.

Que faire ensuite

Configurez le type de vulnérabilité après avoir ajouté le Évaluation intelligente modèle. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Vulnérabilité opérationnelle type.

Configurer le modèle d'évaluation hérité

Créez votre propre modèle de questionnaire (évaluation) au lieu d'utiliser le modèle par défaut dans l'application Résilience opérationnelle pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

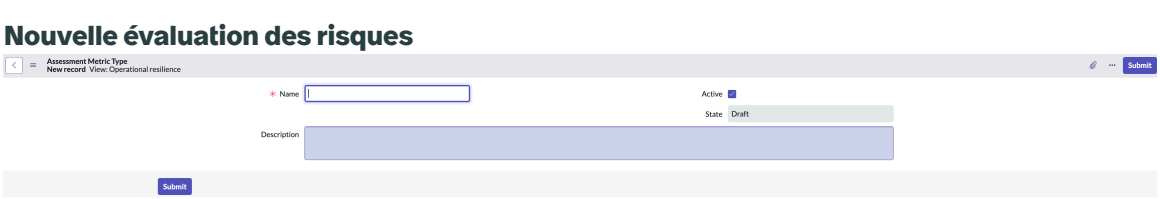
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez votre propre modèle de questionnaire (évaluation) et demandez des réponses à l'évaluateur. Cette tâche est facultative.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administration** > **Modèles d'évaluations**.
2. Pour créer un modèle d'évaluation, cliquez sur **Nouveau** comme indiqué dans l'exemple suivant.

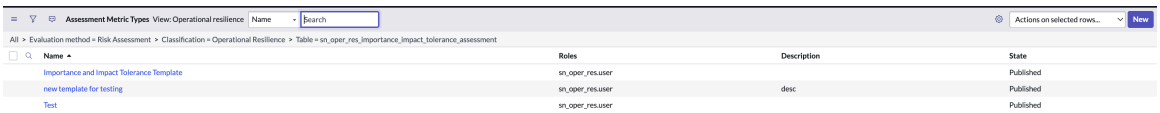


3. Renseignez les champs du formulaire Type de mesure d'évaluation, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Le nouveau modèle d'évaluation est répertorié dans la liste Types de mesures d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelle évaluation



Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Modèles d'évaluation, reportez-vous à la section Formulaire de type de mesure d'évaluation.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Utilisez le formulaire de type Mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation au lieu d'utiliser le modèle par défaut. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour demander des réponses à l'évaluateur.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Rôles	Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce modèle. Les utilisateurs ayant les rôles spécifiés ont un accès en lecture à cet enregistrement de modèle et aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats, utilisateurs de catégorie, personnes concernées et matrices de décision associés.
Actif	Option permettant d'activer le modèle d'évaluation.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**. Ce champ est renseigné automatiquement.
Description	Informations utiles sur le modèle d'évaluation. Saisissez une description claire du modèle et de son objectif.

Créer des modèles de documents HTML et PDF

Créez un modèle de document HTML personnalisé dans l'application en fonction de Résilience opérationnelle vos besoins professionnels. Vous pouvez utiliser le modèle de document HTML personnalisé au lieu du modèle HTML par défaut pour exporter une attestation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un modèle de document HTML personnalisé est facultative.

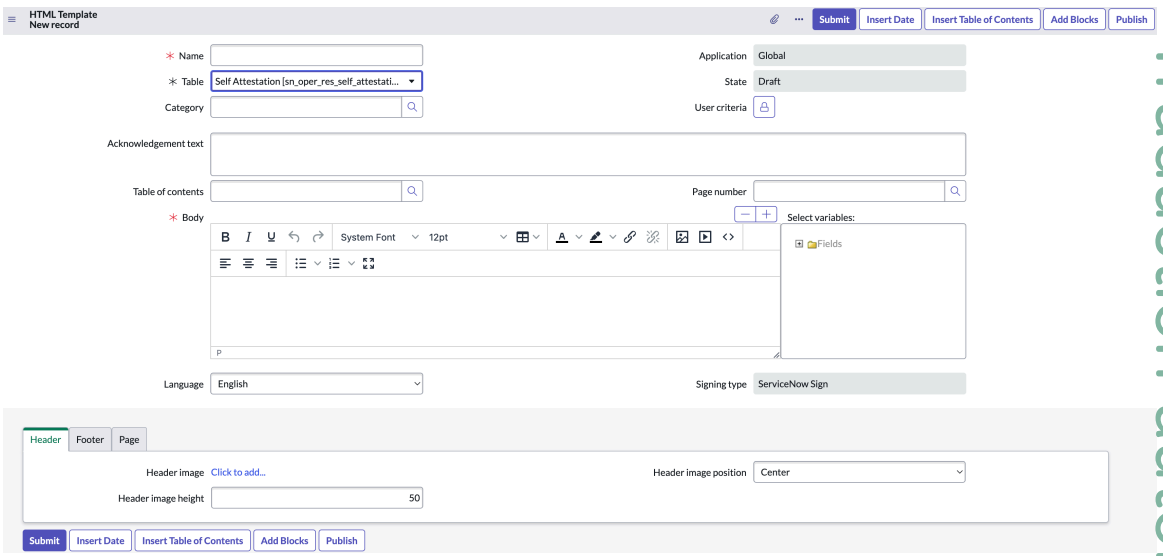
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents** et cliquez sur **Nouveau**.
   La question suivante s'affiche sur le formulaire : *What kind of document template would you like to create?* Les options disponibles sont les suivantes :
   - Modèle de document HTML
   - Modèle de document PDF
2. Sélectionnez **Modèle de document HTML**.
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Attestation automatique [sn_oper_res_self_attestation].**
   L'exemple de formulaire exemple est illustré dans l'exemple suivant.

Modèle HTML



4. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau modèle s'affiche dans la liste Modèles de documents. Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire de modèle HTML.

Résultats

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez utiliser le modèle HTML pour générer un rapport d'auto-attestation.

Formulaire de modèle HTML

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, utilisez le formulaire de modèle HTML pour créer un modèle HTML au lieu d'utiliser le modèle HTML par défaut.

Formulaire de modèle HTML

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, consultez la table suivante.

Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML (suite)

Champ	Description
Table	Type de table utilisé pour le modèle. La valeur par défaut est la table Attestation automatique [sn_oper_res_self_attestation].
Catégorie	Catégorie du modèle de document, par Résilience opérationnelle exemple .
Application	Type d'application, par exemple Global. Ce champ est renseigné automatiquement.
État	État de l'application, par exemple Global. Ce champ est renseigné automatiquement.
Critères d'utilisateur	Enregistrement cible pour les critères d'utilisateur tels que GRC Utilisateurs métier.
Texte de confirmation	Texte de confirmation pour le modèle HTML.
Numéro de page	Numéro de page pour le modèle HTML, par exemple Par défaut.
Détails	Corps de texte pour le modèle HTML.
Langue	Langue du modèle HTML. La valeur par défaut est l'anglais.
Type de signature	Type de signature pour le modèle HTML.
Listes connexes	

En-tête	Informations sur l'image d'en-tête. Les options sont les suivantes :
	• **Image d'en-tête** : cliquez pour ajouter une image d'en-tête.
	• **Position de l'image d'en-tête** : Positionnez l'image d'en-tête à l'aide des options suivantes :
	  ○ **Gauche** : alignez l'image d'en-tête sur la gauche de la page.
	  ○ **Centre** : Aligner l'image d'en-tête au centre de la page.
	  ○ **Droite** : alignez l'image d'en-tête à droite de la page.
	• **Hauteur de l'image d'en-tête** : valeur de la hauteur de l'image d'en-tête en pixels.

Pied de page	Informations sur l'image de pied de page. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML (suite)

Champ	Description

	• **Image de pied de page** : cliquez pour ajouter une image de pied de page.
	• **Position de l'image de pied de page** : Positionnez l'image de pied de page à l'aide des options suivantes :
	  ○ **Gauche** : alignez l'image de pied de page à gauche de la page.
	  ○ **Centre** : alignez l'image de pied de page au centre de la page.
	  ○ **Droite** : alignez l'image de pied de page à droite de la page.
	• **Hauteur de l'image de pied de page** : entrez la valeur de la hauteur de l'image de pied de page.
	• **Texte de pied de page** : ajoutez une note de bas de page sur le document.
	• **Position du texte de pied de page** : Positionnez le texte du pied de page à l'aide des options suivantes :
	  ○ **Gauche** : alignez le texte du pied de page sur la gauche de la page.
	  ○ **Au centre** : alignez le texte du pied de page au centre de la page.
	  ○ **Droite** : alignez le texte du pied de page à droite de la page.
	• **Alignement vertical** : Alignez le texte du pied de page à l'aide des options suivantes :
	  ○ **Au-dessus de l'image de pied de page** : alignez le texte du pied de page au-dessus de l'image de pied de page.
	  ○ **Sous l'image de pied de page** : alignez le texte du pied de page sous l'image de pied de page.

Page	Informations sur la page. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML (suite)

Champ	Description

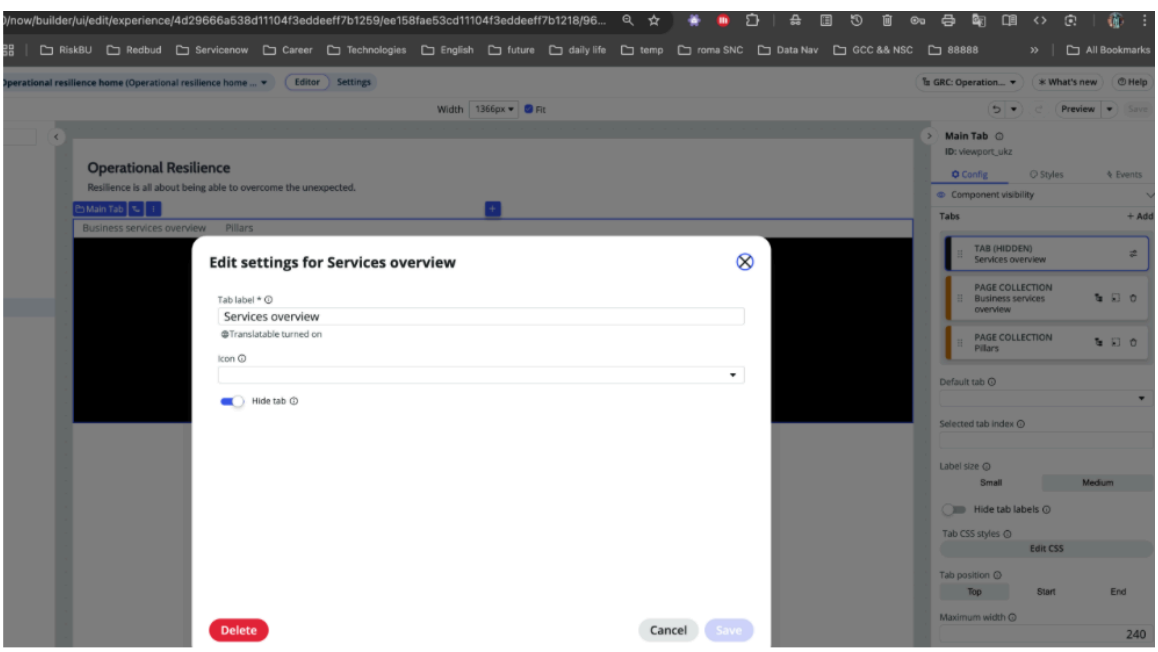
	• Taille de la page : taille de la page. Voici les options disponibles :
	  ○ **A4** : taille de la page A4 pour le modèle HTML.
	  ○ **Lettre** : taille de la page de la lettre pour le modèle HTML.
	  ○ **Juridique** : taille de la page juridique du modèle HTML.
	• **Marge supérieure/inférieure** : dimensions des marges supérieure et inférieure de la page en pixels.
	• **Marge gauche/droite** : dimensions des marges gauche et droite de la page en pixels.

Afficher l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise dans la Espace de travail vue

À partir de la version 20.1.x, les onglets **Vue d'ensemble des services** et **Vue d'ensemble des services d'entreprise** s'affichent sur la page de destination du Espace de travail de résilience opérationnelle. Les administrateurs ou Générateur d'IU les administrateurs peuvent afficher ou masquer l'un de ces onglets de la vue en fonction des besoins de l'organisation Espace de travail .

Affichage de l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise

Pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** et masquer l'onglet Vue **d'ensemble des services** , Générateur d'IU les administrateurs peuvent ouvrir l'onglet **Paramètres** dans le et choisir l'onglet Générateur d'IU**Masquer** comme indiqué dans l'exemple.



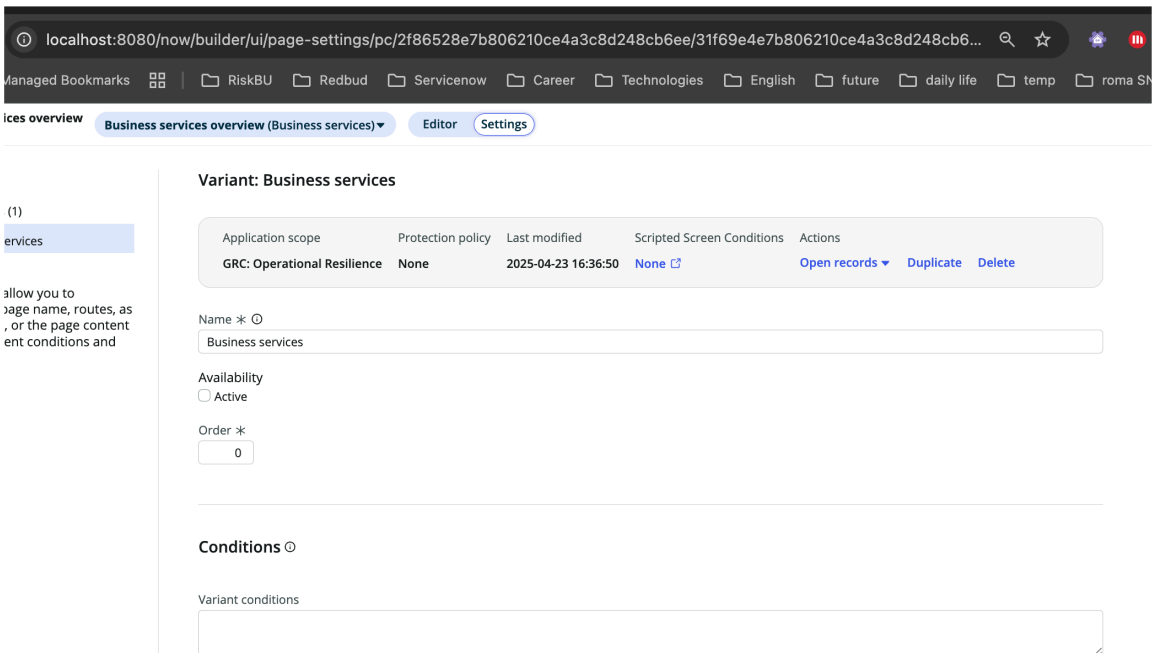
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois les paramètres enregistrés, l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** s'affiche et l'onglet **Vue d'ensemble des services** est masqué sur la page de destination.

Affichage de l'onglet Vue d'ensemble des services

Pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des services** et masquer l'onglet Vue **d'ensemble des services d'entreprise** , Générateur d'IU les administrateurs peuvent ouvrir l'onglet **Paramètres** dans le Générateur d'IU et désélectionner le marqueur **Actif** (le marquer comme inactif) comme indiqué dans l'exemple.



Une fois les paramètres enregistrés, l'onglet **Vue d'ensemble des services** s'affiche et l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** est masqué sur la page de destination.

Configuration UIB pour afficher ou masquer un onglet

Générateur d'IU Les administrateurs peuvent configurer les Générateur d'IU pages pour afficher ou masquer un onglet dans la Espace de travail vue selon les besoins.

Pour plus d'informations, consultez les liens de référence suivants :

- Configuration UIB pour les onglets
- Article de la communauté sur l'affichage d'un composant dans Générateur d'IU

Configurer le Vulnérabilité opérationnelle module

Configurez la fonctionnalité dans le pour identifier et traiter les Vulnérabilité opérationnelle vulnérabilités opérationnelles au sein de Espace de travail de résilience opérationnelle votre organisation.

Vulnérabilité opérationnelle Vue d'ensemble de la configuration

La Vulnérabilité opérationnelle fonctionnalité est incluse par défaut avec l'application Résilience opérationnelle .

Voici les étapes de configuration typiques de :Espace de travail de résilience opérationnelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Signalez une vulnérabilité opérationnelle en créant un Vulnérabilité opérationnelle enregistrement.
2. Examinez les enregistrements affectés et non affectés Vulnérabilité opérationnelle . L'administrateur Résilience opérationnelle [sn_oper_res.admin] peut affecter l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .
3. Passez en revue l'état des approbations pour les vulnérabilités opérationnelles affectées.
4. Configurez le Vulnérabilité opérationnelle type.
5. Configurez le modèle d'état et le modèle de tâche d'action pour définir les transitions d'états pour l'enregistrement de vulnérabilité opérationnelle et les tâches d'action.
6. Configurez le modèle d'évaluation de vulnérabilité pour configurer les détails d'évaluation importants tels que la durée d'évaluation, les tables associées et les conditions de filtre de la vulnérabilité opérationnelle.
7. Configurez le modèle de document (modèle HTML) pour générer le PDF de la vulnérabilité opérationnelle.

Configurer le Vulnérabilité opérationnelle type

Configurez le Vulnérabilité opérationnelle type. En définissant le type et la nature du Vulnérabilité opérationnelle, Résilience opérationnelle les administrateurs peuvent affecter efficacement les vulnérabilités opérationnelles aux équipes appropriées et résoudre tout problème en temps opportun.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

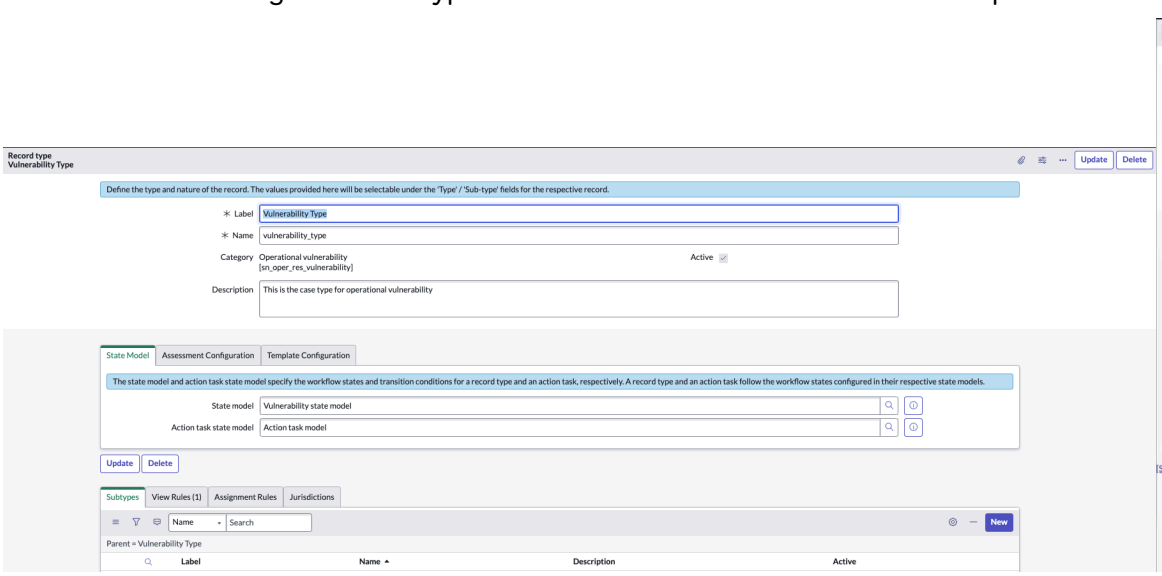
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs de Résilience opérationnelle ne peuvent créer qu'un seul enregistrement de type de vulnérabilité dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vulnérabilité opérationnelle** > **Types de vulnérabilités**.
2. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement Type de vulnérabilité.

   Le formulaire d'enregistrement Type de vulnérabilité est illustré dans l'exemple.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Type de vulnérabilité.

3. Sélectionnez le Évaluation intelligente modèle pour le type de vulnérabilité.
4. Pour mettre à jour l'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le Évaluation intelligente modèle est utilisé pour traiter la vulnérabilité opérationnelle.
5. Pour supprimer un enregistrement, sélectionnez **Supprimer**.

Formulaire Type de vulnérabilité

Renseignez les champs du formulaire Type de Vulnérabilité opérationnelle vulnérabilité.

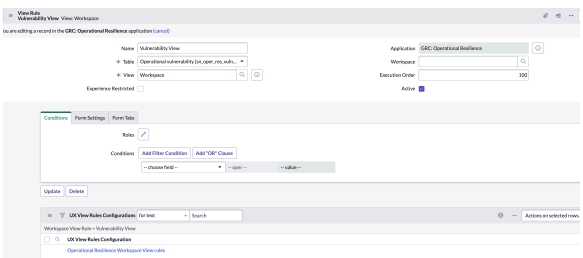
Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle

Champ	Description
Étiquette	Étiquette de l'enregistrement du type de vulnérabilité.
Nom	Nom du type de vulnérabilité. Par exemple, vulnerability_type.
Catégorie	Catégorie du type de vulnérabilité. Par exemple, Vulnérabilité opérationnelle [sn_oper_res_vulnerability].
Description	Description du type de vulnérabilité.
Actif	Option permettant d'activer le type de vulnérabilité.
Modèle d'état	
Modèle d'état	Modèle d'état de vulnérabilité. Le modèle d'état et le modèle d'état de tâche d'action spécifient les états de workflow et les conditions de transition pour un type d'enregistrement et une tâche d'action, respectivement.
Modèle d'état de la tâche d'action	Modèle de tâche d'action. Un type d'enregistrement et une tâche d'action suivent les états de workflow configurés dans leurs modèles d'état respectifs.
Configuration de l'évaluation	
Modèles d'évaluations	Formats prédéfinis pour demander des réponses aux évaluateurs ou aux réviseurs afin d'évaluer l'enregistrement. Vous pouvez utiliser un ou plusieurs modèles d'évaluation et les utiliser dans les tâches d'action. Utilisez le Évaluation intelligente modèle qui a été ajouté au type de vulnérabilité.
Configuration de modèle	
Modèles de documents	Formats prédéfinis pour générer le PDF de l'enregistrement de vulnérabilité.
Listes connexes	
Sous-types	Sous-type d'enregistrement de type de vulnérabilité. Par exemple, **Perte de documentation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle (suite)

Champ	Description
Règles des vues	Règles permettant de définir la vue de formulaire des vulnérabilités dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. Spécifier les règles vous aide à définir la vue que vous souhaitez utiliser pour les vulnérabilités et à contrôler la façon dont le formulaire de vulnérabilité apparaît. Par exemple, Vue par défaut ou Vue Espace de travail. 
Règles d'affectation	Règles pour affecter les tâches aux utilisateurs et aux groupes par défaut. **Remarque :** Les règles d’affectation s’appliquent uniquement lorsque la vulnérabilité opérationnelle est créée à partir de .Centre des employés Sinon, ils ne s’appliquent pas. Dans la liste connexe S’applique à, vous pouvez sélectionner une table et spécifier les conditions qui doivent être remplies avant que la tâche ne soit affectée à l’utilisateur ou au groupe. La règle s'applique uniquement si la tâche n'est pas encore affectée à un autre utilisateur ou groupe. Dans la liste connexe Script, vous pouvez utiliser un script pour personnaliser davantage la règle d’affectation. 
Juridiction	Juridictions pour les régions impactées. **Remarque :** Les juridictions ne sont actuellement pas prises en charge dans Vulnérabilité opérationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le modèle d'état et le modèle de tâche d'action

Configurez le modèle d'état de vulnérabilité et le modèle de tâche d'action pour gérer le workflow de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle . Ces modèles définissent les états de workflow et les conditions de transition pour un type d'enregistrement et une tâche d'action, respectivement. Le type d'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle et la tâche d'action respectent tous deux les états de workflow configurés dans leurs modèles correspondants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

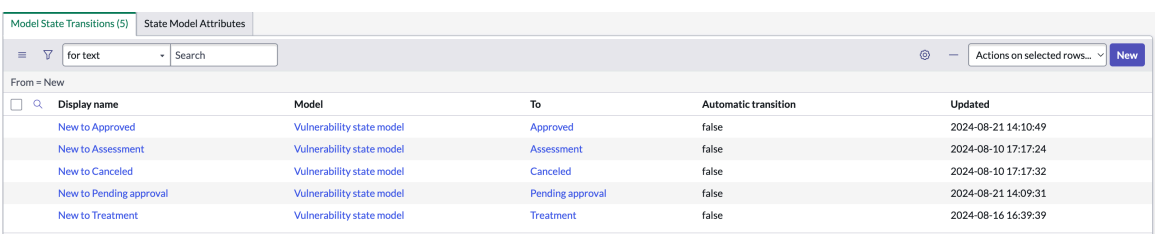
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une vulnérabilité opérationnelle passe généralement par les états de workflow suivants :

- **Nouveau** : la vulnérabilité a été ouverte et elle est à l'étape initiale de révision.
- **Évaluation** : la vulnérabilité est en cours d'évaluation afin de déterminer le plan d'action approprié.
- **Traitement** : la vulnérabilité fait l'objet d'une enquête active afin de recueillir des informations et des preuves. Le plan d'action et de traitement est en train d'être décidé.
- **Approbation en attente** : la vulnérabilité est en cours de traitement afin de trouver une solution.
- **Approuvé** : un examen de la vulnérabilité est effectué après sa résolution.
- **Fermé** : la vulnérabilité est fermée et n'est plus active.
- **Annulé** : la vulnérabilité est annulée et n'est plus poursuivie.

Lorsque les conditions de transition d'état sont satisfaites, chaque état de vulnérabilité est mis à jour vers l'état suivant. Par exemple, l'état **Nouveau** peut être transitionné vers les états suivants, comme illustré dans l'exemple :

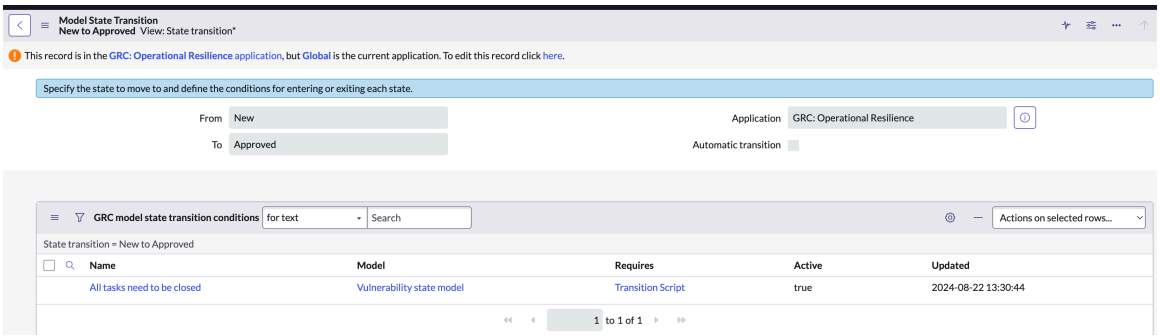
- **Évaluation**
- **Traitement**
- **Approbation en attente**
- **Approuvé**
- **Fermé**
- **Annulé**



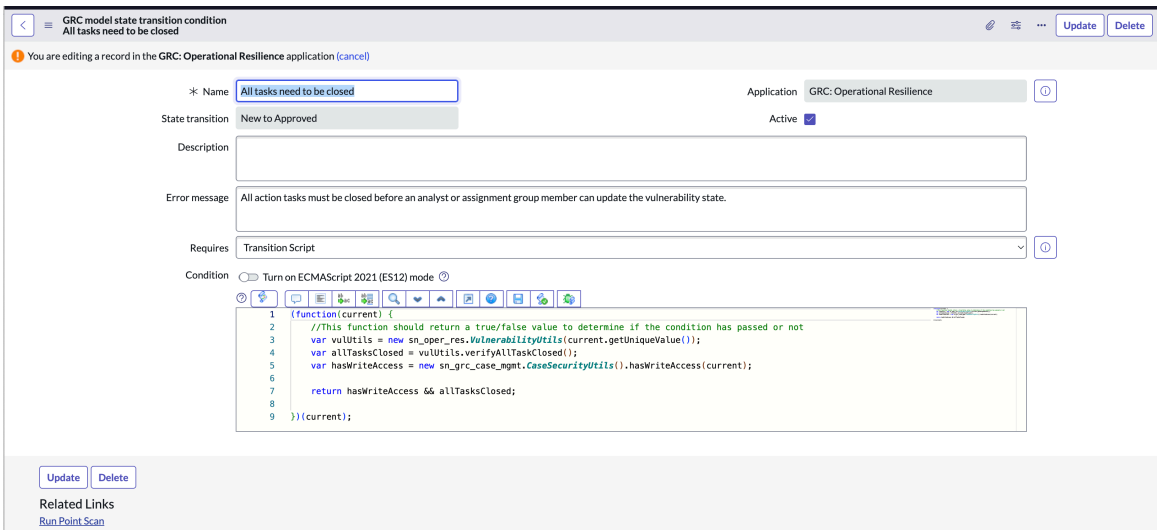
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nouveau à Approuvé** : les utilisateurs peuvent sélectionner **Nouveau à Approuvé** pour afficher la condition de transition d'état. Une fois cette condition remplie, l'état de la vulnérabilité passe de **Nouveau** à **Approuvé** , comme indiqué dans l'exemple.



Lorsque toutes les tâches d'action sont fermées, les utilisateurs avec un accès en écriture peuvent mettre à jour l'état comme indiqué dans l'exemple.



- **Nouveau à Évaluation** : une fois la condition de transition d'état remplie, l'état de vulnérabilité est mis à jour de **Nouveau** à **Évaluation**.
- **Nouveau à Annulé** : une fois la condition de transition d'état remplie, l'état de la vulnérabilité passe de **Nouveau** à **Annulé**. La vulnérabilité est annulée et n'est plus poursuivie.
- **Nouveau à En attente d'approbation** : une fois la condition de transition d'état remplie, l'état de la vulnérabilité passe de **Nouveau** à **En attente d'approbation**. La vulnérabilité est en cours de traitement afin de trouver une solution.
- **Nouveau vers Traitement** : une fois la condition de transition d'état remplie, l'état de vulnérabilité est mis à jour de **Nouveau** vers **Traitement**. La vulnérabilité fait l'objet d'une enquête active afin de recueillir des informations et des preuves. Le plan d'action et de traitement est en train d'être décidé.

Les transitions d'états de modèle suivantes sont affichées dans la liste connexe Transitions d'états de modèles : Ces états peuvent varier en fonction du processus de gestion des vulnérabilités de l'organisation.

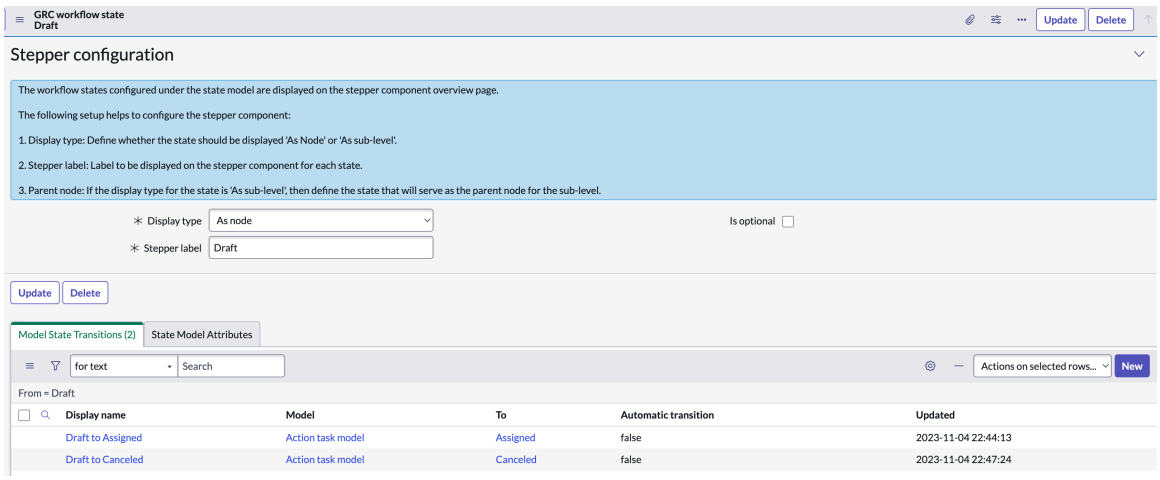
Les états de workflow d'une tâche d'action sont définis comme suit :

Traduction automatique

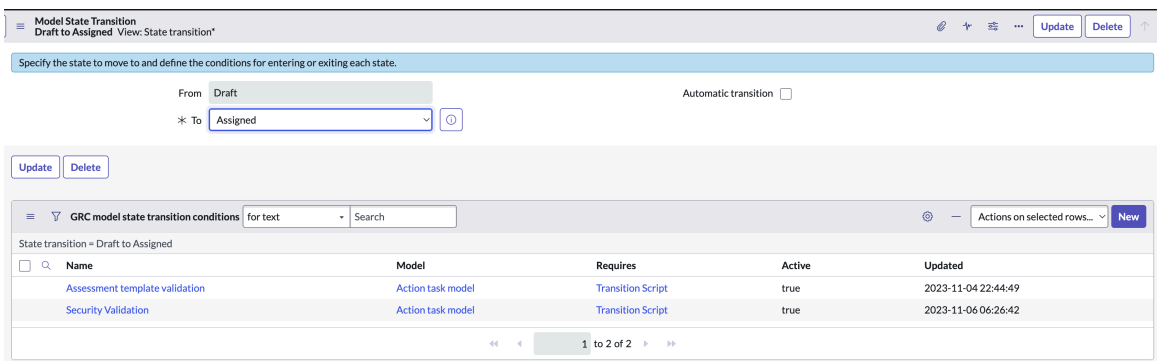
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Brouillon** : la tâche d'action est à l'étape de brouillon.
- **Affecté :** la tâche d'action a été affectée à un utilisateur approprié.
- **Travail en cours** : le travail sur la tâche d'action est en cours.
- **Révision** : la tâche d'action est à l'étape de révision.
- **Fermé terminé** : la tâche d'action est à l'étape Fermé terminé.
- **Fermé incomplet** : la tâche d'action est à l'étape Fermé incomplet.
- **Annulé** : la tâche d'action a été annulée.

Lorsque les conditions de transition de tâche d'action sont satisfaites, chaque état de tâche d'action est mis à jour vers l'état suivant. Par exemple, l'état **Brouillon** peut être transitionné vers les états **Affecté** et **Annulé** comme indiqué dans l'exemple.



Une fois la condition remplie, la tâche d'action passe de **Brouillon** à **Affecté** , comme indiqué dans l'exemple.



Lorsque la condition de transition d'état est remplie, l'état est mis à jour ou un message d'erreur s'affiche, comme dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

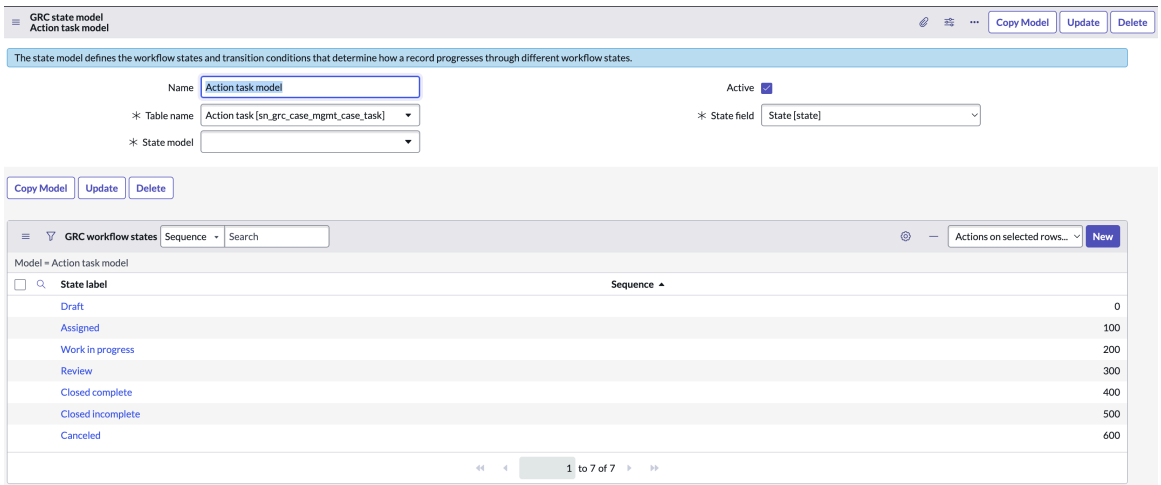


Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vulnérabilité opérationnelle** > **Modèles d'états**.
2. Mettez à jour le nom de la table.

Étape	Description
Configurer le modèle d'état de vulnérabilité	Sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez Vulnérabilité opérationnelle [sn_oper_res_vulnerability] comme nom de table.
Configurer le modèle de tâche d'action	Sélectionnez **Nouveau** , puis sélectionnez Tâche d'action [sn_grc_case_mgmt_case_task] comme nom de table.

Le modèle de tâche d'action est illustré dans l'exemple suivant.



3. Renseignez les autres champs du formulaire Modèle d'état.

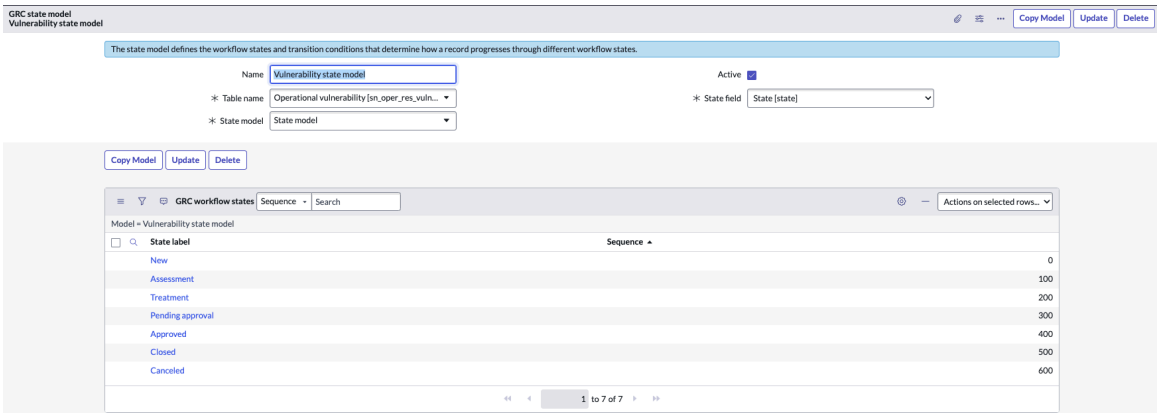
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à GRC Formulaire de modèle d'état.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour copier un modèle d'état existant, sélectionnez-le dans la liste des modèles d'état et sélectionnez **Copier le modèle**.

   Vous pouvez copier un modèle d'état de vulnérabilité existant comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Pour mettre à jour un modèle d'état existant, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Pour supprimer un modèle d'état existant, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

GRC Formulaire de modèle d'état

Renseignez les champs du formulaire de GRC modèle d'état.

Formulaire de modèle d'état

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'état. Par exemple, la vulnérabilité informatique.
Nom de la table	Table à laquelle le modèle d'état s'applique. Options disponibles : • Pour configurer le modèle d'état de vulnérabilité, sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez Vulnérabilité opérationnelle [sn_oper_res_vulnerability] comme nom de table. • Pour configurer le modèle de tâche d'action, sélectionnez **Nouveau** et sélectionnez Tâche d'action [sn_grc_case_mgmt_case_task] comme nom de table.
Modèle d'état	Champs qui contiennent la valeur du modèle d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
Actif	Option pour indiquer que le modèle d'état est actif ou inactif.
Champ d'état	Champs qui contiennent la valeur d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **État [state].**

Définir le modèle de transitions d'états

Définissez les transitions et les conditions d'état du modèle pour contrôler la façon dont une vulnérabilité passe par les différents états du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les états de workflow définis dans le modèle d'état sont affichés sur la page de vue d'ensemble du composant d'exécution pas à pas. Reportez-vous à la configuration suivante pour configurer le composant d'exécution pas à pas :

1. Type d'affichage : spécifiez si l'état doit apparaître en **tant que nœud** ou **en tant que sous-niveau**.
2. Étiquette d'exécution pas à pas : cette étiquette s'affiche sur le composant de l'exécution pas à pas pour chaque état.
3. Nœud parent : si le type d'affichage de l'état est défini sur **En tant que sous-niveau**, définissez l'état qui agira en tant que nœud parent pour ce sous-niveau.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Vulnérabilité opérationnelle** > **Modèles d'états**.
2. Pour ajouter un nouvel état de workflow, sélectionnez **Nouveau** dans la colonne Étiquette d'état.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du workflow

Champ	Description
État	Nom de l'état du workflow. Les choix possibles sont : **Nouveau**
Modèle	Modèle d'état qui utilise cet état de workflow. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle d'état.
Type d'affichage	Type d'affichage de l'état du workflow. Les choix sont les suivants : ○ **En tant que nœud** : s'affiche en tant qu'état parent. ○ **En tant que sous-niveau** : s'affiche en tant que sous-état de l'état parent.
Étiquette d'exécution pas à pas	Étiquette à afficher sur le composant de l'exécution pas à pas pour l'état. Ce champ est automatiquement défini sur l'état.
Est facultatif	Option permettant de sélectionner l'état comme facultatif. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **En tant que nœud** est sélectionnée dans le champ **Type d'affichage** .

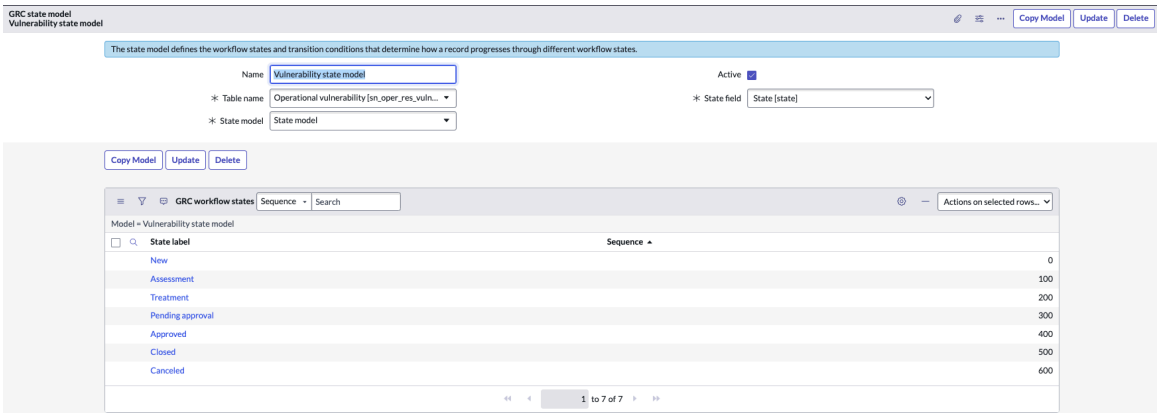
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   L'exemple montre l'état de l'évaluation. Les listes connexes Transitions d'état du modèle et Attributs du modèle d'état s'affichent.

5. Pour mettre à jour la transition d'état du modèle à partir de la liste connexe Transitions d'états du modèle, sélectionnez-la dans la colonne Nom d'affichage de la liste des états du workflow GRC.

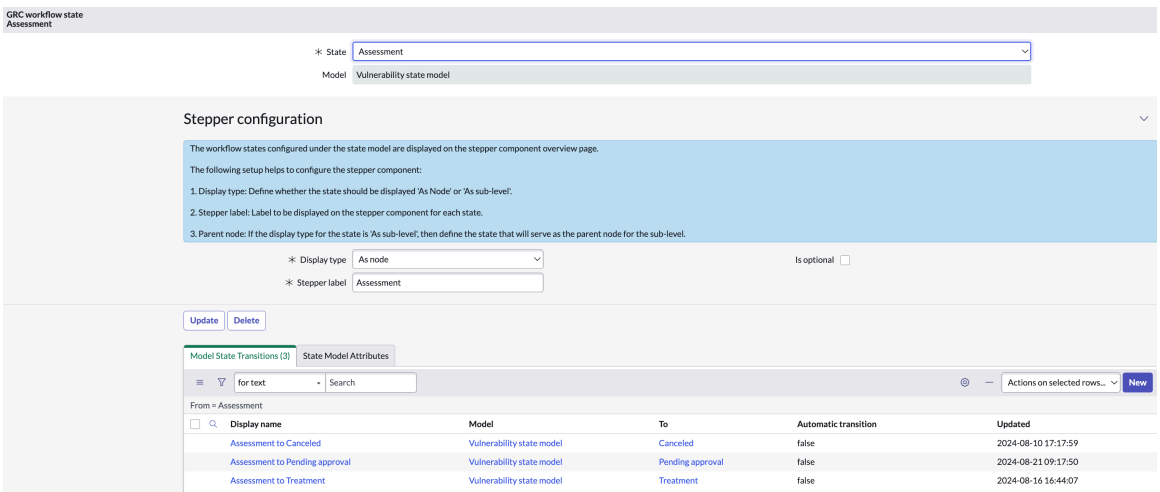
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

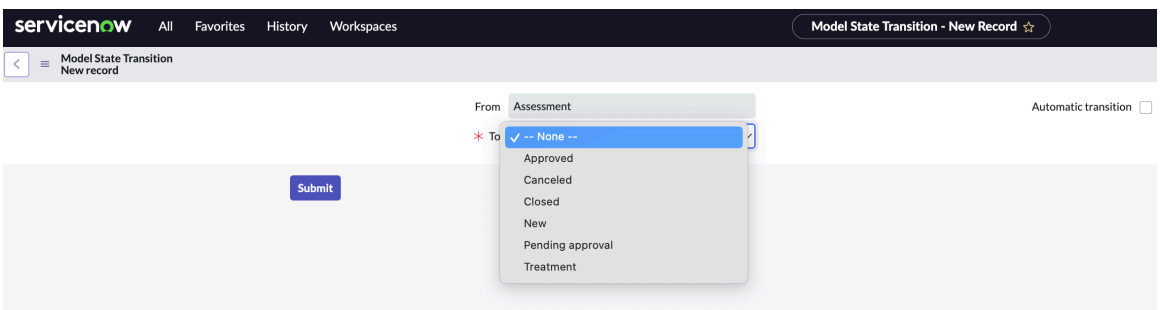


6. Pour ajouter la transition d'état du modèle, sélectionnez **Nouveau** dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle.

   Le menu contextuel Transitions d'états du modèle est illustré dans l'exemple.



   Le nouvel enregistrement de transition d'état du modèle s'affiche.



7. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement de transition d'état du modèle.

Formulaire d'enregistrement de transition d'état du modèle

Champ	Description
De	Nom de l'état. Ce champ est automatiquement défini sur **État [state].**
À	État vers lequel vous souhaitez passer de l'état sélectionné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique de l'état du workflow.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

   La transition d'état de modèle nouvellement ajoutée s'affiche dans la liste connexe Transitions d'état de modèle.

Configurer le modèle d'évaluation de vulnérabilité

Créez le modèle d'évaluation de vulnérabilité en définissant les paramètres d'évaluation pour Vulnérabilité opérationnelle. Le modèle d'évaluation est basé sur l'évaluation de type de mesure. Il vous aide à définir les détails importants de l'évaluation, tels que la durée d'évaluation, les tables associées, les conditions de filtre, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vulnérabilité opérationnelle** > **Modèle d'évaluation de vulnérabilité**.
2. Pour créer le modèle d'évaluation de la vulnérabilité (type de mesure d'évaluation), sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement Type de mesure d'évaluation.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de type de mesure d'évaluation.

4. Utilisez le Évaluation intelligente modèle qui a été ajouté au type de vulnérabilité.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Pour copier un modèle d'évaluation existant, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Copier**.
7. Pour mettre à jour un modèle d'évaluation existant, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Pour supprimer un modèle d'évaluation existant, sélectionnez-le dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Utilisez le formulaire de type Mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation au lieu d'utiliser le modèle par défaut pour Vulnérabilité opérationnelle.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Pour obtenir une description des champs, consultez le tableau suivant :

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour terminer l'évaluation à partir du moment où elle est générée.
Table	Table à laquelle ce modèle d'évaluation s'applique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de type de mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**. Après avoir créé le modèle d'évaluation, assurez-vous de le publier et son état est défini sur **Publié**. Sinon, vous ne pouvez pas générer l'instance.
Appliquer la condition	Option permettant d'indiquer si la condition d'application est active ou inactive.
Rôles	Rôles disposant d'un accès en lecture au modèle.
Facteur de mise à l'échelle	Valeur d'échelle pour tous les résultats de l'évaluation.
Condition	Conditions de filtre pour le modèle d'évaluation.
Description	Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création.
Listes connexes	
Catégories de métrique	Toutes les catégories de mesures pour cette évaluation. Pour en savoir plus sur le formulaire Catégorie de mesure, reportez-vous à la section Formulaire Catégorie de mesure .
Enregistrements évaluables	Tous les enregistrements évaluables associés à la catégorie de mesure. Pour en savoir plus sur les enregistrements évaluables, reportez-vous à Enregistrements évaluables .

Configurer le modèle de document

Configurez le modèle de document (modèle HTML) utilisé pour générer le PDF de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vulnérabilité opérationnelle** > **Modèles de documents**.
2. Pour créer le modèle de document, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement du modèle HTML.

   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire de modèle HTML.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour insérer des variables de date dans le PDF, sélectionnez **Insérer une date**.

   Vous pouvez utiliser le bouton plusieurs fois pour ajouter différents types de dates en fonction des variables que vous choisissez.
6. Pour insérer la table des matières dans le fichier PDF, sélectionnez **Insérer une table des matières**.
7. Pour ajouter des blocs pour la recherche **avancée, sélectionnez Ajouter des blocs**.

Option	Description
Pour ajouter un bloc de document existant au modèle	Dans Blocs de recherche, saisissez le nom d'un bloc de document existant, sélectionnez le bloc de document, puis sélectionnez **Insérer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Pour ajouter un nouveau bloc de document au modèle	Sélectionnez **Créer un bloc**.

8. Pour publier le modèle, sélectionnez **Publier**.
   Assurez-vous que le modèle est publié afin que le PDF soit généré avec les attributs appropriés.
9. Pour copier un modèle d'évaluation existant, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Copier**.
10. Pour mettre à jour un modèle d'évaluation existant, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Aperçu**.
11. Pour mettre à jour un modèle d'évaluation existant, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Mettre à jour**.

Formulaire de modèle HTML

Renseignez les champs du formulaire Modèle HTML.

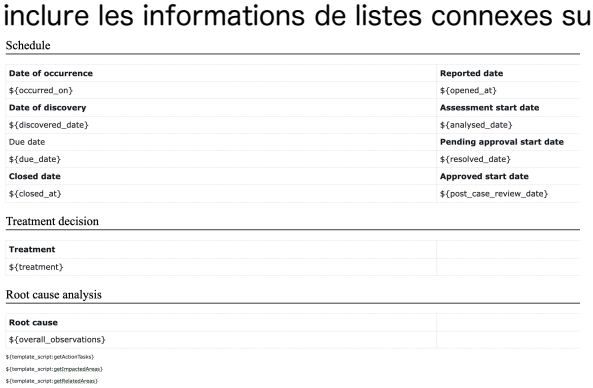
Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document.
Table	Table associée au type de modèle. La table détermine les variables disponibles qui peuvent être utilisées. **Remarque :** Les tables s'affichent en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté.
Application	Application dans laquelle vous travaillez. Ce champ est automatiquement défini sur **Global**.
État	État de l'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsque l'utilisateur prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. Options disponibles : • **mm-jj-aaaa** • **MM/jj/aaaa** • **jj/mm/aaaa** • **jj-mm-aaaa** • **jj.MM.aaaa** • **aaaa-MM-jj**
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés américains.
Texte de confirmation	Texte de confirmation à utiliser dans le document.
Sommaire	Table des matières du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML (suite)

Champ	Description
Numéro de page	Numéro de page dans le modèle.
Détails	Corps de texte dans le modèle. Pour insérer des variables, placez votre curseur à l'emplacement souhaité et sélectionnez la variable. Les variables disponibles sont répertoriées sous Champs. Utilisez les outils de mise en forme dans le Corps pour appliquer des options de mise en forme (par exemple, gras, italique, soulignement ou style de police). Le corps est un emplacement réservé au texte HTML et aux variables jetonisées. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Plein écran** pour afficher la mise en page du PDF. Dans la section Analyse de la cause première (observations générales) du PDF, vous pouvez inclure les informations de listes connexes suivantes :  Schedule **Date of occurrence** — **Reported date** ${occurred_on} — ${opened_at} **Date of discovery** — **Assessment start date** ${discovered_date} — ${analysed_date} Due date — **Pending approval start date** ${due_date} — ${resolved_date} **Closed date** — **Approved start date** ${closed_at} — ${post_case_review_date} Treatment decision **Treatment** ${treatment} Root cause analysis **Root cause** ${overall_observations} ${template_script: getActionTasks} ${template_script: getImpactedAreas} ${template_script: getRelatedAreas} ${template_script: getIssues} • Tâches d'action • Domaines concernés • Domaines connexes • Problèmes
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle.
Langue du modèle	Langue utilisée à la fois pour la traduction complète du modèle et pour la traduction des champs pouvant être renseignés pendant l'aperçu et la génération de la pièce jointe.
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer le document. Ce champ est automatiquement défini sur **Connexion ServiceNow**.
En-tête	
Image d'en-tête	Image à afficher dans l'en-tête. Vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise à l'aide de cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML (suite)

Champ	Description
Hauteur de l'image d'en-tête	Hauteur de l'image dans l'en-tête.
Position de l'image d'en-tête	Position à l'endroit où vous souhaitez que l'image d'en-tête apparaisse : gauche, droite ou centre.
Pied de page	
Image de pied de page	Image à afficher dans le pied de page.
Hauteur de l'image de pied de page	Hauteur de l'image dans le pied de page.
Position de l'image de pied de page	Position où vous souhaitez que l'image de pied de page apparaisse : gauche, droite ou centre.
Texte de pied de page	Texte à afficher dans le pied de page. Par exemple, vous pouvez ajouter des mentions de propriété et de confidentialité.
Position du texte de pied de page	Position où vous souhaitez que l'image de pied de page apparaisse : gauche, droite ou centre.
Alignement vertical	Alignement vertical du texte du pied de page avec l'image du pied de page.
Page	
Taille de page	Taille de la page qui peut être sélectionnée dans la liste, telle que Lettre, A4 ou Juridique.
Marge supérieure/inférieure	Espace entre le haut de la page et le début du contenu HTML ou espace entre le bas de la page et la fin du contenu HTML.
Marge gauche/droite	Espace entre la partie gauche de la page et le début du contenu HTML ou espace entre la partie droite de la page et la fin du contenu HTML.

Gérer Résilience opérationnelle

GRC À partir de la version 16.x.x, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'applicationGRC : Résilience opérationnelle. Vous pouvez l'utiliser Espace de travail de résilience opérationnelle pour gérer vos tâches de résilience et surveiller les mesures de résilience à partir d'un tableau de bord unique.

Vue d'ensemble de Espace de travail de résilience opérationnelle

Espace de travail de résilience opérationnelle fournit une vue à volet unique pour une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié. Les points saillants sont Espace de travail de résilience opérationnelle les suivants :

- Configurez les tâches de résilience à l'aide des formulaires interactifs.
- Visualisez les mesures de résilience sur le tableau de bord.
- Suivez les risques, les contrôles et les problèmes liés aux GRC applications dans les onglets connexes du formulaire de services.
- Corrigez les incidents, les pannes, les vulnérabilités et les demandes de changement d'un service d'entreprise.

Vous pouvez afficher les composants de visualisation des données des mesures de résilience sur les pages suivantes :

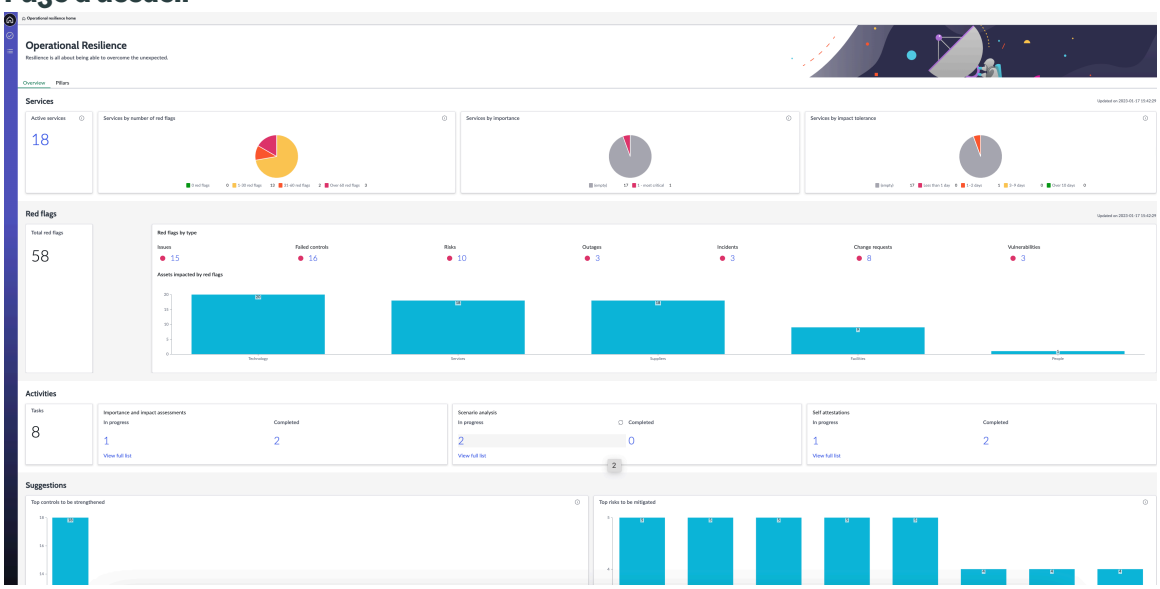
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

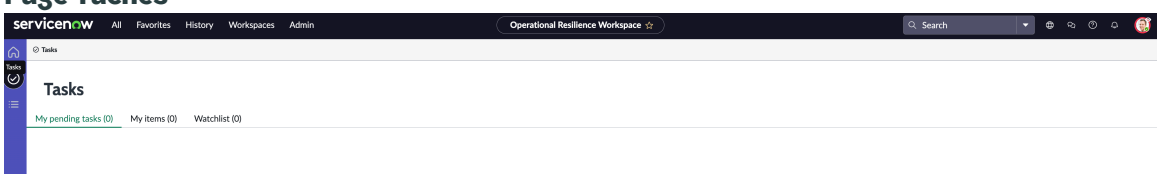
- Page d'accueil : la page d'accueil affiche l'état des services et les piliers sur le tableau de bord.
- Page Tâches : la page Tâches affiche vos tâches individuelles et celles de votre équipe sur le tableau de bord.
- Page de liste : la page de liste affiche les tâches de résilience configurables, telles que l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact ou une analyse de scénario au format liste.

La page d'accueil, la page Tâches et la page Liste sont affichées dans les exemples suivants.

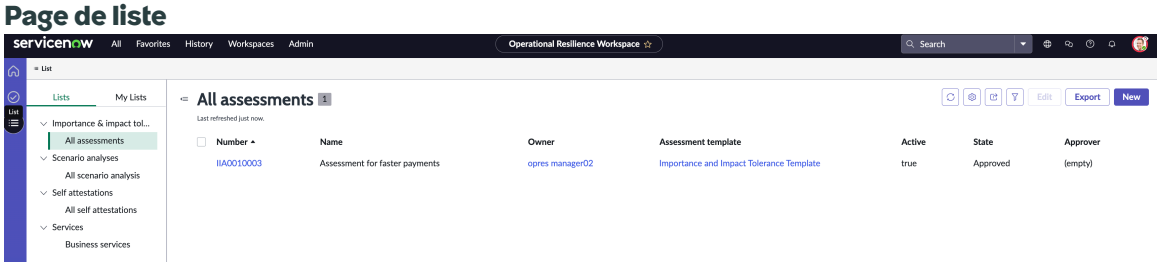
Page d'accueil



Page Tâches



Page de liste



Rôles requis pour accéder à Espace de travail de résilience opérationnelle

Vous pouvez y accéder Espace de travail de résilience opérationnelle avec les rôles d'utilisateur suivants :

- Résilience opérationnelle Administrateur [sn_oper_res.admin]
- Résilience opérationnelle Gestionnaire [sn_oper_res.manager]
- Résilience opérationnelle Utilisateur [sn_oper_res.user]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour plus d'informations sur les tâches administratives, reportez-vous à la section Exécution de tâches administratives générales.

Fonctionnalités configurables dans Espace de travail de résilience opérationnelle

Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes Résilience opérationnelle dans Espace de travail de résilience opérationnelle:

- Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact
- Analyses de scénarios
- Auto-attestations
- Services d'entreprise
- Vulnérabilité opérationnelle

Extraction des dépendances à partir de et BIA CMDB

Vous pouvez extraire les dépendances pour les services ou les services d'entreprise à partir de CMDB .Résilience opérationnelle De même, lorsque les BCM applications sont installées, la Résilience opérationnelle tâche planifiée surveille également les changements dans les dépendances de Business Impact Analysis (BIA) et extrait les mises à jour des dépendances.

Extraction des dépendances depuis CMDB pour les services

À partir de la Zurich version, le Cadre de travail des relations entre données prend en charge l'application Résilience opérationnelle avec le cadre de travail sous-jacent à partir duquel CMDB extraire les dépendances. (Cadre de travail des relations entre données app-grc-relationship-config) est installé avec l'application Résilience opérationnelle par défaut. Les CMDB dépendances sont récupérées en appelant une API à partir du Cadre de travail des relations entre données.

Pour obtenir les CMDB dépendances, l'administrateur Résilience opérationnelle doit activer la configuration de nœud principale, étiquetée Service **(CMDB)** dans la Cadre de travail des relations entre données première.

Pour chaque dépendance récupérée, l'application recherche d'abord Résilience opérationnelle une entité existante. S'il n'existe aucune entité, la dépendance est ignorée. S'il existe une entité et que l'entité appartient à n'importe quel type d'entité dans Résilience opérationnelle, elle est ajoutée en aval de l'entité de son parent. Si l'entité n'appartient à aucun type d'entité, tel que Installations/Personnes/Fournisseurs/Technologie, vous devez l'ajouter manuellement au type d'entité correspondant dans Résilience opérationnelle.

L'exemple suivant montre un exemple de CMDB configuration de relation pour un service d'entreprise. Lorsque le service *`Windows mobile`* met à jour ses dépendances, l'entité est *`OWA-SD-01`* ajoutée en aval de son entité *`IronMail-SD-01`* et *`IronMail-SD-02`* ajoutée en aval de l'entité *`Email`* de service enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de configuration de relation pour un service d'entreprise

Service d'entreprise	Dépendance, processus business et service d'entreprise associés : E-mail	Processus et dépendances associés au service d'entreprise : E-mail
Windows Mobile	• Dépendance: *OWA-SD-01* • Processus de gestion : *Inbound payment validation* • Service d'entreprise : *Email*	• Processus: *Fraud_escalation* • Dépendance 1 : *IronMail-SD-01* (la table est cmdb_ci_email_server.) • Dépendance 2 : *IronMail-SD-02* (la table est cmdb_ci_email_server.)

Extraction des dépendances à partir de Business Impact Analysis (BIA)

Lorsque les BCM applications sont installées, Résilience opérationnelle récupère la mise à jour de dépendance de la BIA si le champ **S'applique à** de la BIA est un processus business utilisé dans Résilience opérationnelle.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour extraire les dépendances BIA :Résilience opérationnelle

- La BIA doit avoir l'état **Approuvé** .
- La BIA ne doit pas être à l'état **Expiré** .
- Le groupe de dépendances doit être terminé.

Remarque : La tâche planifiée n'excède que lorsque le champ **S'applique à** de l'enregistrement BIA correspond à un processus de gestion au sein du type d'entité Processus **business** .

Pour chaque dépendance extraite, l'application recherche d'abord Résilience opérationnelle une entité valide existante. Si la dépendance a une entité valide existante et que l'entité appartient à n'importe quel type d'entité dans Résilience opérationnelle, elle est ajoutée en aval de l'entité de son parent.

Pour extraire les mises à jour de dépendances ou les CMDB mises à jour de dépendances BIA, les conditions suivantes sont suivies :

- S'il n'existe aucune entité pour la dépendance, elle est ignorée. Résilience opérationnelle ne crée pas d'entité pour la dépendance.
- Si une entité de dépendance est inactive, elle est ignorée.
- Si une entité de dépendance est active, mais qu'elle n'a pas de pilier, elle est ignorée.
- Si une entité de dépendance est active et possède un pilier, mais qu'elle n'appartient à aucun Résilience opérationnelle type d'entité, elle est ignorée.

Ajout manuel des dépendances

Si l'entité n'appartient pas à un type d'entité tel que Installations, Personnes, Fournisseurs, Technologie, Résilience opérationnelle les utilisateurs doivent l'ajouter manuellement au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

type d'entité correspondant. Au lieu d'utiliser la tâche planifiée, Résilience opérationnelle les administrateurs et les gestionnaires peuvent mettre à jour les dépendances manuellement.

Prise en charge de la configuration de nœud principal dans Cadre de travail des relations entre données

Pour plus d'informations sur la Cadre de travail des relations entre données configuration des nœuds et principal, reportez-vous aux sections Cadre de travail des relations entre données et Créer un enregistrement de configuration de nœud principal.

Réalisation de l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

En analysant l'importance et la tolérance d'impact de votre offre de service ou de service d'entreprise, vous pouvez mesurer l'impact d'éventuelles perturbations sur les performances d'un service. Vous pouvez utiliser le modèle de questionnaire d'évaluation pour Espace de travail de résilience opérationnelle mesurer l'importance et la tolérance d'impact du service d'entreprise sélectionné et de ses enregistrements enfants.

Importance et tolérance d'impact d'un service d'entreprise

L'importance d'un service d'entreprise est déterminée par des facteurs tels que le nombre de clients qui utilisent le service, les revenus générés par le service et son impact sur la marque de votre entreprise. En mesurant la tolérance d'impact d'un service d'entreprise, vous pouvez voir combien de temps un service peut être non opérationnel sans causer de perte à l'entreprise et à ses clients. Auparavant, nous n'avions qu'une seule tolérance d'impact qui fournissait une valeur en termes de durée. Maintenant, nous avons quatre types de champs de tolérance d'impact sur le formulaire :

- Tolérance d'impact (durée)
- Tolérance d'impact (impact sur le client)
- Tolérance d'impact (impact financier)
- Tolérance d'impact (volume des transactions)

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer et gérer un modèle d'évaluation prédéfini dans Résilience opérationnelle. Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs services d'entreprise que vous souhaitez analyser et utiliser le modèle d'évaluation pour calculer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

Utilisation de l'évaluation Évaluation intelligente de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service

À partir de Résilience opérationnelle la version 21.x.x, la Évaluation intelligente fonctionnalité a été intégrée à l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, ce qui vous permet de créer et de gérer efficacement les évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact. Il comprend des fonctionnalités telles qu'un champ de type évaluation avec des options héritées et intelligentes, des modèles par défaut et des mises à jour automatisées des données. Pour progresser, toutes les évaluations doivent être terminées, après quoi elles passent en lecture seule et sont prêtes à être approuvées.

Le système exige que des évaluations soient effectuées, car les annulations ne sont pas prises en charge. La définition du périmètre de l'évaluation est obligatoire et le système empêche la création d'une évaluation sans le périmètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec le flux d'approbation amélioré, les évaluations terminées sont examinées et validées, après quoi l'évaluateur peut demander l'approbation, puis l'approbateur peut approuver l'évaluation, complétant ainsi le workflow. Avec Évaluation intelligente, l'évaluation peut maintenant être renvoyée à l'état **de réponse en attente** , ce qui permet à l'évaluateur de repasser l'évaluation et de la soumettre à nouveau pour approbation.

Tâches et états associés au workflow d'évaluation

Le processus du workflow d'évaluation est le suivant :

- Le propriétaire de l'évaluation sélectionne un ou plusieurs services d'entreprise et soumet l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux chocs dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Cette action crée un onglet **Évaluation** qui Espace de travail de résilience opérationnelle contient les questions du modèle de questionnaire prérempli.
- L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation.
- L'évaluateur sélectionne le lien pour l'évaluation et répond au questionnaire. Sur la base des réponses de l'évaluateur au questionnaire, une évaluation de l'évaluation de l'importance et de la durée tolérable d'un ou de plusieurs services d'entreprise est générée.
- Une fois l'évaluation terminée, le propriétaire examine les réponses et demande une approbation pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts. Les réponses du propriétaire peuvent l'emporter sur l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.
- L'approbateur de l'évaluation vérifie les réponses aux questions et approuve l'évaluation.
- Le propriétaire de l'évaluation ferme ensuite l'évaluation dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Lorsque vous effectuez des tâches d'évaluation, l'évaluation est mise à jour via différents états, Espace de travail de résilience opérationnelle comme décrit dans la table suivante.

États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation

État	Actions d'interface utilisateur associées	Description
Brouillon	Sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Toutes les évaluations.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Toutes les évaluations, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Accédez à l'onglet **Détails** et ajoutez les détails de l'évaluation. Dans l'onglet **Services** , associez un ou plusieurs services d'entreprise à l'évaluation.
Réponse en attente	Sélectionnez **Évaluer** dans le formulaire d'évaluation.	Lorsque vous sélectionnez **Évaluer** pour procéder à l'évaluation, l'application remplit le questionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation (suite)

État	Actions d'interface utilisateur associées	Description
		d'évaluation sous l'onglet **Évaluation** . L'état de l'évaluation est alors automatiquement mis à jour vers l'état **Réponse en attente** . L'évaluateur reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation. **Remarque :** Pour procéder à l'évaluation, vous devez associer au moins un service à l'évaluation.
Évaluation reçue	Sélectionnez **Soumettre** dans le modèle d'évaluation, puis **Enregistrer** dans le formulaire d'évaluation pour terminer et enregistrer l'évaluation.	Lorsque l'état de l'évaluation est En **attente de réponse** , vous pouvez répondre aux questions d'évaluation qui sont indiquées dans le modèle d'évaluation. Pour soumettre les réponses, sélectionnez **Soumettre**. Pour enregistrer l'évaluation, sélectionnez **Enregistrer**. L'état de l'évaluation est mis à jour et prend la valeur **Évaluation reçue**. Une évaluation de l'importance et la durée de la tolérance d'impact sont automatiquement générées en fonction des réponses au questionnaire. Le propriétaire de l'évaluation demande une approbation pour l'évaluation. L'approbateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail à propos de l'évaluation.
Approuvé	Sélectionnez **Demander l'approbation** dans le formulaire d'évaluation.	L'approbateur de l'évaluation vérifie les réponses aux questions et sélectionne **Demander l'approbation**. L'état de l'évaluation est automatiquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation (suite)

État	Actions d'interface utilisateur associées	Description
		mis à jour et prend la valeur **Approuvé**.
Fermé	Sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'évaluation.	Une évaluation ne peut être fermée que lorsqu'elle a l'état **Approuvé** . Pour fermer l'évaluation, sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'évaluation. L'état de l'évaluation est mis à jour et prend la valeur **Fermé**.

Remarque : Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez supprimer l'évaluation dans n'importe quel état.

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer les évaluations en mettant à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation dans le module Choix importants. Pour plus d'informations sur la configuration de la notation d'évaluation, reportez-vous à la section Mettre à jour le module Choix importants.

Pour en savoir plus sur les Résilience opérationnelle rôles, reportez-vous à la section Rôles installés avec Résilience opérationnelle.

Créer une évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Déterminez l'importance et la tolérance d'impact d'un service d'entreprise en effectuant une évaluation à l'aide de l'une ou l'autre Évaluation intelligente des évaluations héritées. Le questionnaire d'évaluation vous aide à mesurer l'importance du service et son impact sur les clients en fonction de leurs réponses. En évaluant les commentaires, vous pouvez évaluer efficacement l'importance de votre service d'entreprise et comprendre ses effets sur vos clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résilience opérationnelle Les gestionnaires (sn_oper_res.manager) ont le rôle de Évaluation intelligente lecteur (sn_smart_asmt.assessment_reader). Ils ont un accès en lecture seule au modèle, ce qui leur permet de l'afficher, mais pas de le créer ou de Évaluation intelligente le modifier.

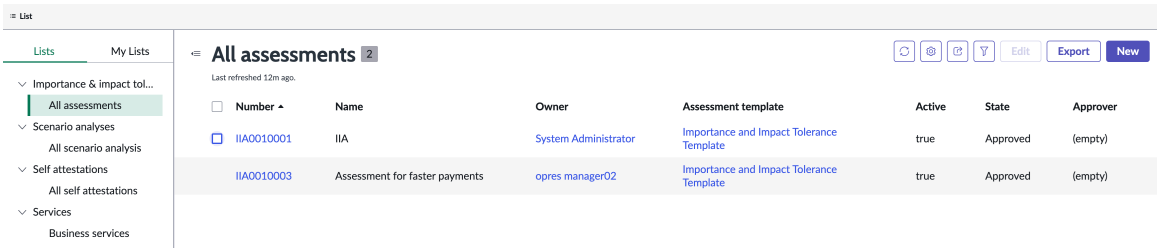
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
   Les évaluations de l'importance et de la tolérance aux impacts (IIA) de l'application Résilience opérationnelle sont affichées dans la vue de liste Toutes les évaluations, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de liste dans le formulaire Toutes les évaluations



2. Pour créer une évaluation, sélectionnez **Nouveau**.

   Cette action ouvre un formulaire d'évaluation dans lequel vous pouvez ajouter les détails de l'évaluation. Le système attribue automatiquement un numéro pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts, par exemple IIA0010018.

3. Dans les champs **Nom** et **Description** , fournissez un nom et une description pour l'évaluation.

4. Sélectionnez le type d'évaluation dans le champ Type **d'évaluation** .
   Vous pouvez sélectionner les types d'évaluation suivants dans le champ Modèle **d'évaluation** :

   - Évaluation intelligente: vous pouvez ajouter plusieurs modèles d'évaluation intelligente pour le type d'évaluation : Évaluation intelligente dans le champ **Modèles d'évaluation intelligente** .
   - Évaluation héritée : vous pouvez ajouter un modèle d'évaluation unique pour le type d'évaluation : Évaluation héritée dans le champ **Modèle d'évaluation** .

Choix	Description
Sélectionnez **Évaluation intelligente.**	Évaluation intelligente Méthode d'évalua–tion de l'importance et de la tolérance aux chocs à l'aide de la Moteur d'évaluation intelli-gent méthode . Pour effectuer Évaluation intelligente et me–surer l'importance et la tolérance aux im–pacts, la version de base inclut les modèles suivants. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs modèles : ○ **Modèle d'évaluation de l'importance** : utilisez ce modèle pour mesurer l'impor–tance d'un service. ○ **Modèle d'évaluation de tolérance d'im pact** : utilisez ce modèle pour mesurer la tolérance d'impact d'un service. ○ **Modèle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** : utilisez ce modèle pour déterminer l'importance et évaluer la tolérance d'impact d'un service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Description
	Remarque : Les modèles sont fournis à titre de données de démonstration uniquement. Vous pouvez modifier les modèles existants ou les utiliser pour créer de nouveaux modèles en fonction de vos besoins spécifiques. Vous pouvez sélectionner plusieurs modèles et les affecter à différents utilisateurs, ce qui permet des évaluations distinctes. Par exemple, un utilisateur peut travailler sur l'évaluation de l'importance et un autre utilisateur peut travailler sur l'évaluation de la tolérance d'impact. **Remarque :** Pour rendre les modèles souhaités Évaluation intelligente visibles dans la liste déroulante du formulaire IIA dans le Espace de travail de résilience opérationnelle, assurez-vous que les étapes suivantes sont effectuées dans le Espace de travail pour les évaluations. ○ Sélectionnez le modèle nécessaire, tel que le modèle d'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts, dans la section Détails. ○ Choisissez la catégorie **Évaluation de l'importance**, **Évaluation de la tolérance d'impact** ou Évaluation de l'importance **et de la tolérance d'impact** dans le champ **Catégories de modèles d'évaluation** . Si vous choisissez une autre catégorie, le modèle souhaité ne s'affichera pas dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. ○ Choisissez **l'évaluation de l'importance et** de la tolérance aux impacts comme cible dans le champ **Cibles d'évaluation** . ○ Pour lire l'évaluation, spécifiez le rôle de lecteur (sn_smart_asmt.assessment_reader) comme rôle minimum dans le champ **Rôle de lecteur de l'évaluation** de la section Paramètres. ○ Publiez le modèle d'évaluation. Ce n'est que lorsque ces conditions sont remplies que le modèle peut être sélectionné dans le menu déroulant du formulaire IIA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Description
	Résilience opérationnelle Les administrateurs peuvent modifier ou créer Évaluation intelligente des modèles dans la version de base et mettre à jour leur logique d'automatisation en fonction des besoins de l'entreprise. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la configuration des Évaluation intelligente modèles, reportez-vous aux sections Créer un Évaluation intelligente modèle et Créer un modèle d'évaluation.
Sélectionnez l'évaluation héritée.	Legacy Méthode d'évaluation pour effectuer l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts. Pour l'évaluation Legacy , le modèle Importance et tolérance d'impact est disponible avec la version de base. Pour effectuer l'évaluation traditionnelle Legacy , sélectionnez le modèle Importance et tolérance d'impact dans le champ Modèle **d'évaluation** .

5. Dans le panneau Délégataires, sélectionnez le propriétaire, l'approbateur et l'évaluateur de l'évaluation.

   Remarque : L'approbateur doit être un utilisateur autre que le propriétaire et l'évaluateur.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts, reportez-vous à la section Créer Formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

6. Dans le champ **Date d'échéance de l'évaluation** sous le panneau Jalons, sélectionnez la date d'échéance de l'évaluation.

7. Pour réaffecter l'évaluation à un autre évaluateur, mettez à jour le champ **Évaluateur** dans l'onglet **Détails** .

   Cette étape réaffecte toutes les cartes d'évaluation à l'évaluateur mis à jour.

   Remarque : Seules les évaluations ouvertes peuvent être réaffectées à un autre utilisateur ; Les évaluations terminées restent affectées à l'évaluateur existant. La réaffectation est limitée au propriétaire, au demandeur ou à l'approbateur de l'évaluation. Si l'évaluation est à l'état Annulé, elle n'est pas **réaffectée** à l'utilisateur mis à jour.

8. Pour démarrer une discussion dans la barre latérale de l'évaluation, sélectionnez **Plus d'actions** , puis sélectionnez **Discuter**.

   a. Ajoutez le sujet de la discussion et ajoutez des participants qui ont accès à l'enregistrement.

   b. Incluez un bref message pour les participants.

   c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

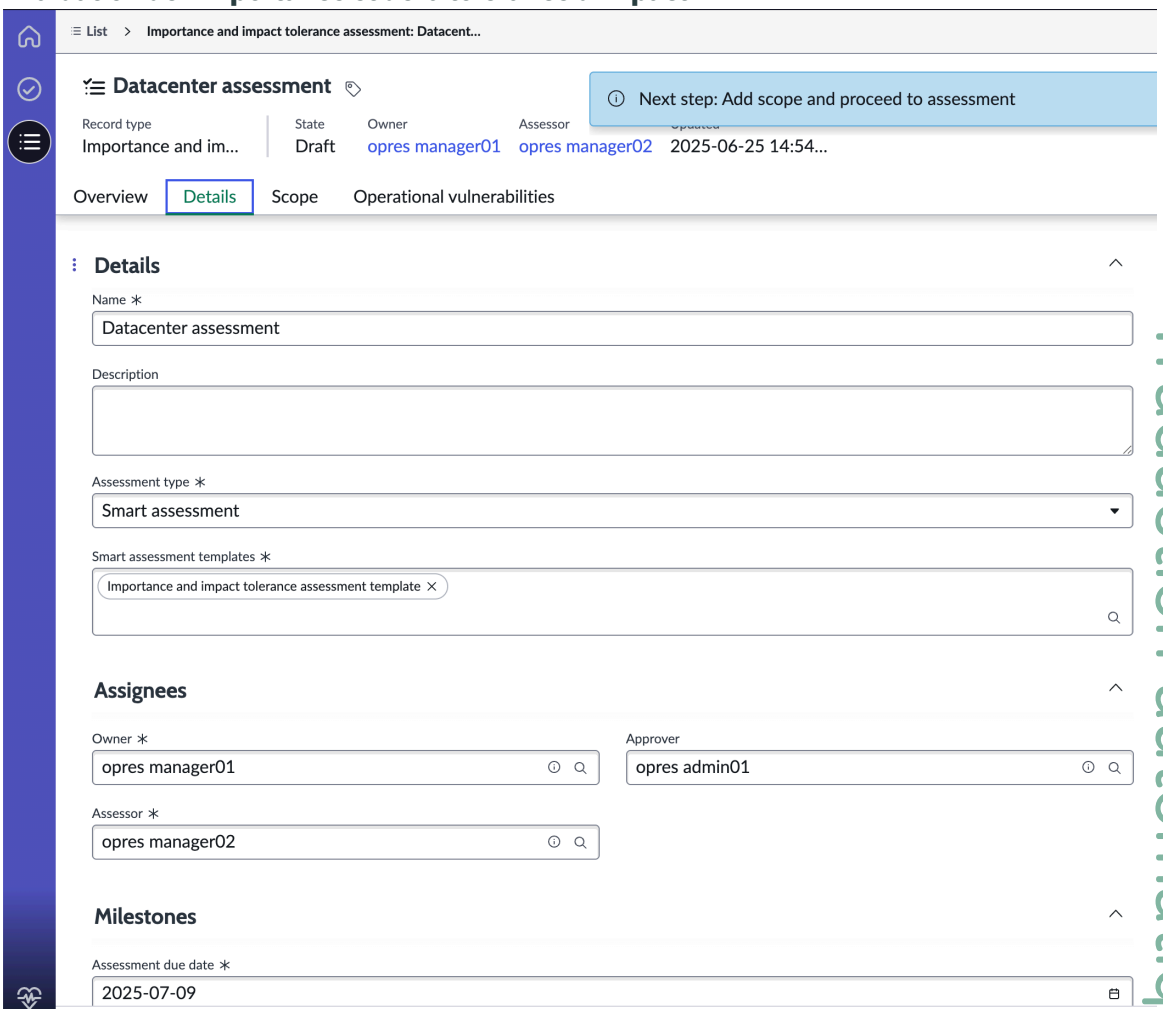
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour supprimer l’évaluation, sélectionnez **Supprimer, confirmez** la suppression, puis sélectionnez **OK**.
10. Pour enregistrer l’évaluation, sélectionnez **Enregistrer**.

Une évaluation est créée à l’état **Brouillon** . Les détails de l’évaluation sont affichés dans le formulaire d’évaluation, comme illustré dans l’exemple suivant.

Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact



Que faire ensuite

Ajoutez un champ d’application pour l’évaluation. Pour plus d'informations, consultez Définir le champ d’application et commencer l’évaluation.

Créer Formulaire Évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact dans Espace de travail de résilience opérationnelle pour créer une évaluation pour le service d’entreprise.

Créer Formulaire Évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Créer Formulaire Évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact

Champ	Description
Détails	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer Formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact (suite)

Champ	Description
Numéro	Numéro affecté automatiquement de l'évaluation.
Nom	Nom unique de l'évaluation, par exemple, Évaluation pour le service de paiement.
Description	Description détaillée de l'évaluation.
Type d'évaluation	Type d'évaluation. Vous pouvez choisir **l'évaluation intelligente** ou l'évaluation **héritée**.
Modèles Évaluation intelligente	Les modèles pris en charge par le fichier Moteur d'évaluation intelligent. Vous pouvez choisir le **modèle d'évaluation de l'importance**, le **modèle d'évaluation de la tolérance d'impact**, le **modèle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** ou tous les deux en fonction de vos besoins d'évaluation.
Délégataires	
Propriétaire	Propriétaire de l'évaluation.
Approbateur	Approbateur de l'évaluation. **Remarque :** L'approbateur doit être un utilisateur différent du propriétaire et de l'évaluateur.
Évaluateur	Évaluateur de l'évaluation. Un évaluateur peut être l'utilisateur Résilience opérationnelle disposant du rôle sn_oper_res.user.
Jalons	
Date d'échéance de l'évaluation	Date d'échéance de l'évaluation au format aaaa-mm-jj, par exemple, 2025-12-02.
Composer	Notes de travail privées et commentaires sur l'évaluation.
Activité	Enregistrez automatiquement le journal des activités liées à l'évaluation.

Définir le champ d'application et commencer l'évaluation

Définissez le champ d'application en ajoutant un service d'entreprise à l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact. Grâce à cette évaluation, vous pouvez estimer l'impact et les interruptions possibles qui peuvent affecter vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** et sélectionnez l'évaluation sur laquelle vous travaillez.
   L'onglet **Détails** affiche les détails de l'évaluation.
   L'onglet **Champ d'application** s'affiche pour l'évaluation où vous pouvez ajouter les services à évaluer.
2. Dans l'onglet **Champ d'application** , sélectionnez **Ajouter**, choisissez les services pour l'évaluation, puis sélectionnez à nouveau **Ajouter** .
   Un message s'affiche indiquant que les services ont été ajoutés à la liste. Les services sont répertoriés dans l'onglet **Champ d'application** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour envoyer l'évaluation et demander une réponse à l'évaluateur, sélectionnez **Évaluer**.

   L'état de l'évaluation est mis à jour et prend la **valeur En attente de réponse**.

Résultats
L'état de l'évaluation est mis à jour et prend la **valeur En attente de réponse**. L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Remarque : S'il n'y a pas d'approbateurs, l'état de l'évaluation passe automatiquement à l'état **Approuvé** .

Que faire ensuite
L'évaluateur se connecte à l'instance ou sélectionne le lien d'évaluation reçu dans la notification, répond à l'évaluation et envoie les résultats. Pour plus d'informations, consultez Soumettre l'évaluation.

Soumettre l'évaluation

Connectez-vous en tant qu'évaluateur de l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts, répondez au questionnaire et soumettez l'évaluation Espace de travail de résilience opérationnelle pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** et ouvrez l'évaluation sur laquelle vous travaillez.
2. Connectez-vous en tant qu'évaluateur de l'évaluation.
3. Ajoutez des vulnérabilités opérationnelles pertinentes pour le service à partir de l'onglet **Vulnérabilités opérationnelles** .
4. Dans l'onglet **Évaluation** , sélectionnez l'évaluation et répondez aux questions.
   En tant qu'évaluateur, vous pouvez répondre aux questions.

   L'évaluation est créée et visible dans l'onglet **Évaluation** , accessible uniquement au propriétaire de l'évaluation et à l'évaluateur. Lorsque le propriétaire de l'évaluation tente d'accéder à l'évaluation, un message indique qu'elle est affectée à un autre utilisateur. Le propriétaire peut l'afficher en mode lecture seule ou le modifier, ce qui réaffecte l'accès en écriture de l'évaluateur au propriétaire.

5. Pour ajouter un contributeur à l'évaluation, sélectionnez l'icône la barre latérale contextuelle.
   L'icône Contributeurs s'affiche à l'installation du module d'extension Évaluation intelligente Collaboration (sn_smart_collab).

   a. Sélectionnez le bouton **+ Ajouter** .

   b. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des contributeurs** , ajoutez les noms des utilisateurs dans le champ **Sélectionner les utilisateurs à ajouter à cette évaluation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Par défaut, l'application filtre les Résilience opérationnelle utilisateurs et affiche uniquement ceux disposant du rôle sn_oper_res.user ou d'un rôle supérieur. Le propriétaire de l'évaluation peut ensuite sélectionner parmi ces utilisateurs disponibles à ajouter à l'évaluation.

c. Sélectionnez **Ajouter des contributeurs**.
Les contributeurs peuvent consulter l'évaluation à partir de la vue de liste ou de la page Tâches. Ils peuvent répondre à l'évaluation et enregistrer leurs changements, mais ils ne peuvent pas les soumettre. Seuls les propriétaires principaux de l'évaluation peuvent les soumettre.

6. Pour terminer une évaluation en attente, sélectionnez **Toutes les questions** ou **Questions sans réponse**.
Vous pouvez afficher toutes les questions ou filtrer pour n'afficher que les questions sans réponse.
7. Répondez aux questions, vérifiez que vous avez répondu à toutes les questions et enregistrez vos réponses.
8. Pour réaffecter l'évaluation, sélectionnez **Réaffecter** dans le menu **Autres options** .
Un message de confirmation s'affiche, vous avertissant que la réaffectation de l'évaluation entraîne la perte de votre accès actuel à celle-ci. Vous pouvez confirmer et passer à l'étape suivante. Si la réaffectation est effectuée, l'utilisateur a accès à l'évaluation de l'importance.

   a. Sélectionnez l'utilisateur souhaité dans la liste du modal et sélectionnez **Réaffecter**.
   L'évaluation est réaffectée à l'utilisateur sélectionné à partir de la liste.

9. Pour soumettre l'évaluation, sélectionnez **Soumettre**.
Un message de confirmation s'affiche, indiquant que vous avez revu vos réponses et que vous comprenez que la soumission est définitive et peut empêcher d'autres modifications.
10. Cochez la case pour confirmer que vous avez examiné les réponses, puis sélectionnez **Soumettre** à nouveau.
Un message de confirmation s'affiche, indiquant que la mise à jour a été traitée avec succès et que l'évaluation a été envoyée.
11. Actualisez l'onglet **Évaluation** pour confirmer que l'évaluation de l'importance est terminée et que son état est Terminé.

Une fois l'évaluation soumise, son état devient **Évaluation reçue**. Cela déclenche un flux d'automatisation, entraînant une mise à jour de la valeur IIA sur la page IIA.

L'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact inclut désormais trois champs supplémentaires : **Impact sur le client**, **Impact financier** et **Volume transactionnel**, qui sont utilisés pour déterminer les valeurs globales de tolérance d'impact en fonction des résultats de l'évaluation.

Remarque :

Une fois l'évaluation terminée et l'état **Évaluation reçue** , le propriétaire a la possibilité de remplacer les valeurs de tolérance d'impact calculées, si nécessaire.

Une fois que l'évaluation est terminée et qu'elle est dans l'état **Évaluation reçue** , le propriétaire peut remplacer les valeurs de tolérance d'impact calculées, si nécessaire. Une fois toutes les évaluations terminées, l'IIA passe automatiquement à l'état **Évaluation reçue** et les valeurs d'importance sont mises à jour dans l'onglet **Champ d'application** .

Remarque : Contrairement aux évaluations héritées, où il n'était pas possible de repasser une évaluation, la méthode vous permet de rouvrir et de repasser les Évaluation intelligente évaluations. Si une évaluation est annulée ou rejetée, elle revient à l'état **de réponse en attente** , ce qui permet aux utilisateurs de la repasser, contrairement au système hérité où elle est restée à l'état **Évaluation reçue** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuls le demandeur/propriétaire de l'évaluation et l'évaluateur désigné peuvent rouvrir une évaluation terminée ; Les contributeurs affectés à l'évaluation n'ont pas cette option.

Des notifications par e-mail sont envoyées à différentes étapes, notamment la création d'un AII, les mises à jour du champ d'application, les affectations d'évaluation, les réévaluations et l'ajout de collaborateurs, afin de tenir les parties prenantes informées tout au long du processus.

Que faire ensuite

Le propriétaire de l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux chocs (IIA) demande une approbation. Pour plus d'informations, consultez Demander une approbation de l'évaluation. Si aucun approbateur n'est spécifié, l'enregistrement passe à l'état **Approuvé** .

Demander une approbation de l'évaluation

Demander une approbation de l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux chocs dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Avec une approbation, vous pouvez vous assurer qu'une évaluation précise est affectée à vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** puis à l'évaluation sur laquelle vous travaillez.
   Lorsqu'une évaluation est dans l'état « Évaluation reçue », son propriétaire peut voir l'action d'interface utilisateur **Demander l'approbation** sur le formulaire.
2. Pour demander une approbation de l'évaluation, sélectionnez **Demander l'approbation**.

   L'état de l'évaluation est mis à jour et prend la valeur **En attente d'approbation**. L'approbateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail pour approuver l'évaluation. Un message indique que l'approbation est en attente pour l'évaluation.
3. Connectez-vous à l'instance et ouvrez l'évaluation en tant que propriétaire, puis accédez à l'onglet **Approbations** .
4. Pour approuver, rejeter ou annuler l'évaluation, double-cliquez sur la colonne État.
5. Pour rejeter l'évaluation, mettez à jour son état sur **Rejeté** et sélectionnez **OK**.
6. Pour annuler l'évaluation, mettez à jour son état sur **Annulé** et sélectionnez **OK.**
7. Pour approuver l'évaluation, mettez à jour son état sur **Approuvé** , puis sélectionnez **OK**.
   L'état de l'évaluation est mis à jour sur **Approuvé** dans la colonne État de l'onglet **Approbations** , ainsi que dans l'onglet **Vue d'ensemble** de l'enregistrement. Le workflow de l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts est alors terminé.

Que faire ensuite

Une évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts approuvée complète le workflow. Pour fermer une évaluation inactive, reportez-vous à la section Fermer l'évaluation. Notez que les évaluations fermées sont considérées comme inactives.

Fermer l'évaluation

Fermez l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts inactive dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le propriétaire de l'évaluation ferme généralement les évaluations inactives.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
2. En tant que propriétaire, sélectionnez l'évaluation inactive que vous souhaitez fermer dans la liste.
3. Pour fermer l'évaluation, sélectionnez **Fermer**.

   L'état de l'évaluation est mis à jour et prend la valeur **Fermé**.

Effectuer une analyse de scénario

En effectuant une analyse de scénario, vous pouvez déterminer les risques susceptibles d'avoir un impact sur votre entreprise. Vous pouvez analyser l'impact des scénarios et des événements sur vos services d'entreprise. Vous pouvez également suivre les actions et les améliorations à partir de l'analyse de scénarios dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Vue d'ensemble d'une analyse de scénarios

Les scénarios représentent les risques spécifiques à l'entreprise qui sont utilisés pour tester l'impact des événements sur votre organisation. En effectuant une analyse de scénario, vous pouvez analyser l'impact des scénarios et des événements associés sur vos services d'entreprise. Chaque service est associé à quelques dépendances. La *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée s'exécute en arrière-plan et renseigne les dépendances des services. En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez demander une approbation de plan.

Lorsqu'un approbateur du plan approuve l'approbation du plan, il déclenche une tâche de réponse pour l'analyse de scénario. Les participants à l'analyse travaillent sur les tâches de réponse et ajoutent leurs observations sur l'analyse.

En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez vérifier l'état des services et calculer les interruptions possibles. Une fois les tâches de réponse terminées, vous pouvez demander une approbation d'analyse pour votre analyse de scénario. Lorsqu'un approbateur d'analyse approuve l'analyse de scénario, vous pouvez la fermer et surveiller son état dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Tâches de configuration d'une analyse de scénario

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez configurer une analyse de scénario comme suit :

1. Créez un scénario qui vous aide à déterminer les risques qui s'appliquent à votre entreprise.
2. Affectez un propriétaire, un approbateur du plan et un approbateur d'analyse à l'analyse de scénario dans le formulaire d'analyse de scénario.
3. Ajoutez le périmètre et les dépendances qui s'appliquent à votre scénario.
4. Associez un ou plusieurs événements de scénario à l'analyse de scénario. Ajoutez les participants, les services, les dépendances et les problèmes spécifiques à un événement de scénario. Lorsqu'un événement de scénario est associé à un participant, une tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de réponse est automatiquement générée dans l'onglet **Réponses** et est affectée aux participants.

5. Envoyez l'analyse de scénario à l'approbateur du plan de l'analyse de scénario et demandez une approbation du plan.
6. Recueillez les observations, les lacunes et les recommandations des participants au sujet de l'événement d'analyse de scénarios. Les participants à un événement de scénario sont les utilisateurs ayant au moins les rôles sn_oper_res.user des fonctions d'entreprise associées, telles que les départements des finances ou des ressources humaines.
7. Comparez la tolérance d'impact à la durée d'interruption pour déterminer si un service a été rompu.
8. Fermez les tâches de réponse ouvertes et les événements de scénario ouverts associés à votre analyse de scénario.
9. Envoyez l'analyse de scénario à l'approbateur de l'analyse pour examen et demandez une approbation de l'analyse de scénario.
10. Fermez l'analyse de scénarios et surveillez son état dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénarios

Les états et les actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénarios sont décrits dans le tableau suivant.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénarios

État	Action d'interface utilisateur	Description
Brouillon	Dans le formulaire Toutes les analyses de scénarios, sélectionnez **Nouveau**.	Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état : • Dans le formulaire Toutes les analyses de scénarios, sélectionnez **Nouveau**, ajoutez des informations dans l'onglet **Détails** , puis sélectionnez **Enregistrer**. Un enregistrement est automatiquement créé à l'état **Brouillon** . • Sous l'onglet **Champ d'application** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un service dans la liste des services disponibles. **Remarque :** Les services sont extraits du type d'entité Services (OR) dans l'application Résilience opérationnelle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénarios (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
		• Certains services de l'application Résilience opérationnelle sont associés à des dépendances spécifiques, par exemple, Acer ou Adtran. Pour sélectionner un service associé à une dépendance, sélectionnez **Ajouter un périmètre lié à la dépendance**. • Dans l'onglet **Dépendances** , sélectionnez **Ajouter** pour associer une dépendance à l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant. Certaines dépendances sont associées à des services spécifiques. Vous pouvez ajouter une dépendance liée à un service spécifique en sélectionnant **Ajouter une dépendance liée au périmètre**. • Pour enregistrer les sélections, sélectionnez **Enregistrer**. • Dans le formulaire d'analyse de scénario, sélectionnez **Demander l'approbation du plan** pour demander une approbation du plan à l'approbateur du plan de l'analyse de scénario. **Remarque :** Vous devez associer au moins un service pour commencer l'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénarios (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
Approbation de plan en attente	Accédez à l'onglet **Approbations** , mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé,** puis sélectionnez **Enregistrer dans le formulaire d'analyse de scénarios**.	Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état : • En tant qu'approbateur de plan de l'analyse, vous devez examiner le périmètre de l'analyse dans l'état **En attente d'approbation du plan** . Vous pouvez vérifier la configuration des services, des participants, des événements de scénario et des problèmes associés. • Pour approuver le plan d'analyse, accédez à l'onglet **Approbations** , mettez à jour l'état de **Demandé** à Approuvé, puis sélectionnez **Enregistrer** dans le formulaire **d'analyse de scénarios**. • Lorsque vous approuvez le plan d'analyse de scénario et que vous l'enregistrez, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour et prend la valeur **Analyser**. • Si vous rejetez le plan, l'état de l'analyse de scénarios est réinitialisé à **Brouillon**.
Analyser	Dans l'onglet **Événements de scénario** , ajoutez un événement de scénario à l'analyse en sélectionnant **Ajouter**. Dans l'onglet **Participants** , ajoutez un participant à l'analyse en sélectionnant **Ajouter**. Dans l'onglet **Événements de scénario** , mettez à jour l'état sur **Fermé** pour fermer l'événement de scénario.	Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état : • Dans cet état, les participants à l'analyse de scénario peuvent ajouter leurs notes de travail dans le formulaire d'analyse de scénario et travailler sur des événements basés sur leur responsabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénarios (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
	Sélectionnez **Demander l'approbation de l'analyse**.	**Remarque :** Vous devez ajouter au moins un service, un participant et un événement de scénario avant de procéder à l'analyse de scénario. • Dans l'onglet **Événements de scénario** , sélectionnez **Ajouter** pour associer un ou plusieurs événements de scénario à l'analyse. • Dans l'onglet **Participants** , sélectionnez **Ajouter** pour associer un ou plusieurs participants à l'analyse. Lorsqu'un événement de scénario est créé, une tâche de réponse est automatiquement créée et affectée au participant. Vous pouvez recueillir les commentaires des participants et passer en revue leurs observations, leurs lacunes et leurs recommandations pour chaque événement associé sur le formulaire. • Accédez à l'onglet **Réponses** et fermez les tâches de réponse associées à un événement de scénario. • Mettez à jour l'état de l'événement de scénario de **Brouillon** à **Terminé** et clôturez l'événement de scénario ouvert. Sélectionnez **Enregistrer**. • En fonction des observations et des recommandations, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénarios (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
		détails de l'analyse de scénarios sont renseignés automatiquement dans cet état dans le formulaire d'analyse de scénario. Pour demander une approbation à l'approbateur de l'analyse, dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Demander l'approbation de l'analyse**. L'état de l'analyse de scénarios est ensuite mis à jour sur **En attente d'approbation de l'analyse**.
Approbation de l'analyse en attente	Accédez à l'onglet **Approbations** et mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**.	Si vous êtes l'approbateur de l'analyse, vous pouvez examiner le périmètre de l'analyse dans cet état. Vérifiez la progression de l'analyse pour le service d'entreprise sélectionné. Vous pouvez ensuite approuver ou rejeter l'analyse.
Approuvé	Dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Enregistrer**.	Lorsque vous approuvez l'analyse de scénario, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour et prend la valeur **Approuvé**. Si vous rejetez l'analyse de scénario, l'état de l'analyse de scénario est réinitialisé à **Analyser**. Lorsque l'état de l'analyse de scénario est à l'état **Approuvé** , vous pouvez fermer l'analyse de scénario.
Fermé	Dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Fermer**.	En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez fermer l'analyse de scénario. L'état est mis à jour et prend la valeur **Fermé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Extraction des entités de service à partir du type d'entité Services (OR)

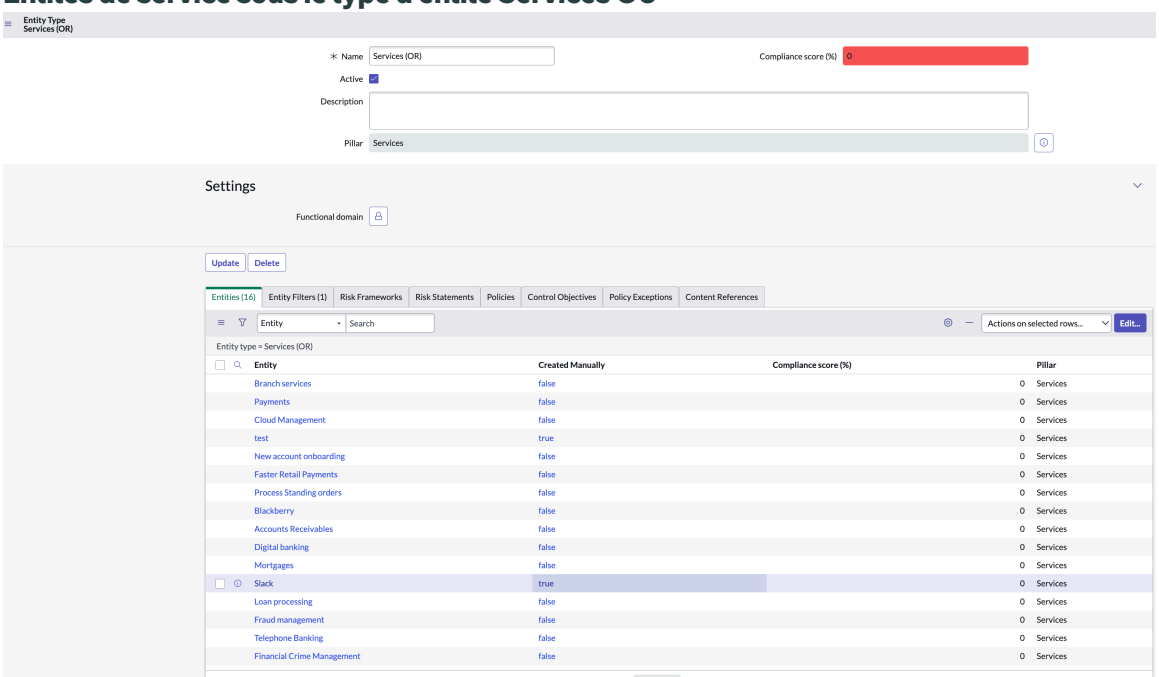
L'application Résilience opérationnelle extrait les entités de service du type d'entité Services (OR), comme illustré dans l'exemple suivant.

Services OU type d'entité



Les utilisateurs disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent afficher le module Types d'entité et ses listes connexes dans l'interface utilisateur de l'application Résilience opérationnelle , comme indiqué dans l'exemple suivant.

Entités de service sous le type d'entité Services OU



Remarque : Vous ne pouvez sélectionner que les entités qui appartiennent aux piliers Installations, Personnes, Fournisseurs et Technologie. Les piliers Services et Processus sont filtrés hors de la liste des piliers pour les entités.

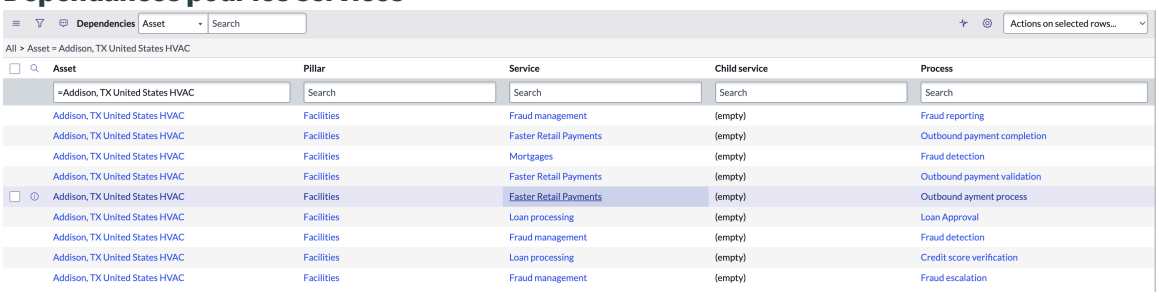
Dépendances pour les services

Chaque service est associé à quelques dépendances. La *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée s'exécute en arrière-plan et renseigne les dépendances des services. L'exemple suivant montre que l'entité CVC d'Addison, TX États-Unis est répertoriée comme une dépendance pour la prise en charge du service Paiements de détail plus rapides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances pour les services



Vous ne pouvez sélectionner que les dépendances qui appartiennent aux piliers Installations, Personnes, Fournisseurs et Technologie. Les piliers Services et Processus sont filtrés hors de la liste des piliers pour les dépendances.

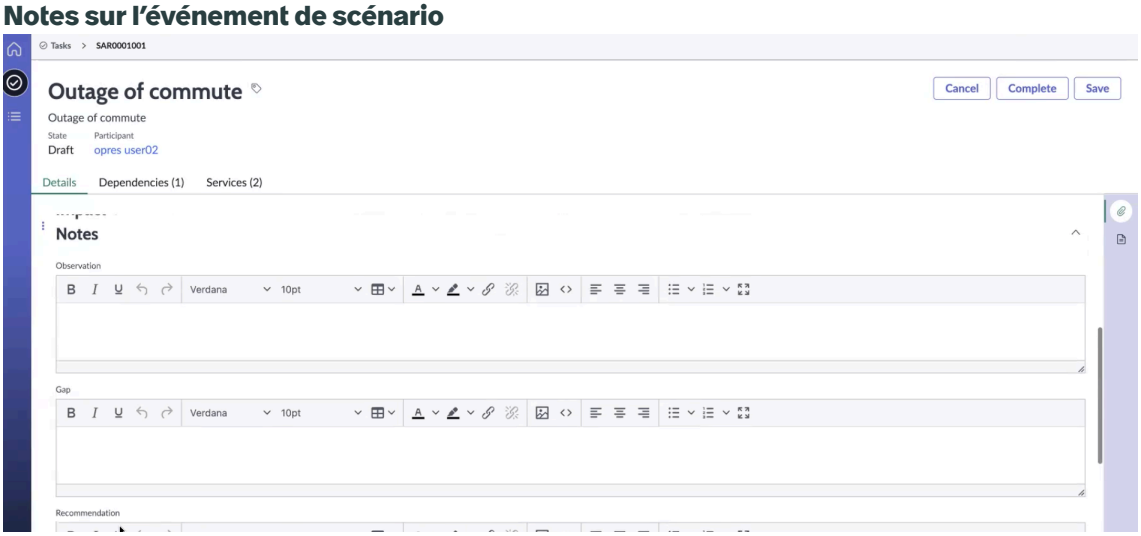
Tâches de réponse

En tant que propriétaire d'analyse de scénario, lorsque vous créez un événement de scénario et que vous y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. Lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée. Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse tels que le numéro de tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse s'affichent.

Le propriétaire de l'événement de scénario peut ajouter un service et une dépendance à la tâche de réponse. Le délégataire de la tâche de réponse peut terminer la tâche de réponse, ajouter ses notes sur l'événement de scénario et mettre à jour la durée d'impact de l'événement de scénario, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Notes sur l'événement de scénario



Problème connu lors de la mise à niveau de la version 15.x.x vers la version 16.x.x

Lors de la mise à niveau de la version 15.x.x vers la version 16.x.x, si vous avez une analyse de scénario à l'état **Analyser** et qu'un participant est déjà ajouté à l'analyse de scénario, une tâche de réponse n'est pas créée automatiquement. Il s'agit là d'un problème connu.

Pour contourner ce problème, le Résilience opérationnelle gestionnaire doit supprimer les participants de l'analyse de scénarios et les ajouter à la même analyse de scénarios.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

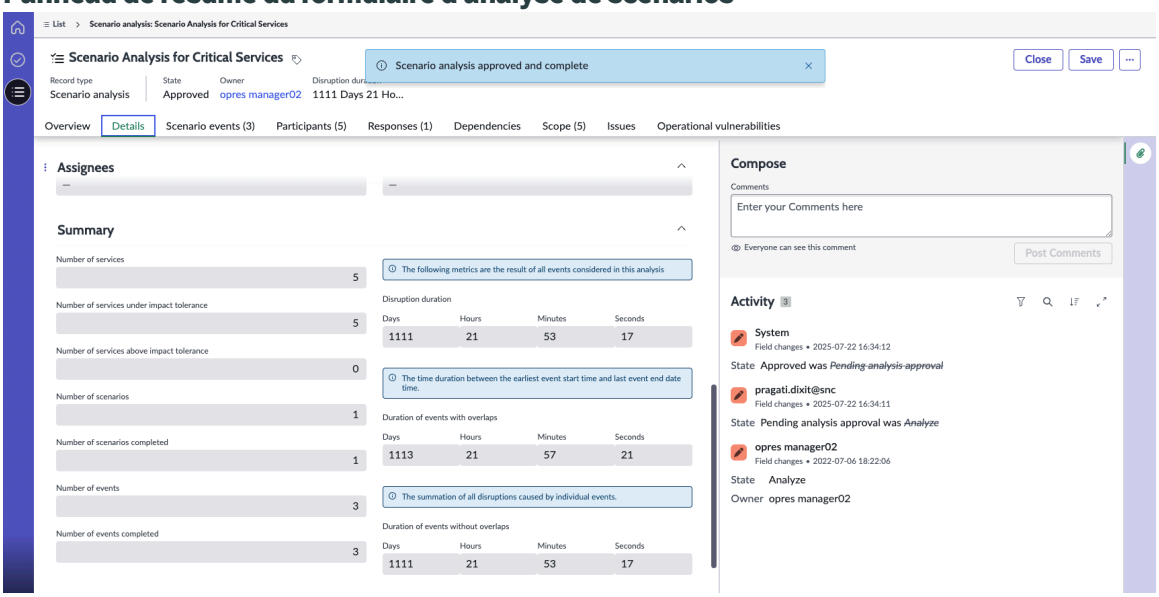
L’application Résilience opérationnelle crée alors automatiquement une tâche de réponse pour l’analyse de scénario.

Remarque : Vous pouvez également choisir de poursuivre l’analyse de scénario sans tâche de réponse.

Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements

Vous pouvez afficher des informations sur les services, les scénarios, les interruptions et les événements dans le panneau Résumé, comme illustré dans l’exemple suivant.

Panneau de résumé du formulaire d’analyse de scénarios



Le panneau Résumé fournit des informations sur les services d’entreprise, les scénarios associés, les interruptions et les événements. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements

Champ	Description
Nombre de services	Nombre de services associés à l’analyse de scénario.
Nombre de services sous la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l’analyse de scénarios et sous la tolérance d’impact.
Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l’analyse de scénarios et au-dessus de la tolérance d’impact.
Nombre de scénarios	Nombre de scénarios associés à l’analyse.
Nombre de scénarios terminés	Nombre de scénarios terminés associés à l’analyse.
Nombre d'événements	Nombre d’événements associés à l’analyse.
Nombre d'événements terminés	Nombre d’événements terminés associés à l’analyse.
Durée de la perturbation	Durée entre l’heure de fin du dernier événement et l’heure de début du premier événement. Il s’affiche en nombre de jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements (suite)

Champ	Description
Durée des événements avec chevauchements	Résumé de toutes les durées d'événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes.
Durée des événements sans chevauchements	Résumé de toutes les durées d'événements sans les événements et pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes.

Créer une analyse de scénario

Créez une analyse de scénario pour le service d'entreprise dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez analyser l'impact des scénarios et des événements associés. Vous pouvez ensuite calculer les interruptions et déterminer si l'un de vos services est rompu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez créer une analyse de scénario. Seuls le propriétaire de l'analyse de scénario et l'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent modifier l'analyse. Après avoir examiné l'analyse, vous pouvez demander une approbation. Lorsque l'analyse est à l'état **Approuvé** , vous pouvez la fermer.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience**, sélectionnez l'icône Liste icône , puis accédez à **Toutes les analyses de scénarios**.
2. Pour créer une analyse de scénario, sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une nouvelle analyse de scénarios s'affiche.
3. Dans le panneau Analyse de scénario, entrez le nom, la description et l'objectif de l'analyse de scénario.
   Le numéro de l'analyse de scénarios est renseigné automatiquement par le système.
4. Dans le champ **Date de début de l'analyse** du panneau Jalons, saisissez la date de début de *YYYY-MM-DD HH:mm:ss* l'analyse au format.
   Les participants reçoivent un lien de notification pour accéder à l'enregistrement et commencer leur analyse à Espace de travail de résilience opérationnelle la date de début de l'analyse.
5. Dans le champ **Approbateur** du plan du panneau Délégataires, sélectionnez l'approbateur du plan pour l'analyse.
6. Dans le champ **Approbateur de l'analyse** , sélectionnez le propriétaire, l'approbateur du plan et l'approbateur de l'analyse pour l'analyse.

   L'utilisateur connecté est automatiquement affecté en tant que propriétaire de l'analyse.

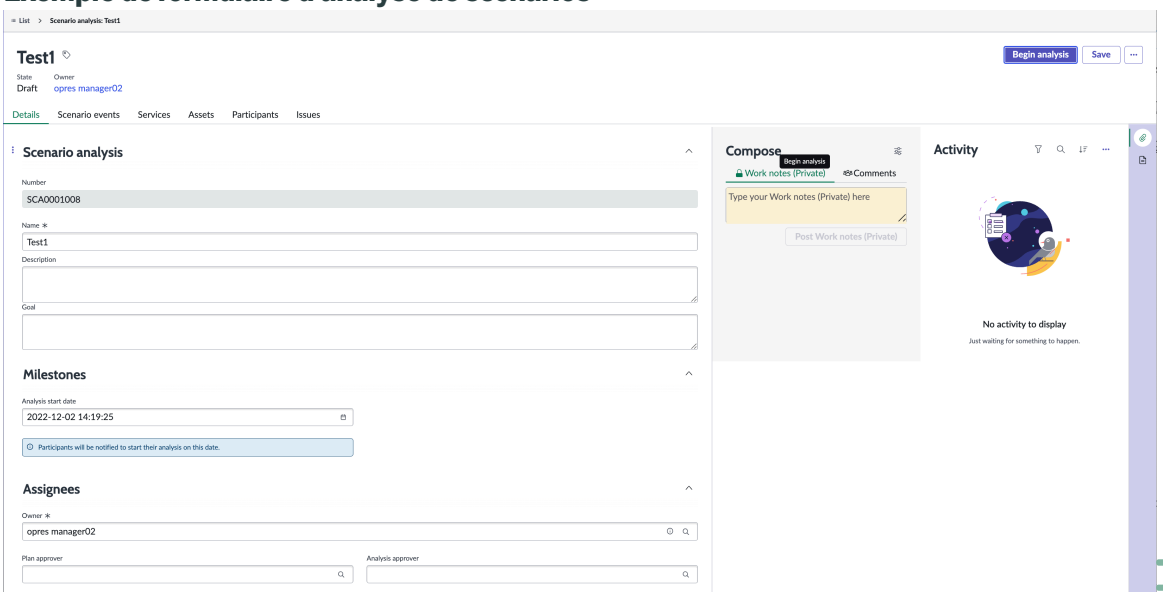
   Pour obtenir la description des valeurs de champ sur le formulaire d'enregistrement Nouvel utilisateur, reportez-vous à la section Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios.

   Un exemple de formulaire d'analyse de scénarios est illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de formulaire d'analyse de scénarios



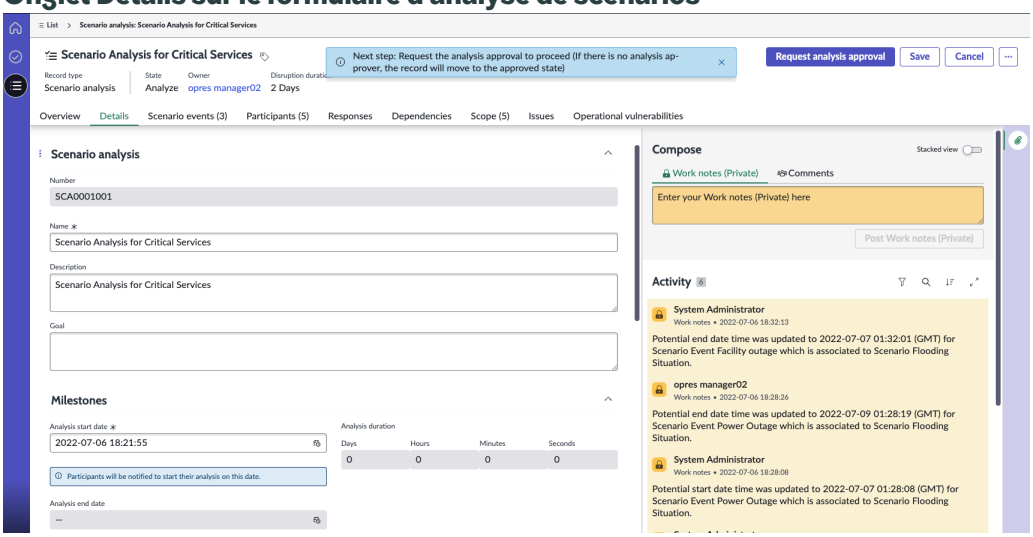
7. Pour démarrer une discussion dans la barre latérale sur l'analyse de scénarios, sélectionnez **Plus d'actions** , puis sélectionnez **Discuter**.
   a. Ajoutez le sujet de la discussion et ajoutez des participants qui ont accès à l'enregistrement.
   b. Incluez un bref message pour les participants.
   c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.
8. Pour supprimer l'analyse de scénario, sélectionnez **Supprimer, confirmez** la suppression, puis sélectionnez **OK.**
9. Pour enregistrer l'analyse de scénario, sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'analyse de scénario est enregistrée et son état est mis à jour et prend la valeur **Brouillon**.

L'exemple suivant montre que dans l'onglet **Détails** , vous pouvez voir les détails de l'analyse de scénario, ses dates importantes et ses attributaires.

Onglet Détails sur le formulaire d'analyse de scénarios



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajoutez les événements de scénario, le champ d'application, les actifs et les participants à l'analyse. Vous devez associer au moins un périmètre pour commencer l'analyse. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un périmètre et de dépendances, reportez-vous à la section Associer un périmètre et définir les dépendances.

Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios

Utilisez le formulaire Créer une analyse de scénario pour Espace de travail de résilience opérationnelle ajouter les détails sur l'analyse de scénario, les jalons, les délégataires, etc.

Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios

Champ	Description
Panneau d'analyse de scénarios	
Numéro	Numéro de l'analyse de scénario. Lorsque vous créez une analyse de scénario, l'application crée une analyse de scénario et lui affecte un numéro d'identification unique. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom de l'analyse de scénario.
Description	Description de l'analyse de scénario.
Objectif	Objectif spécifique que vous souhaitez atteindre en effectuant l'analyse de scénario. Par exemple, votre objectif peut être d'analyser les services critiques pour votre entreprise.
Panneau Jalons	
Date de démarrage de l'analyse	Date de début de l'analyse de scénario. Le propriétaire de l'analyse renseigne la date de début de l'analyse. Une notification est envoyée aux participants pour commencer leur analyse à cette date.
Panneau des délégataires	
Propriétaire	Propriétaire de l'analyse de scénario.
Approbateur du plan	Approbateur du plan d'analyse de scénarios.
Approbateur de l'analyse	Approbateur de l'analyse de scénario.
Panneau Composer	
Notes de travail	Notes de travail pour les activités associées à l'enregistrement.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	D'autres commentaires qui peuvent être partagés avec le client.
Panneau Activité	
Section Activité	Liste des activités avec les dates et les heures associées à l'analyse de scénarios.
Onglets associés à l'analyse de scénarios	
Événements de scénario	**Remarque :** Vous devez ajouter au moins un service, un événement de scénario et un participant avant de procéder à l'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
	Événements de scénario qu'un propriétaire d'analyse peut associer à l'analyse. En tant que propriétaire, sélectionnez **Ajouter** pour associer un événement de scénario à l'analyse. Lorsque vous ajoutez un événement de scénario à l'analyse, les détails suivants sur l'événement s'affichent sur le formulaire : • Nom. Par exemple, Panne d'installation. • Groupe d'événements. Par exemple, Événements d'infrastructure. • Scénario. Par exemple, Situation d'inondation. • Piliers. Par exemple, Installations, Personnes, Fournisseurs ou Technologie. • Date/heure de début potentielles. Par exemple, la date et l'heure auxquelles un utilisateur commence à travailler sur l'événement. • Date/heure de fin potentielles. Par exemple, la date et l'heure auxquelles un utilisateur finit de travailler sur l'événement. • Durée. Par exemple, la durée calculée de l'événement. • Observations. Par exemple, les observations sur l'événement de scénario. • Lacunes. Par exemple, les lacunes ou les informations manquantes sur l'événement de scénario. • Recommandations. Par exemple, les recommandations sur l'événement de scénario. • Statut de l'événement de scénario.
Services	Services qu'un propriétaire d'analyse peut associer à l'analyse. En tant que propriétaire, sélectionnez **Ajouter** pour associer un service à l'analyse. Lorsque vous associez un service à l'analyse, les détails suivants sur le service s'affichent sur le formulaire : • Nom • Propriété de • Importance • Tolérance d'impact • Durée de la perturbation • État de violation • Écart (%)
Participants	Participants qu'un propriétaire d'analyse peut ajouter à l'analyse. Pour ajouter un nouveau participant, vous pouvez sélectionner **Nouveau** sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
	Lorsque vous ajoutez un participant à l'analyse, les détails suivants sur le participant s'affichent sur le formulaire : • Nom • Rôle • Instruction
Dépendances	Actifs ajoutés à une analyse de scénario. Lorsque vous ajoutez un actif à l'analyse, les détails suivants sur cet actif s'affichent sur le formulaire : • Nom de l'actif • Événement de scénario d'analyse associé
Réponses	Tâche de réponse associée à l'événement de scénario. Les détails suivants s'affichent dans le formulaire Réponses : • Numéro • Participant • État • Description brève • Observation • Écart • Recommandation
Problèmes	Problèmes associés à l'analyse de scénario. Les détails suivants s'affichent dans le formulaire Problèmes : • Problème • Numéro • État • Priorité • Affecté à • Gestionnaire des problèmes • Événement de scénario
Résumé	
Nombre de services	Nombre de services associés à l'analyse de scénario.
Date de début effective	Date de début réelle de l'analyse de scénarios.
Date de fin effective	Date de fin réelle de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Durée réelle	Durée réelle de l'analyse de scénarios. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
Nombre de services sous la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénarios qui sont sous la tolérance d'impact.
Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénarios qui sont au-dessus de la tolérance d'impact.
Nombre de scénarios	Nombre de scénarios associés à l'analyse.
Nombre de scénarios terminés	Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse.
Nombre d'événements	Nombre d'événements associés à l'analyse.
Nombre d'événements terminés	Nombre d'événements terminés associés à l'analyse.
Durée de la perturbation	Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement.
Durée des événements avec chevauchements	Addition de toutes les durées d'événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent.
Durée des événements sans chevauchements	Somme de toutes les durées d'événements sans les événements et pauses qui se chevauchent.
Approbateurs	Approbateurs associés à l'analyse de scénario.

Associer un périmètre et définir les dépendances

Associez un champ d'application en ajoutant des services et définissez les dépendances avec l'analyse de scénarios en ajoutant des services. Vous pouvez ensuite commencer à analyser l'impact des scénarios et des événements dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et ouvrez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Dans l'onglet **Champ d'application** , sélectionnez **Ajouter**.
   La liste de tous les services disponibles récupérés à partir du type d'entité Services (OR) s'affiche.

   a. Sélectionnez un ou plusieurs services dans la liste et sélectionnez **Ajouter**.

      Le service sélectionné est ajouté avec succès comme champ d'application de l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Pour ajouter le périmètre lié à une dépendance, sélectionnez Ajouter un **périmètre lié** à la dépendance, sélectionnez la dépendance, puis sélectionnez **Ajouter** à nouveau.

> **Remarque :** Dans l'application Résilience opérationnelle , certains services utilisent des dépendances spécifiques. Vous pouvez ajouter les services associés à une dépendance. Vous devez ajouter une ou plusieurs dépendances dans l'onglet **Dépendances** , comme expliqué à l'étape précédente, avant de pouvoir ajouter un ou plusieurs services liés aux dépendances à l'analyse.

3. Pour ajouter une dépendance à l'analyse de scénarios, sélectionnez **Ajouter** dans l'onglet **Dépendances** .

a. Sélectionnez une ou plusieurs dépendances dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
Les dépendances sont affichées dans l'onglet **Dépendances** .

b. Pour ajouter le périmètre associé à une dépendance, sélectionnez Ajouter une **dépendance liée au périmètre**, sélectionnez la dépendance **, puis sélectionnez** Ajouter à nouveau.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Demander l'approbation du plan

Demander l'approbation du plan à l'approbateur de l'analyse. Vous pouvez ensuite procéder à l'analyse de scénarios dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.

2. Sélectionnez **Demander l'approbation du plan**.
En tant qu'approbateur du plan, vous pouvez vous connecter à l'analyse de scénarios et terminer le processus.

L'état de l'analyse de scénarios est mis à jour et prend la valeur **En attente d'approbation du plan**. L'état et le propriétaire de l'analyse de scénario sont affichés dans l'en-tête du formulaire d'analyse de scénario.

3. Pour approuver, rejeter ou annuler l'analyse de scénarios, double-cliquez sur la colonne État.

4. Pour rejeter l'analyse de scénarios, mettez à jour son état sur **Rejeté** et sélectionnez **OK**.

5. Pour annuler l'analyse de scénario, mettez à jour son état sur **Annulé** et sélectionnez **OK.**

6. Pour approuver l'analyse de scénarios à l'état **En attente d'approbation du plan** , mettez à jour son état sur **Approuvé** et sélectionnez **OK**.
L'état de l'enregistrement d'analyse de scénario est mis à jour et prend la valeur **Analyser**.

Que faire ensuite

À l'étape suivante, demandez l'approbation de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez Soumettre l'analyse de scénario et recevoir une approbation.

Approuver le plan d'analyse de scénarios

Approuvez le plan d'analyse de scénario si Espace de travail de résilience opérationnelle vous êtes l'approbateur du plan. Vous pouvez suivre les actions pour l'analyse de scénarios en consultant vos notifications par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

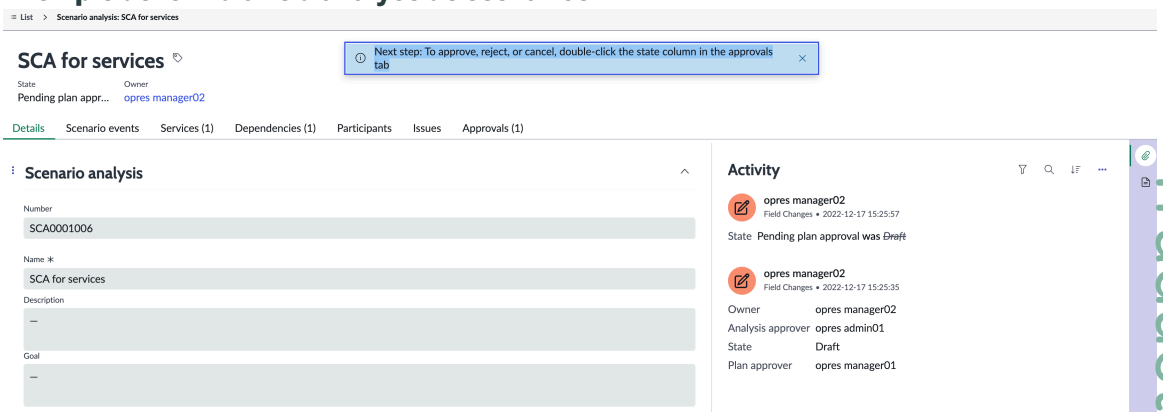
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Connectez-vous en tant qu'approbateur du plan de l'analyse de scénarios et accédez à l'onglet **Approbations** .
   Un exemple de formulaire d'analyse de scénarios est illustré dans l'exemple suivant.

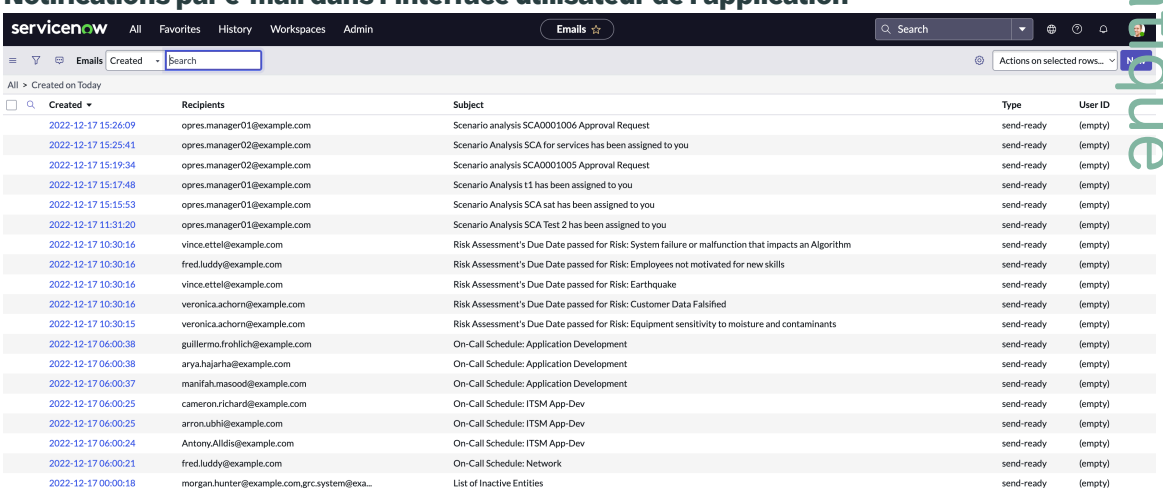
Exemple de formulaire d'analyse de scénarios



3. Vérifiez vos e-mails pour les notifications.

   a. Connectez-vous en tant qu'administrateur et accédez à **Tous les e-mails >** dans l'interface utilisateur de l'application.
   Lors de l'exécution d'une analyse de scénario, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées au propriétaire, à l'approbateur et aux participants. Vous pouvez afficher les notifications par e-mail comme illustré dans l'exemple suivant.

Notifications par e-mail dans l'interface utilisateur de l'application



Created	Recipients	Subject	Type	User ID
2022-12-17 15:26:09	opres.manager01@example.com	Scenario analysis SCA0001006 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:25:41	opres.manager02@example.com	Scenario Analysis SCA for services has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:19:34	opres.manager02@example.com	Scenario analysis SCA0001005 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:17:48	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis t1 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:15:53	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA sat has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 11:31:20	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA Test 2 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: System failure or malfunction that impacts an Algorithm	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	fred.luddy@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Employees not motivated for new skills	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Earthquake	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Customer Data Falsified	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:15	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Equipment sensitivity to moisture and contaminants	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	guillermo.frohlich@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	arya.hajarha@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:37	manifah.masood@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	cameron.richard@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	arron.ubhi@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:24	Antony.Alldis@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:21	fred.luddy@example.com	On-Call Schedule: Network	send-ready	(empty)
2022-12-17 00:00:18	morgan.hunter@example.com,grc.system@exa...	List of Inactive Entities	send-ready	(empty)

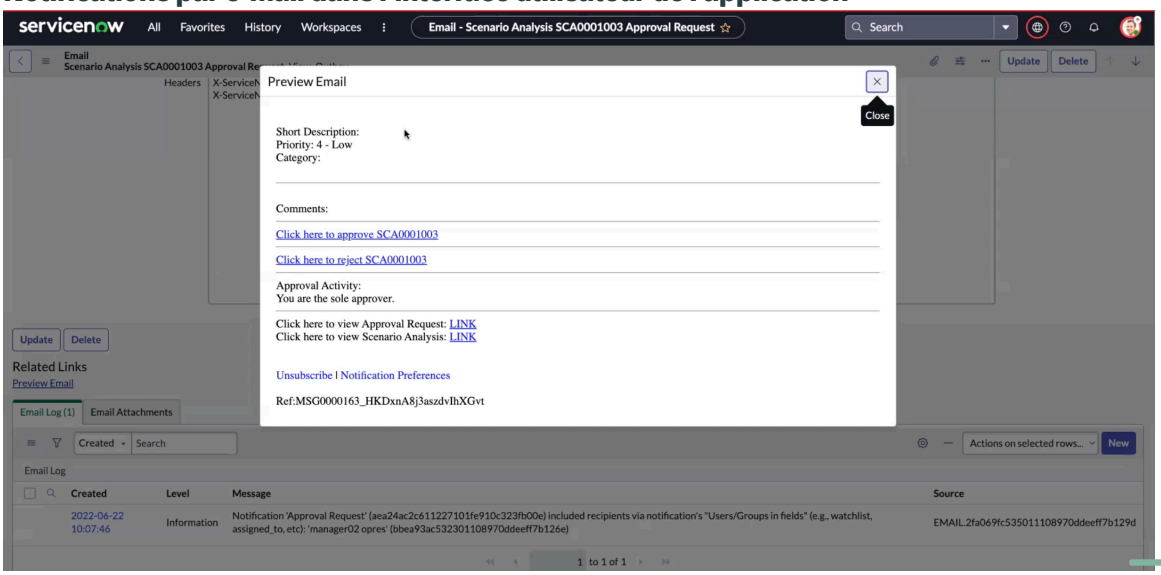
   b. Sélectionnez l'enregistrement d'e-mail dans la liste.

   c. Dans l'enregistrement de l'e-mail, sélectionnez **Afficher l'aperçu de l'e-mail**.
   L'e-mail d'aperçu s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications par e-mail dans l'interface utilisateur de l'application

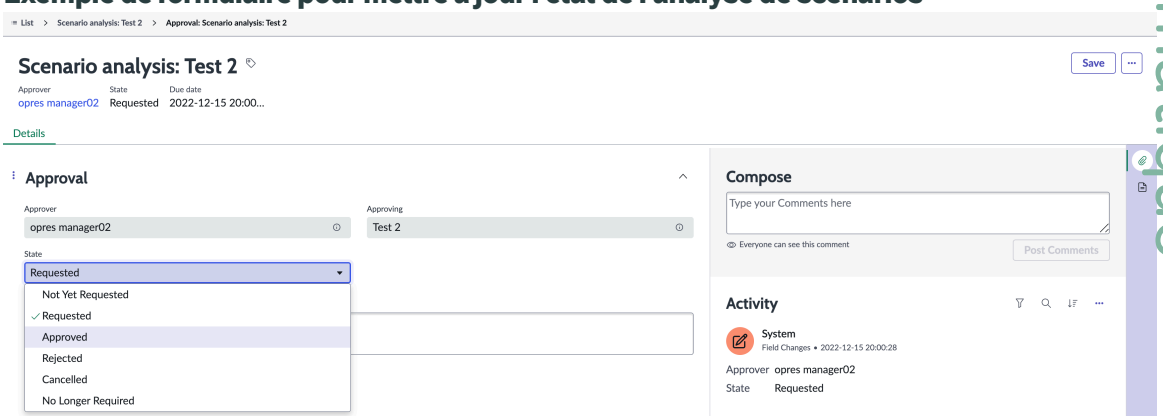


d. Dans l'e-mail, sélectionnez **Approuver**.

Vous pouvez approuver ou rejeter l'analyse de scénarios à partir de la section **Commentaires** ou afficher les liens de **demande d'approbation** comme indiqué dans l'exemple. L'analyse approuvée est mise à jour vers l'état **Analyser** . L'analyse de scénarios rejetée est réinitialisée à l'état **Brouillon** .

4. Pour approuver, rejeter ou annuler l'analyse de scénarios, double-cliquez sur la colonne d'état sous l'onglet **Approbation** .
L'exemple suivant montre un exemple de formulaire permettant de mettre à jour l'état de l'analyse de scénarios.

Exemple de formulaire pour mettre à jour l'état de l'analyse de scénarios



5. Mettre à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**.

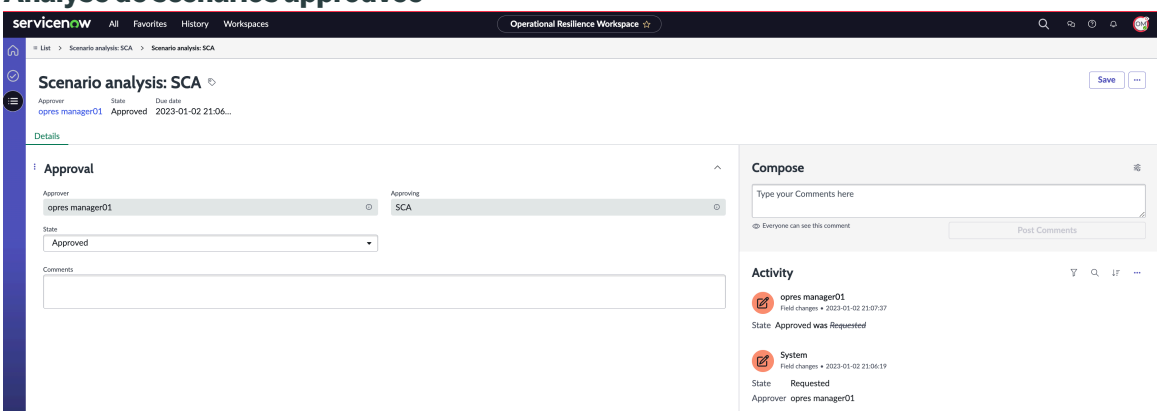
6. Dans le formulaire d'analyse de scénario, sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'approbateur du plan, vous avez approuvé l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Analyse de scénarios approuvée



Ajout d'un événement de scénario à l'analyse

Vous pouvez ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénarios et analyser son impact sur votre service d'entreprise. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez ajouter les personnes concernées et les réviseurs à l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez ensuite rassembler les observations de tous les participants et utiliser leurs entrées pour analyser le scénario.

Workflows pour l'ajout d'un événement de scénario

Vous pouvez ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario en effectuant l'un des workflows suivants :

- Vous pouvez d'abord ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario, puis ajouter les participants, les dépendances, les services, les problèmes, etc. Pour plus d'informations sur ce workflow, reportez-vous à la section Ajouter un événement de scénario.
- Vous pouvez également ajouter d'abord un participant à l'analyse de scénario, puis ajouter l'événement de scénario, les services, les problèmes, etc. Pour plus d'informations sur ce workflow, reportez-vous à la section Ajouter un participant et surveiller les réponses.

Ajouter un événement de scénario

Ajoutez un événement de scénario à l'analyse de scénarios et analysez son impact sur le service d'entreprise. En ajoutant les participants, les dépendances, les services et les problèmes à l'analyse de scénarios dans Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez déterminer l'impact de l'événement de scénario sur le service d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario que vous possédez.
2. Sous l'onglet **Événements de scénario** , sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez un événement dans la liste, puis sélectionnez à nouveau **Ajouter** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

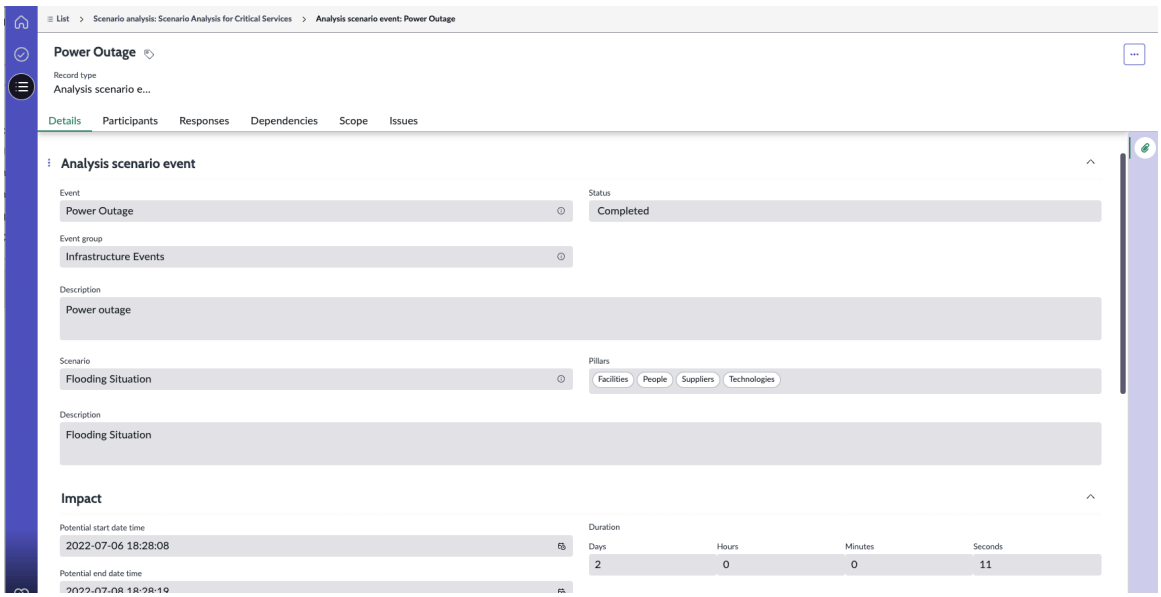
a. Sélectionnez **Ajouter**.

b. Dans le formulaire Événements de scénario, sélectionnez un événement dans la liste et sélectionnez **Ajouter**.

Pour obtenir la description des valeurs de champ du formulaire d'événement de scénario, reportez-vous à la section Formulaire d'événement de scénario.

Dans l'onglet **Événements de scénario** , l'événement de scénario sélectionné s'affiche.

3. Ouvrez l'événement de scénario à partir de la liste.
Le formulaire d'événement de scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



4. Accédez à l'onglet **Participants** dans le formulaire d'événement de scénario, puis ajoutez un participant à partir d'une liste disponible ou ajoutez un nouveau participant.

Étape	Description
Sélectionnez Ajouter.	Ajoutez un participant à partir de la liste disponible de participants pour l'analyse de scénario.
Sélectionnez Nouveau.	Ajoutez un participant à l'événement de scénario.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Le formulaire Créer un nouveau participant s'affiche.

Le nom de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement par défaut.

b. Dans le champ **Rôle** , sélectionnez un rôle pour le participant.
Les options suivantes sont disponibles pour le rôle : RH, Juridique, Finances, Technologie, Personnel, Données, Sécurité, Niveau de fournisseur 1, Niveau de fournisseur 2.

c. Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant dans la liste du formulaire Participant.
Lorsque vous sélectionnez un participant, le rôle est automatiquement renseigné dans le champ Rôle.

d. Dans le champ **Instruction** , ajoutez des instructions pour le participant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Lorsque vous créez un événement de scénario et que vous y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

5. Dans l'onglet **Réponses** , sélectionnez la tâche de réponse, puis dans le formulaire, renseignez les champs.

   a. Terminez la tâche de réponse ouverte et sélectionnez **Terminer**.
   La tâche de réponse est terminée et l'état de la tâche de réponse est mis à jour sur **Fermé terminé**.

Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse tels que le numéro de tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse s'affichent. Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ du formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios, reportez-vous à la section Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios.

6. Sous l'onglet **Dépendances** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter une dépendance ou sélectionnez Ajouter une **dépendance liée au champ d'application** pour l'événement de scénario.
7. Sous l'onglet **Champ d'application** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le champ d'application ou sélectionnez **Ajouter le champ d'application lié à une dépendance** pour l'événement de scénario.
8. Dans l'onglet **Problèmes** , sélectionnez les problèmes associés à l'événement.
9. Connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario, accédez à l'événement de scénario ouvert et mettez à jour son état de **Brouillon** à **Terminé**.
10. Mettez à jour les **champs Date/heure de début** potentielles et **Date/heure de début potentielles**.
    Le formulaire d'événement de scénario s'affiche.

Résultats

L'état de l'analyse de scénarios est mis à jour et prend la valeur **Analyser**.

Formulaire d'événement de scénario

Utilisez le formulaire Événement de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle pour associer un événement de scénario à votre analyse de scénario.

Formulaire d'événement de scénario

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire d'événement de scénario

Champ	Description
Onglet Détails	
Panneau d'événement de scénario d'analyse	
Nom d'événement	Nom unique de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Groupe d'événements	Nom unique pour le groupe d'événements. Ce champ est renseigné automatiquement.
Statut	Statut de l'événement. Options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'événement de scénario (suite)

Champ	Description
	• Brouillon • Terminé
Description	Description de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Scénario	Scénario associé à l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Piliers	Piliers associés à l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Description	Description de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Panneau d'impact	
Date/heure de début potentielles	Date et heure de début potentielles de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Date/heure de fin potentielles	Date et heure de fin potentielles de l'événement.
Durée	Durée de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Notes	
Observations	Observations ajoutées pour l'événement par le participant.
Écarts	Écarts ajoutés pour l'événement par le participant.
Recommandations	Recommandations ajoutées pour l'événement par le participant.
Onglet Participants	
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée à l'événement de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Rôle	Rôle du participant. Options disponibles : • RH • Juridique • Finances • Technologie • Personnes • Données • Sécurité • Niveau de fournisseur 1 • Niveau de fournisseur 2 • Niveau de fournisseur 3

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'événement de scénario (suite)

Champ	Description
Participant	Participant à l'analyse de scénario tel que l'administrateur Résilience opérationnelle ou le gestionnaire.
Instruction	Zone de texte pour ajouter les instructions pour les participants de l'événement de scénario.
Réponses	Détails sur la tâche de réponse, tels que son nombre, son participant, sa durée de l'impact, son état, etc.
Dépendances	Dépendances (actifs) associées à l'événement de scénario.
Champ d'application	Services associés à l'événement de scénario.
Problèmes	Problèmes associés à l'événement de scénario.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Utilisez le formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios pour Espace de travail de résilience opérationnelle ajouter les détails de la tâche de réponse associée à un événement de scénario.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Champ	Description
Panneau Réponse d'analyse de scénarios	
Numéro	Numéro de la tâche de réponse d'analyse de scénario, par exemple SAR0001006. Ce champ est renseigné automatiquement.
Rôle	Rôle du délégataire de la tâche de réponse.
Instruction	Instruction pour le délégataire de la tâche de réponse.
Panneau d'impact	
Durée de l'impact	Durée de l'impact de l'événement de scénario en jours, heures, minutes et secondes.
Panneau des notes	
Observations	Observations sur l'événement de scénario qui sont ajoutées par le délégataire de la tâche de réponse.
Écarts	Écarts ou incohérences sur l'événement de scénario qui sont ajoutés par le délégataire de la tâche de réponse.
Recommandations	Recommandations sur l'événement de scénario ajoutées par le délégataire de la tâche de réponse.
Panneau d'analyse de scénarios	
Analyse de scénarios	Nom de l'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
Pilier	Piliers associés à l'analyse de scénarios.
Description	Description de l'analyse de scénario.
Objectif	Objectif de l'exécution de l'analyse de scénario.

Ajouter un participant et surveiller les réponses

Ajoutez d'abord un participant à l'analyse de scénario, puis ajoutez l'événement de scénario, les services, les problèmes, etc. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez ajouter les personnes concernées et les réviseurs à l'analyse de scénario dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez ensuite rassembler les observations de tous les participants et surveiller leurs réponses pour analyser le scénario.

Avant de commencer

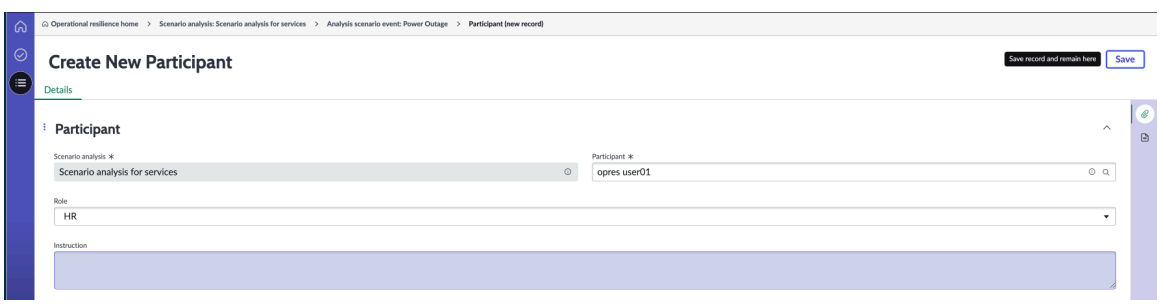
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario que vous possédez.
2. Accédez à l'onglet **Participants** dans le formulaire d'événement de scénario, puis ajoutez un participant à partir d'une liste disponible ou ajoutez un nouveau participant.

Étape	Description
Sélectionnez Ajouter.	Ajoutez un participant à partir de la liste disponible de participants pour l'analyse de scénario.
Sélectionnez Nouveau.	Ajoutez un participant à l'événement de scénario.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer un nouveau participant s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



   Le nom de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement par défaut.

   b. Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant dans la liste du formulaire Participant.
   Lorsque vous sélectionnez un participant, le rôle est automatiquement renseigné dans le champ Rôle.

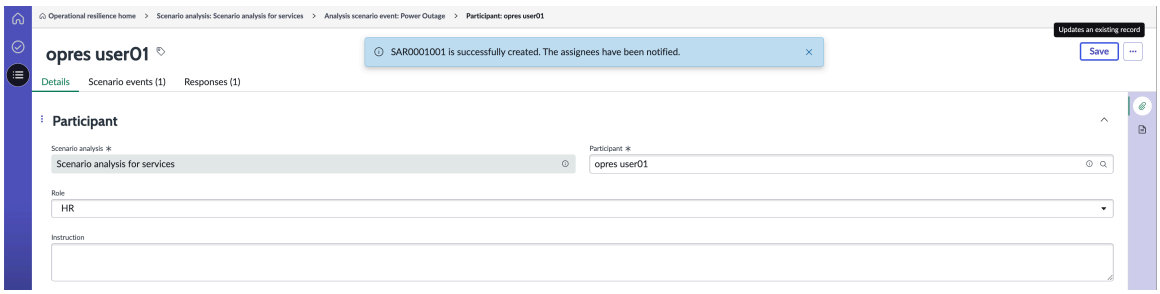
   c. Dans le champ **Instruction** , ajoutez des instructions pour le participant.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les onglets sur le formulaire Participant comme illustré dans l'exemple suivant.



Lorsque vous créez un événement de scénario et que vous y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. L'exemple suivant montre que lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée.

Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Dans l'onglet **Réponses** des réponses d'analyse de scénario, les détails de la tâche de réponse, tels que le numéro de tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse, s'affichent. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur affecté.

3. Renseignez les champs de l'onglet **Réponses** .

   a. Connectez-vous en tant qu'utilisateur affecté de la réponse d'analyse de scénario et mettez à jour la durée de l'impact de la réponse d'analyse de scénario en jours, heures, minutes et secondes dans le champ **Durée de l'impact** .

   b. Ajoutez des notes dans les champs **Observation**, **Écart** et **Recommandation** .

   c. Modifiez les dépendances et le périmètre de la réponse d'analyse de scénario.

   d. Pour enregistrer la réponse d'analyse de scénario, sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Pour marquer la réponse d'analyse de scénario comme terminée, sélectionnez **Terminer**.
   L'état de la réponse d'analyse de scénarios est mis à jour et prend la valeur **Fermé terminé**.

   f. Déconnectez-vous de l'enregistrement de réponse d'analyse de scénario.

   Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ du formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios, reportez-vous à la section Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios.

4. Connectez-vous en tant que propriétaire de l'événement de scénario.
5. Dans l'onglet **Dépendances** , ajoutez une dépendance pour l'événement de scénario.
6. Dans l'onglet **Champ d'application** , ajoutez le champ d'application de l'événement de scénario.
7. Dans l'onglet **Problèmes** , sélectionnez les problèmes associés à l'événement.
8. Assurez-vous que la tâche de réponse ouverte est terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Vérifiez que les valeurs Date/ **heure de début potentielles** et **Date/heure de début potentielles** sont renseignées pour l'événement de scénario.
10. Mettre à jour l'état de l'événement de scénario de **Brouillon** à **Terminé**.

Que faire ensuite

Pour associer un problème ou une vulnérabilité opérationnelle à l'analyse de scénario, reportez-vous à la section Problèmes de lien et vulnérabilités opérationnelles.

Problèmes de lien et vulnérabilités opérationnelles

Liez un problème à votre analyse de scénarios en créant un nouveau problème ou en ajoutant un problème existant. Vous pouvez également inclure les vulnérabilités opérationnelles dans l'analyse pour identifier les lacunes en matière de résilience et créer un plan pour les atténuer.

Avant de commencer

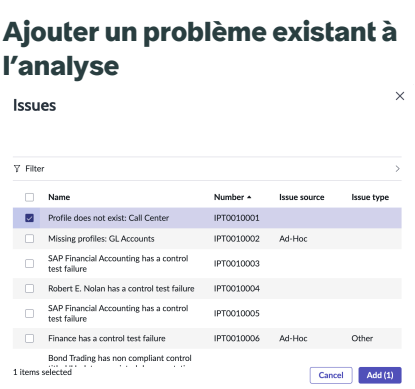
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Dans le formulaire d'analyse de scénarios, accédez à l'onglet **Problèmes** .

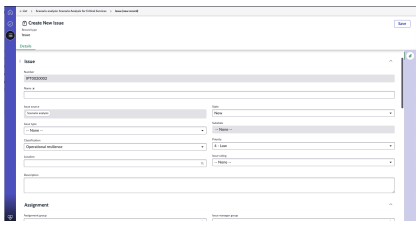
   Vous pouvez ajouter un problème existant à l'analyse ou créer un problème que vous pouvez ajouter à l'analyse.

   Remarque : Si vous avez associé un problème ouvert à votre analyse de scénario, vous pouvez toujours demander une approbation de l'analyse de scénario. Il n'est pas nécessaire de fermer les problèmes ouverts pour demander une approbation de l'analyse de scénarios.

Étape	Description
Sélectionnez **Ajouter**.	Ajouter un problème existant à l'analyse. L'exemple suivant montre comment ajouter un problème existant à l'analyse. 
Sélectionnez **Nouveau**.	Créez un problème que vous pouvez ajouter à l'analyse de scénario. L'exemple suivant montre comment créer un problème que vous pouvez ajouter à l'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	Créer un problème que vous pouvez ajouter à l'analyse de scénarios  Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un problème, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau problème.

3. Dans l'onglet Vulnérabilités opérationnelles, ajoutez une vulnérabilité opérationnelle à l'analyse de scénarios.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une vulnérabilité opérationnelle s'affiche.

   b. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Demandez l'approbation de l'analyse de scénario et, en tant qu'approbateur de l'analyse, approuvez l'analyse de scénario. (pour en savoir plus, consultez Soumettre l'analyse de scénario et recevoir une approbation) ;

Soumettre l'analyse de scénario et recevoir une approbation

Soumettre l'analyse de scénarios pour approbation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. L'approbateur de l'analyse de scénario examine les détails et les approuve ensuite. L'analyse de scénarios est la dernière étape du flux de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez de l'une des manières suivantes :
   - **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios**
   - **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Tâches** > **Approbations de l'analyse de scénarios**

   Si vous accédez à l'analyse de scénario à partir de la page Tâches, vous pouvez ignorer les étapes 2 et 3 et mettre à jour l'état de l'analyse de scénario, comme indiqué à l'étape 4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez **Demander l'approbation de l'analyse**.

   Remarque : Pour soumettre le résultat de l'analyse, vous devez sélectionner au moins un périmètre, un participant et un événement.

   L'état de l'analyse de scénarios est mis à jour et prend **la valeur En attente d'approbation de l'analyse**.

3. Assurez-vous que l'événement de scénario associé à l'analyse de scénario est terminé et que son état est **Terminé**.

   Remarque : Les dates/heures de début et de fin potentielles ne peuvent pas être vides avant l'achèvement de l'événement de scénario.

4. En tant qu'approbateur d'analyse pour l'analyse de scénario, connectez-vous à l'instance et accédez à l'analyse de scénario.
5. Pour approuver, rejeter ou annuler l'analyse de scénario, double-cliquez sur la colonne État dans l'onglet **Approbations** .
6. Mettre à jour l'état de l'analyse de scénarios sur **Approuvé**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'analyse de scénario est approuvée par l'approbateur de l'analyse et l'état de l'analyse de scénario est mis à jour sur **Approuvé**. Cette action complète le workflow d'analyse de scénarios.

Fermer l'analyse de scénarios

Fermez l'analyse de scénarios dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. En règle générale, les analyses de scénarios incomplètes ou annulées passent à l'état **Fermé** . Une fois fermé, vous pouvez partager vos observations et notes avec les personnes concernées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario qui a été approuvée.
2. Sélectionnez **Fermer**.
   En règle générale, les analyses de scénarios incomplètes ou annulées passent à l'état **Fermé** . Lorsque le propriétaire de l'analyse de scénario ferme l'analyse de scénario, son état est mis à jour sur **Fermé**.

Certifier des services à l'aide de l'auto-attestation

Certifiez l'état de résilience opérationnelle de vos services d'entreprise en effectuant le processus d'auto-attestation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. Remplissez le questionnaire d'auto-évaluation sur les services, générez un rapport d'auto-attestation et chargez le PDF afin d'avoir une copie du rapport pour vos dossiers. Vous pouvez effectuer l'auto-attestation sur le service d'entreprise sélectionné et ses enregistrements enfants.

Création d'une auto-attestation

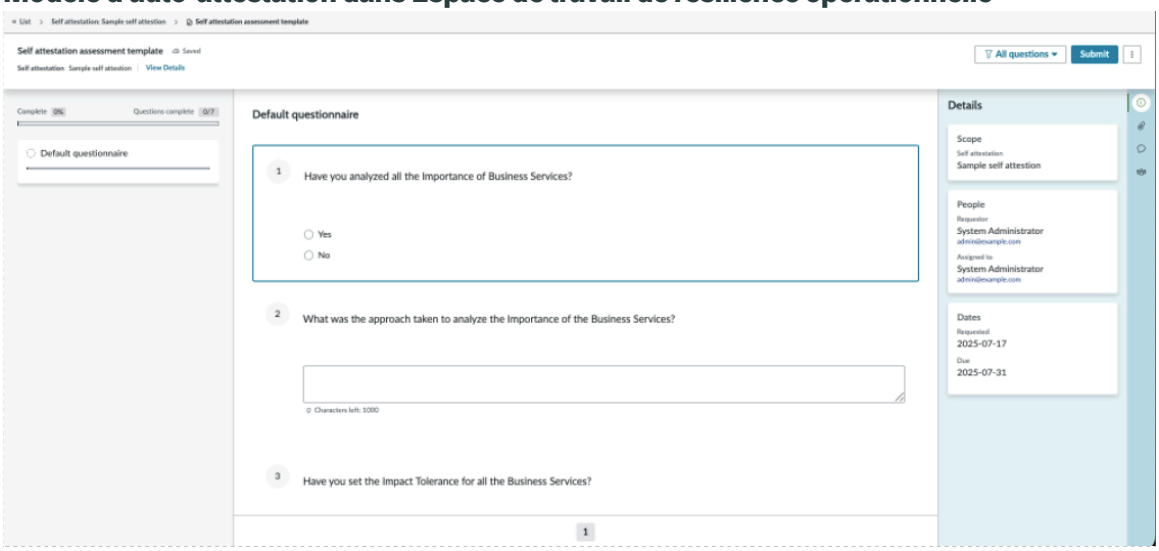
Pour créer une auto-attestation dans l'application Résilience opérationnelle , accédez à **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les attestations automatiques** dans un exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le modèle d'auto-attestation pris en charge par le Moteur d'évaluation intelligent pour soumettre une évaluation des services. L'exemple suivant illustre le modèle d'auto-attestation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle fichier .

Modèle d'auto-attestation dans Espace de travail de résilience opérationnelle



Tâches d'auto-attestation et états associés à chaque tâche

Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez effectuer les tâches d'auto-attestation suivantes dans Espace de travail de résilience opérationnelle:

1. Lancez une auto-attestation pour attester un ou plusieurs services d'entreprise.
2. Sélectionnez le type d'évaluation en tant que Évaluation intelligente.
3. Sélectionnez le modèle d'attestation d'Operational Resilience comme modèle d'attestation.
4. Utilisez le modèle HTML d'auto-attestation par défaut comme modèle PDF pour l'auto-attestation dans le formulaire d'auto-attestation. Ce modèle fournit le format pour le PDF et une option permettant d'inclure votre signature électronique dans le rapport. Pour obtenir des instructions sur la configuration du modèle d'attestation, reportez-vous à la section Créer et modifier le modèle d'attestation.
5. Ajoutez les services dont vous souhaitez certifier l'état dans le formulaire d'auto-attestation. Répondez à l'ensemble de questions prédéfini dans l'évaluation, telles que les noms et la description des services, les détails sur l'analyse de scénarios des services importants, votre approche pour l'analyse de scénario, et ainsi de suite.
6. Soumettez l'évaluation et attestez pour les services.
7. Téléchargez un PDF de l'auto-attestation à partir de la section Activité du formulaire d'auto-attestation et enregistrez une copie du rapport pour vos archives. Pour obtenir des instructions sur la configuration du modèle PDF d'attestation, reportez-vous à la section Créer des modèles de documents HTML et PDF.
8. Fermez l'auto-attestation pour que le processus d'auto-attestation soit terminé.

Au fur et à mesure que vous effectuez les tâches d'auto-attestation décrites dans le processus d'auto-attestation, les états associés sont automatiquement mis à jour selon un ordre prédéterminé. Les états et les actions d'interface utilisateur correspondantes pour ces tâches sont détaillés dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associées aux tâches d'auto-attestation

États	Actions d'interface utilisateur associées	Description
Brouillon	Sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire d'auto-attestation.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** pour soumettre une auto-attestation pour les services, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Les informations relatives à l'auto-attestation sont affichées dans l'onglet **Détails** du formulaire d'auto-attestation.
En attente d'attestation	Sélectionnez **Attester** dans le formulaire d'auto-attestation.	Lorsque vous sélectionnez les services que vous souhaitez certifier, vous pouvez choisir le modèle d'attestation et sélectionner **Attestation** pour procéder à l'attestation. L'application crée ensuite automatiquement une instance d'évaluation dans l'onglet **Instances d'évaluation** . Cette action déplace l'état de l'enregistrement d'auto-attestation vers **En attente d'attestation**. **Remarque :** Pour poursuivre le processus d'attestation, vous devez associer au moins un service à l'attestation automatique.
Annulé	Dans le formulaire d'auto-attestation, sélectionnez **Annuler** .	Lorsque l'enregistrement d'auto-attestation est à l'état **En attente d'attestation** , vous pouvez annuler une attestation erronée ou non valide en sélectionnant **Annuler** dans le formulaire d'auto-attestation. Il s'agit d'une étape facultative. L'état de l'auto-attestation est alors mis à jour sur **Annulé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associées aux tâches d'auto-attestation (suite)

États	Actions d'interface utilisateur associées	Description
Attestation reçue	Dans le modèle d'attestation, sélectionnez **Soumettre** et sélectionnez **Enregistrer** pour terminer le processus d'attestation. Sélectionnez **Exporter au format PDF** pour exporter la réponse au questionnaire au format PDF.	Lorsque l'enregistrement d'auto-attestation est à l'état **En attente d'attestation** , vous pouvez répondre aux questions d'évaluation qui sont indiquées dans le modèle d'attestation. Pour soumettre les réponses, sélectionnez **Soumettre** , puis **Enregistrer** pour enregistrer l'évaluation. L'état de l'auto-attestation est automatiquement mis à jour sur **Attestation reçue**. Sélectionnez **Exporter au format PDF** pour exporter la réponse au questionnaire au format PDF, signer l'attestation automatique et enregistrer une copie pour vos archives. Vous pouvez télécharger le PDF à partir de la section Activité du formulaire d'auto-attestation.
Fermé	Sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'auto-attestation.	Pour fermer l'attestation, sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'auto-attestation. L'état de l'auto-attestation est alors mis à jour sur **Fermé**.

Remarque : Si l'auto-attestation contient des données non valides et que vous en êtes le propriétaire, vous pouvez supprimer l'auto-attestation en sélectionnant **Supprimer** dans le formulaire d'auto-attestation. L'auto-attestation est ensuite supprimée de la liste des attestations automatiques dans Espace de travail de résilience opérationnelle.

Téléchargement du PDF de l'auto-attestation

En tant que propriétaire de l'auto-attestation, vous pouvez télécharger le PDF à partir de la section Activité du formulaire d'auto-attestation. Vous pouvez également le partager hors ligne avec les auditeurs, les contacts externes ou les personnes concernées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis pour effectuer les tâches d'auto-attestation

Si vous êtes un utilisateur de , vous pouvez effectuer différentes tâches d'auto-attestation Espace de travail de résilience opérationnelle avec les rôles suivants :

- Le rôle sn_oper_res.admin vous permet de créer et de gérer les modèles de questionnaires d'évaluation prédéfinis.
- Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez compléter l'auto-attestation du profil de résilience opérationnelle des services en sélectionnant un ou plusieurs services, en choisissant le modèle pour l'auto-attestation et en fournissant les réponses à un ensemble prédéfini de questions.

Remarque :

Si vous êtes le propriétaire de l'auto-attestation avec le Résilience opérationnelle rôle de gestionnaire ou Résilience opérationnelle d'administrateur, vous pouvez créer une auto-attestation, mettre à jour ses détails ou supprimer l'auto-attestation.

En tant qu'administrateur Résilience opérationnelle , vous pouvez créer et modifier le modèle de questionnaire d'évaluation. Vous devez disposer du rôle de Résilience opérationnelle gestionnaire pour répondre au questionnaire d'évaluation dans l'application Résilience opérationnelle .

Informations de référence

Pour plus d'informations sur l'envoi d'une auto-attestation dans , reportez-vous Effectuer l'évaluation d'auto-attestationà Espace de travail de résilience opérationnelle.

Pour obtenir une description des valeurs de champ répertoriées dans le formulaire d'auto-attestation dans le , reportez-vous à la Espace de travail de résilience opérationnelle section Créer un formulaire d'attestation automatique.

En tant que tâche facultative, lorsque vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un modèle d'attestation personnalisé au lieu d'utiliser le modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à la section Créer et modifier le modèle d'attestation.

Effectuer l'évaluation d'auto-attestation

Créez une évaluation pour l'auto-attestation et certifiez l'état de résilience des services dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. Effectuez l'évaluation d'auto-attestation à l'aide du Évaluation intelligente modèle fourni avec le système de base.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

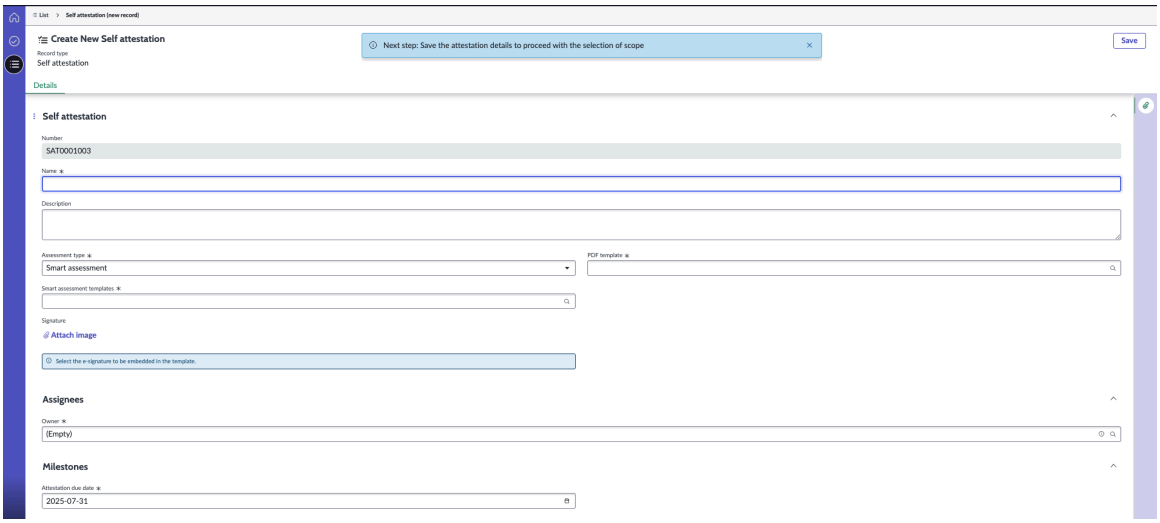
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** et sélectionnez **Toutes les attestations automatiques** dans la vue de liste.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez créer l'évaluation d'auto-attestation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

   Le formulaire Créer une nouvelle attestation automatique s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans les champs **Nom** et **Description** , ajoutez le nom et la description de l'attestation automatique.
4. Choisissez le type d'évaluation dans le champ Type **d'évaluation** .
   Vous pouvez sélectionner le type d'évaluation tel qu'indiqué dans la table.

Choix	Description
Sélectionnez Évaluation intelligente.	Sélectionnez la Évaluation intelligente méthode d'exécution de l'auto-attestation.
Sélectionnez l'évaluation héritée.	Sélectionnez la méthode d'évaluation héri–tée pour effectuer l'auto-attestation. Sélectionnez le modèle d'auto-attestation dans le champ Modèle **d'évaluation** .

5. Pour utiliser l'évaluation héritée, sélectionnez l'option Modèle **d'attestation d'Operational Resilience** .
   Le modèle d'attestation contient les questions prédéfinies pour l'évaluation. L'application Résilience opérationnelle fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base.

   Remarque : Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez personnaliser le modèle d'attestation par défaut pour vos propres besoins professionnels. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à la section Créer et modifier le modèle d'attestation.

6. Pour utiliser le Évaluation intelligente, sélectionnez le **modèle d'évaluation d'auto-attestation** par défaut renseigné dans le champ **Modèles d'évaluation intelligente** .

   La version de base inclut le **modèle d'évaluation d'auto-attestation** par défaut, à l'aide de , Évaluation intelligente avec un questionnaire préconfiguré. Résilience opérationnelle Les administrateurs peuvent configurer leurs propres modèles d'attestation dans le Espace de travail pour les évaluations et choisir parmi différents types de données en fonction de leurs besoins.

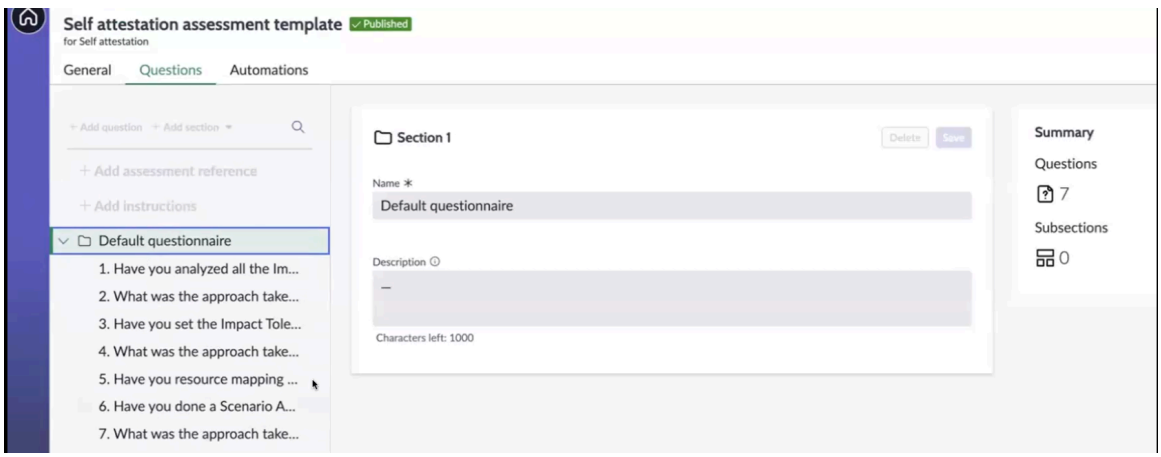
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

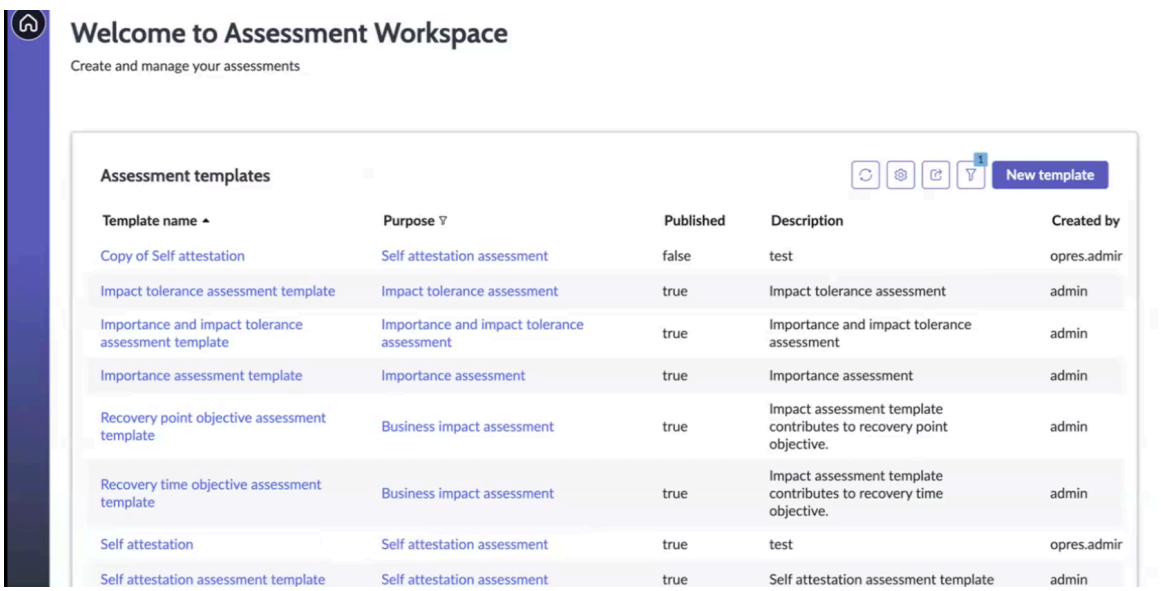
Remarque : Avant de commencer le processus d'auto-attestation, vérifiez que Résilience opérationnelle l'administrateur a configuré et publié le modèle d'auto-attestation dans le Espace de travail pour les évaluations. Si le modèle d'auto-attestation Évaluation intelligente n'est pas configuré et publié dans le , il ne s'affiche pas pour la Espace de travail pour les évaluations sélection dans le champ **Modèles d'évaluation intelligente** du formulaire d'auto-attestation.

Pour plus d'informations sur la configuration des Évaluation intelligente modèles, reportez-vous à la section Créer et modifier le modèle d'attestation.

Pour en savoir plus sur la documentation, reportez-vous aux Évaluation intelligente sections Créer un Évaluation intelligente modèle et Créer un modèle d'évaluation.



Lors de la création d'un modèle, assurez-vous de sélectionner **l'évaluation d'auto-attestation** comme objectif dans la liste Modèles d'évaluation Espace de travail pour les évaluations dans le comme indiqué dans l'exemple.



Template name	Purpose	Published	Description	Created by
Copy of Self attestation	Self attestation assessment	false	test	opres.admir
Impact tolerance assessment template	Impact tolerance assessment	true	Impact tolerance assessment	admin
Importance and impact tolerance assessment template	Importance and impact tolerance assessment	true	Importance and impact tolerance assessment	admin
Importance assessment template	Importance assessment	true	Importance assessment	admin
Recovery point objective assessment template	Business impact assessment	true	Impact assessment template contributes to recovery point objective.	admin
Recovery time objective assessment template	Business impact assessment	true	Impact assessment template contributes to recovery time objective.	admin
Self attestation	Self attestation assessment	true	test	opres.admir
Self attestation assessment template	Self attestation assessment	true	Self attestation assessment template	admin

7. Sélectionnez le **modèle HTML d'attestation automatique par défaut** dans le champ **Modèle PDF** . Vous pouvez utiliser le modèle HTML d'auto-attestation par défaut pour générer le fichier PDF du rapport d'auto-attestation.

Remarque : Pour accéder à l'option de modèle PDF dans le formulaire d'auto-attestation, assurez-vous que l'application Modèles de documents est installée sur votre instance. L'option de modèle PDF n'est visible que si cette application est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le champ **Signature** , sélectionnez **Joindre une image** pour joindre l'image de signature pour l'auto-attestation.
   Le message d'information suivant s'affiche : *`Select the e-signature to be embedded in the template.`*

   Remarque : Vous devez sélectionner le format de fichier pris en charge, tel que JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, pour l'image de signature. Si vous sélectionnez un format de fichier qui n'est pas pris en charge, tel que le Microsoft format Word, le message d'erreur suivant s'affiche à l'écran : *`Selected file type is invalid. Valid field types: JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG.`*

   Si vous souhaitez supprimer une image existante et en ajouter une nouvelle à la place, vous pouvez utiliser l'icône **Supprimer** dans le champ **Signature** et ajouter une autre image de signature.

9. Dans le panneau Délégataires, mettez à jour le champ **Propriétaire** pour sélectionner le propriétaire de l'attestation automatique.
10. Dans le panneau Jalons, ajoutez la date d'échéance de l'auto-attestation.
    Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`Next step: Save the attestation details to proceed with the selection of services.`*
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Les détails de l'auto-attestation sont enregistrés dans l'instance.

    L'auto-attestation est créée à l'état **Brouillon** .

    L'onglet **Détails** est mis à jour avec les informations d'auto-attestation. Les détails de l'attestation sont enregistrés. Vous pouvez définir le champ d'application de l'auto-attestation dans l'onglet **Champ d'application** .
12. Dans l'onglet **Champ d'application** , sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez un ou plusieurs services, puis sélectionnez à nouveau **Ajouter** dans le modal.
    Vous pouvez sélectionner les services à certifier dans le rapport d'auto-attestation.

    Remarque : Vous devez ajouter au moins un service pour procéder à l'auto-attestation.
13. Pour envoyer l'attestation au propriétaire, sélectionnez **Attester** dans le formulaire.
    L'enregistrement d'auto-attestation passe à l'état **En attente d'attestation** et une évaluation est créée pour celui-ci. Le propriétaire de l'enregistrement d'auto-attestation reçoit une notification par e-mail contenant un lien pour accéder à l'enregistrement dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Que faire ensuite

Demandez des réponses sur l'évaluation, puis soumettez l'auto-attestation au propriétaire pour la certification. Pour plus d'informations, consultez Soumettre le rapport d'auto-attestation.

Créer un formulaire d'attestation automatique

Si vous êtes le propriétaire de l'attestation automatique, utilisez le formulaire Créer une nouvelle attestation automatique dans Espace de travail de résilience opérationnelle pour soumettre l'attestation automatique pour les services.

Créer un formulaire d'attestation automatique

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, consultez la table suivante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire d'attestation automatique

Champ	Description
Onglet Détails	
Numéro	Numéro de l'enregistrement d'auto-attestation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom unique pour l'enregistrement d'auto-attestation.
Description	Informations utiles sur l'enregistrement d'auto-attestation.
Modèle d'attestation	Modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base et utilisé pour créer l'attestation automatique. La version de base inclut le **modèle d'évaluation d'auto-attestation** par défaut, à l'aide de , Évaluation intelligente avec un questionnaire préconfiguré.
Modèle PDF	Modèle PDF par défaut fourni avec le système de base pour exporter une attestation au format PDF. Le nom du modèle est *`Default Self Attestation HTML Template`*.
Signature	Champ permettant de joindre l'image de signature à l'attestation. Sélectionnez la signature électronique que vous pouvez intégrer dans le modèle. **Remarque :** Vous devez sélectionner le format de fichier pris en charge, tel que JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, pour l'image de signature.
Panneau des délégataires	
Propriétaire	Étiquette de l'enregistrement d'auto-attestation affiché dans l'interface utilisateur. Ce champ est renseigné automatiquement.
Panneau Jalons	
Date d'échéance de l'attestation	Date à laquelle l'attestation est due.
Date d'attestation	Date et heure auxquelles l'attestation est certifiée.
Panneau Composer	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires supplémentaires pour l'auto-attestation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Notes de travail (privées)	Notes de travail pour l'auto-attestation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Activité	Activités associées à l'auto-attestation.
Pièces jointes	Pièces jointes disponibles avec l'attestation automatique, telles que le PDF de l'attestation automatique. Vous pouvez télécharger, renommer ou supprimer le PDF du formulaire.
Onglet Champ d'application (Cet onglet s'affiche une fois que vous avez ajouté un service à l'attestation.)	
Nom	Nom du service d'entreprise.
Propriété de	Propriétaire du service d'entreprise.
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle du service.
Onglet Évaluation (Cet onglet s'affiche une fois que vous avez soumis l'attestation.)	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire d'attestation automatique (suite)

Champ	Description
Résilience opérationnelle Modèle d'attestation	Questionnaire d'évaluation des services. **Remarque :** Si vous êtes le propriétaire de l'attestation, vous pouvez consulter l'évaluation. Vous pouvez remplir les réponses aux questions et soumettre l'évaluation pour l'auto-attestation.

Soumettre le rapport d'auto-attestation

Soumettre le rapport d'auto-attestation à son propriétaire pour la certification. Vous pouvez ensuite générer le PDF du rapport d'auto-attestation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle pour vos archives.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Attestations automatiques** et sélectionnez l'auto-attestation sur laquelle vous travaillez.
2. Répondez aux questions de l'évaluation en tant qu'évaluateur ou propriétaire dans l'onglet **Évaluation** . Dans l'onglet **Évaluation** , un questionnaire d'évaluation pour les services s'affiche. En tant qu'évaluateur, vous pouvez répondre aux questions de l'évaluation.
3. Pour réaffecter l'auto-attestation à un autre évaluateur, mettez à jour le champ **Évaluateur** dans l'onglet **Détails** .
4. Assurez-vous d'obtenir une réponse à toutes les questions et sélectionnez **Soumettre**.
   Lorsque vous soumettez l'évaluation, vos réponses sont stockées dans l'application, puis l'état de l'auto-attestation est mis à jour sur **Attestation reçue**.
   Lorsque l'auto-attestation est mise à jour vers l'état **Attestation reçue** , l'attestation est terminée et le bouton **Exporter au format PDF** s'affiche sur le formulaire.
5. Pour exporter le rapport d'auto-attestation au format PDF, sélectionnez **Exporter au format PDF**.
   Le PDF d'auto-attestation est généré pour téléchargement et est disponible dans la section Activité de l'enregistrement d'auto-attestation, contenant des détails tels que le propriétaire, le nom, la description, le nom du modèle et les réponses aux questions.
6. Pour enregistrer l'enregistrement d'auto-attestation, sélectionnez **Enregistrer**.
7. Pour fermer l'enregistrement d'auto-attestation, sélectionnez **Fermer**.

Collecte de données alignées sur la dernière CSDM configuration

À partir de la version 20.1.x, l'application Résilience opérationnelle prend en charge la dernière Modèle de données de services de base version (CSDM). Cette section décrit en détail les étapes de configuration des services, des services d'entreprise, des offres de service et des processus Résilience opérationnelle business, ainsi que la collecte de données alignées sur la dernière CSDM configuration.

Configuration des données pour les services d'entreprise

Résilience opérationnelle Les responsables vérifient généralement que les données sont configurées pour les services ou les services d'entreprise et surveillent leurs mesures de résilience sur le tableau de bord. La configuration de nœud principale de service (CMDB)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

récupère les données liées au service, tandis que la configuration de nœud principale OpRes avec en-tête CSDM configure les données liées aux services d'entreprise.

Vue d'ensemble des services d'entreprise sur le tableau de bord

Un service exécute une fonction au niveau de l'entreprise, comme la messagerie électronique, les services informatiques, le commerce électronique ou les services bancaires téléphoniques. Les clients existants utilisent la configuration de nœud principale de service (CMDB), tandis que les nouveaux clients utilisent OpRes avec la configuration de nœud principal d'en-tête CSDM. Le formulaire de service ou le formulaire de services d'entreprise répertorient les risques, les problèmes, les défaillances de contrôle et d'autres domaines nécessitant une attention particulière.

Remarque : Les administrateurs peuvent afficher ou masquer les onglets **Vue d'ensemble des services** ou Vue **d'ensemble des services d'entreprise** en fonction de leurs besoins organisationnels. Pour plus d'informations, consultez Afficher l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise dans la Espace de travail vue.

Configuration des types d'entité et des piliers

Avant de continuer, assurez-vous que les types d'entité et les piliers sont correctement configurés ; Reportez-vous aux instructions de Configurer des piliers, des types d'entité et générer des entités configuration.

Mise en page verticale pour les enregistrements de service

À partir de Résilience opérationnelle la version 21.0.x, les enregistrements des modules Services, Services d'entreprise, Offres, Processus d'entreprise et Services d'application présentent une disposition verticale.

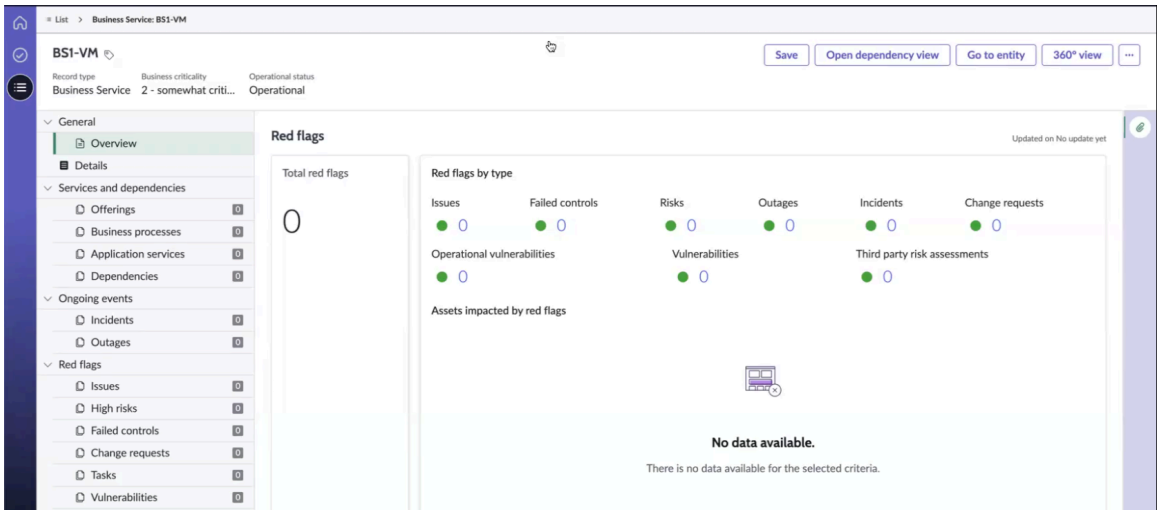
La disposition verticale dans le élimine Espace de travail de résilience opérationnelle le besoin d'onglets horizontaux. Au lieu de cela, il mappe les services d'entreprise, les offres, les processus de gestion et les services d'application pour organiser les informations connexes de manière plus rationalisée.

Lors de l'affichage d'un service d'entreprise spécifique, tel que « Cartes et paiements », toutes les listes dépendantes sont accessibles via ce menu vertical. Cela inclut les offres de service, les processus business, les services d'application, les dépendances, les incidents et les mesures pertinentes. La nouvelle mise en page permet aux utilisateurs d'accéder directement aux informations connexes, ce qui rationalise la navigation et améliore l'expérience utilisateur globale.

Cette mise en page affiche des informations détaillées, notamment les dépendances de service, les événements, les données d'indicateurs rouges et les problèmes connexes, ce qui en facilite la lecture et la compréhension.

Traduction automatique

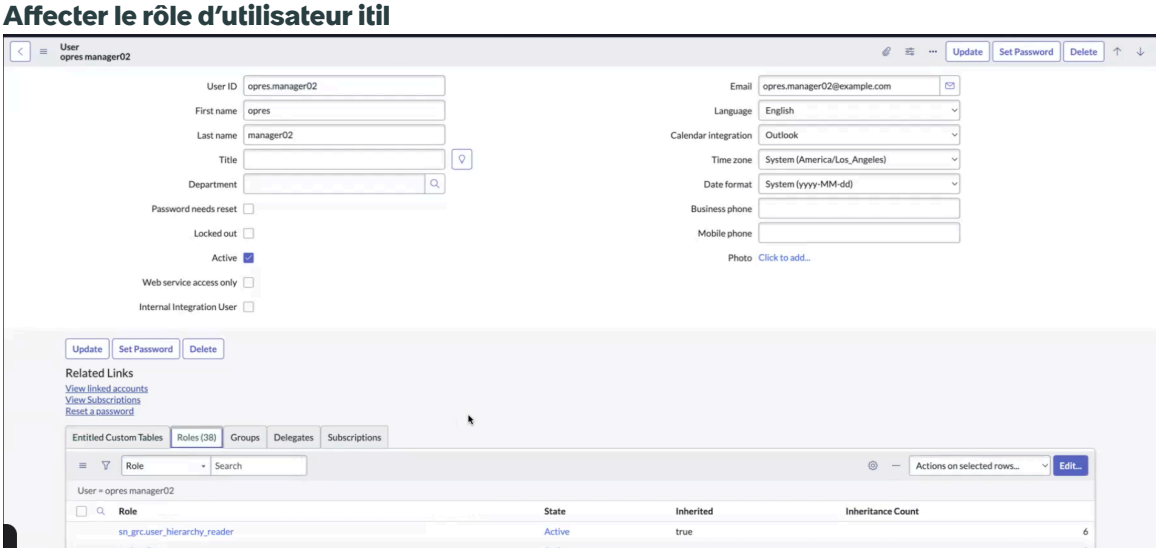
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affectation du rôle d'utilisateur itil aux Résilience opérationnelle administrateurs ou gestionnaires

Pour configurer des services ou des processus enfants pour un service, affectez le rôle d'utilisateur itil aux Résilience opérationnelle administrateurs ou gestionnaires en procédant comme suit.

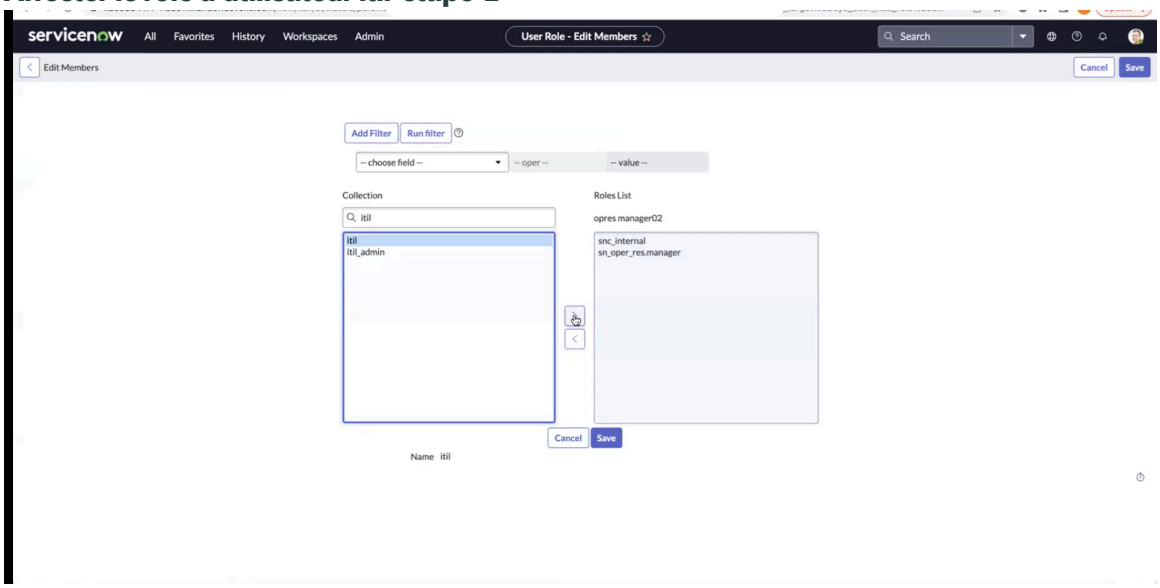
Affecter le rôle d'utilisateur itil



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter le rôle d'utilisateur itil-étape-2



Remarque :

Pour ajouter ou supprimer des services et des processus dans , Espace de travail de résilience opérationnelle vous devez disposer du rôle sn_oper_res.manager et itil ou des rôles sn_oper_res.admin et itil. Dans le , l'octroi CMDB du rôle itil permet aux utilisateurs d'ajouter ou de supprimer des services et des processus du backend. Toutefois, l'application Espace de travail de résilience opérationnelle empêche les utilisateurs disposant du rôle sn_oper_res.user d'effectuer ces modifications dans le Espace de travail de résilience opérationnelle fichier .

Ajout d'un service à la génération de rapports

Vous pouvez ajouter un service à Résilience opérationnelle la génération de rapports en sélectionnant l'action **d'interface utilisateur Ajouter à la génération de rapports OpRes** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Remarque : Au lieu d'ajouter des services directement à Résilience opérationnelle la génération de rapports, configurez les filtres d'entité pour les services souhaités. Pour obtenir des instructions sur la configuration des filtres d'entité, reportez-vous à la section Configurer les types d'entité et les filtres d'entité.

Ajouter un service à la génération de rapports OpRes



Remarque : Après avoir ajouté un service à Résilience opérationnelle la génération de rapports dans le Espace de travail de résilience opérationnelle, l'option **de génération de rapports Ajouter à OpRes** n'est plus affichée dans l'interface utilisateur de ce service.

Traduction automatique

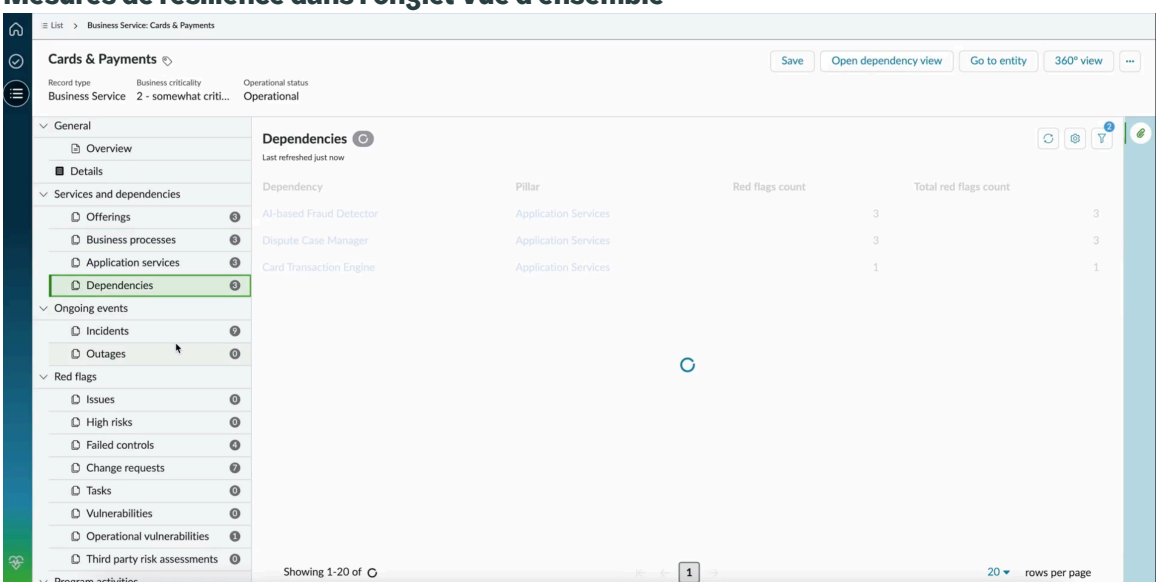
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir ajouté un service à Résilience opérationnelle la génération de rapports, vous pouvez afficher les options **Ajouter** ou **Nouveau** dans le formulaire Service. Utilisez ces options pour configurer la relation entre le service et ses entités. Pour supprimer un service ou un processus associé, sélectionnez le service ou le processus, puis choisissez **Supprimer**.

Onglets Vue d'ensemble et Détails du formulaire de service

Dans l'onglet **Vue d'ensemble** du formulaire Service, vous pouvez afficher les mesures de résilience d'un service, comme illustré dans l'exemple suivant.

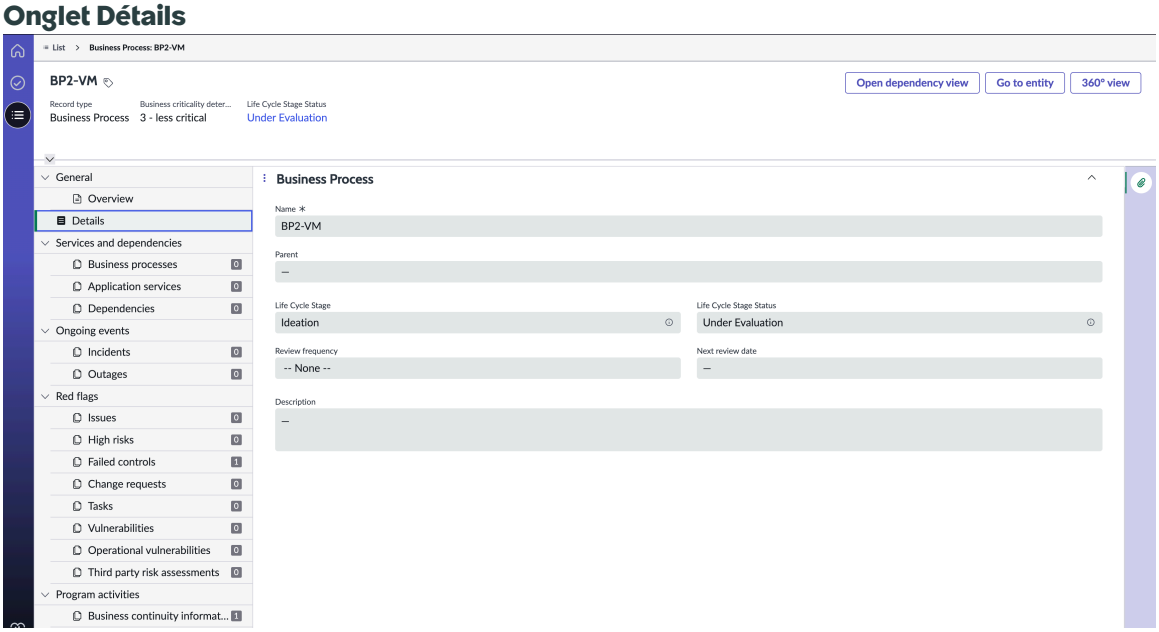
Mesures de résilience dans l'onglet Vue d'ensemble



La section Indicateurs rouges affiche le nombre total d'indicateurs rouges, les indicateurs rouges par type et les détails des actifs qui sont impactés par les indicateurs rouges.

Dans l'onglet **Détails** du formulaire Service, vous pouvez afficher les attributs clés d'un service, comme illustré dans l'exemple suivant :

Onglet Détails



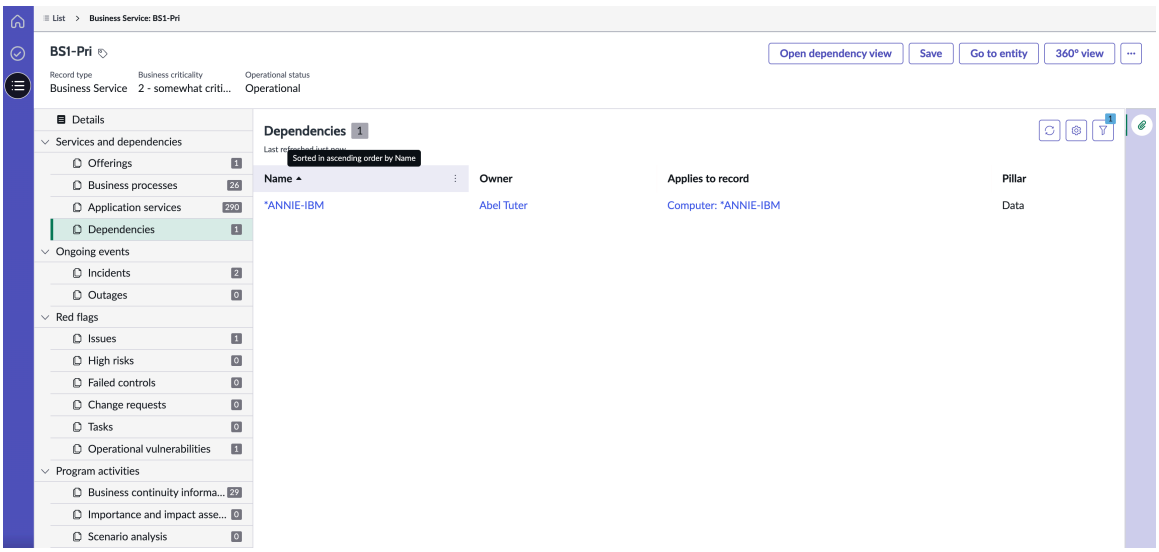
Traduction automatique

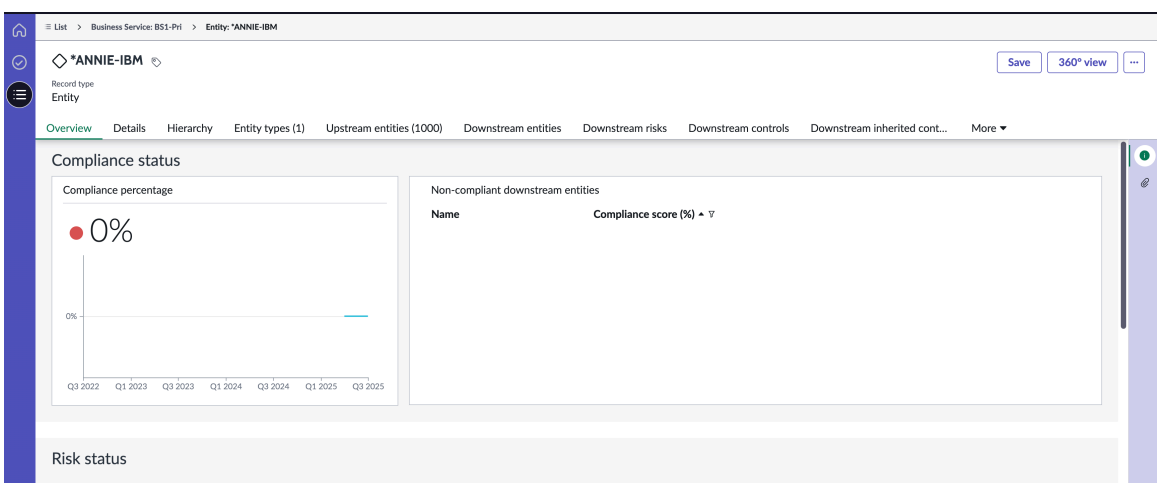
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services enfants, processus et dépendances d'un service

Lorsque vous ajoutez un service à Résilience opérationnelle la génération de rapports, vous pouvez afficher et configurer ses services, processus et dépendances enfants, comme illustré dans les exemples suivants.

Formulaire de service





Reporting des données pour un objet sans service d'entreprise en tant qu'entité parente

Si vous avez un service d'entreprise ou un service en tant qu'entité parente, tous les indicateurs rouges ou dépendances sont déployés vers ce service d'entreprise ou ce service. Même si un objet comme une offre de service (SO) ou un processus business (BP) n'a pas de service d'entreprise ou de service comme entité parente, l'exécution de la tâche planifiée extrait toujours ses dépendances et les intègre avec les indicateurs rouges.

Autres listes connexes dans le formulaire de service

En fonction des intégrations et des applications installées, les listes connexes suivantes s'affichent dans le formulaire Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres onglets associés affichés dans le formulaire de service

Onglet	Description	Nouvelle action	Ajouter une action	Supprimer l'action
Services enfants	Liste des services enfants d'un service. Pour associer un service enfant existant à un service, sélectionnez **Ajouter**. Pour créer un service enfant pour le service actuel, sélectionnez **Nouveau**.	Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter un service enfant. Sur ce formulaire, vous pouvez créer une relation entre le service enfant et le service actuel.	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel.	Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un service enfant du service.
Processus business	Liste des processus business associés à un service.	Sans objet	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs processus que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel.	Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un processus du service.
Dépendances	Liste des dépendances associées à un service.	Non applicable	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs actifs (entités) que vous pouvez ajouter en tant qu'entités en aval du service actuel.	Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un actif du service.
Questions	Liste des problèmes associés à un service. Vous pouvez sélectionner **Ajouter** pour associer un problème existant à un service, comme illustré dans l'exemple suivant. Pour créer un problème pour un service, vous pouvez également sélectionner **Nouveau**.	Formulaire dans lequel vous pouvez créer un problème pour un service.	Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter un problème existant à un service.	Non applicable
Risques élevés	Liste des éléments à haut risque ou des évaluations des risques à l'état Surveillance qui	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres onglets associés affichés dans le formulaire de service (suite)

Onglet	Description	Nouvelle action	Ajouter une action	Supprimer l'action
	sont associés au service. Les risques sont déployés à partir des dépendances.			
Contrôles ayant échoué	Liste des contrôles ayant échoué ou courants où l'état du contrôle est non conforme et où l'entité dépendante est le service. Les contrôles sont déployés à partir de dépendances.	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Demandes de changement	Liste des demandes de changement associées à un service.	Formulaire de demande de changement. Lorsque vous envoyez le formulaire Demande de changement, l'application crée un enregistrement dans la table Services.	Sans objet	Sans objet
Tâches	Liste des tâches associées à un service.	Liste des tables de tâches, à partir desquelles vous pouvez sélectionner le type de tâche que vous souhaitez créer. Lorsque vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans la table Services avec la table Tâches.	Sans objet	Sans objet
Incidents	Liste des incidents associés à toutes les dépendances et à tous les services.	Formulaire d'incident. Lorsque vous soumettez le formulaire d'incident, un enregistrement est créé dans la table Services.	Sans objet	Sans objet
Pannes	Liste des pannes ouvertes associées	Formulaire de panne. Lorsque	Sans objet	Sans objet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

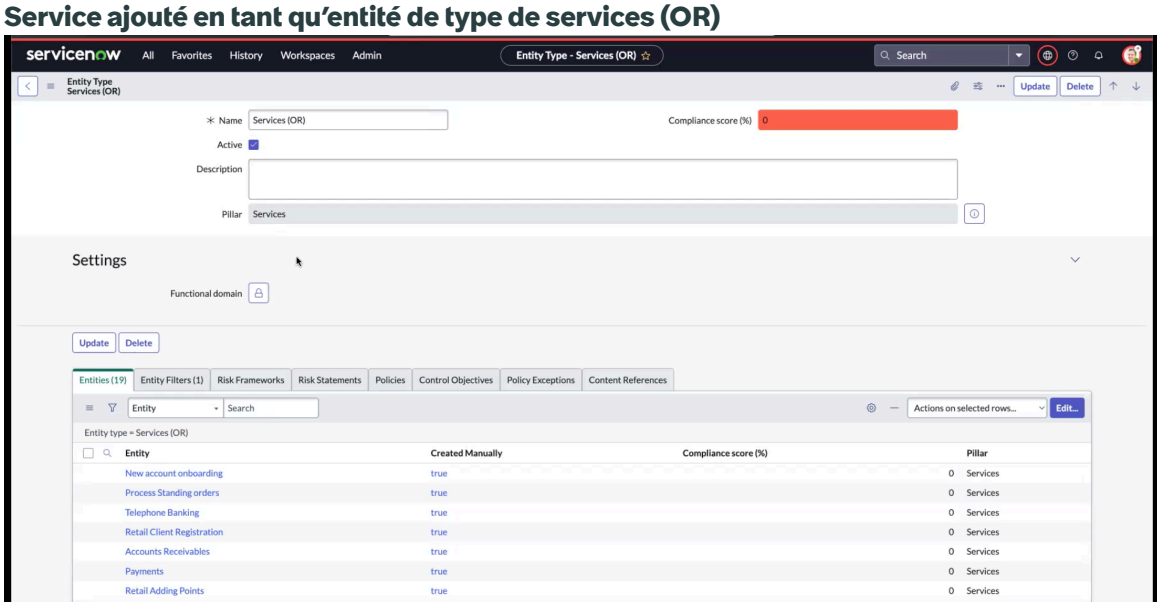
Autres onglets associés affichés dans le formulaire de service (suite)

Onglet	Description	Nouvelle action	Ajouter une action	Supprimer l'action
	à toutes les dépendances et à tous les services.	vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans la table Services.		
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d'activité associés à un service.	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Vulnérabilités	Liste des vulnérabilités associées à un service.	Vulnérabilités d'un service.	Sans objet	Sans objet
Évaluation de l'importance et de l'impact	Liste des évaluations de l'importance et de l'impact approuvées.	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Analyse de scénarios	Liste des analyses de scénarios approuvées.	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Vulnérabilités opérationnelles	Vulnérabilités opérationnelles associées à un service.	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Service ajouté en tant qu'entité de type de services (OR)

Lorsque vous ajoutez un service à la Résilience opérationnelle génération de rapports, le service est ajouté en tant qu'entité de type Services (OR), comme illustré dans l'exemple suivant.

Service ajouté en tant qu'entité de type de services (OR)



Traduction automatique

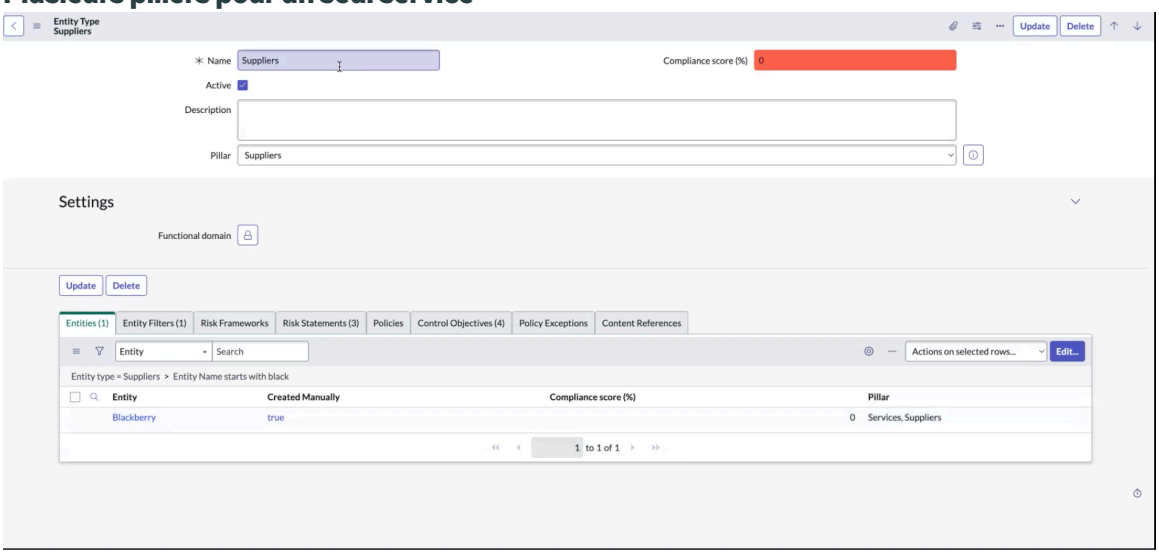
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les services appartiennent Résilience opérationnelle au pilier Services. Comme le montre l'exemple, la colonne Pilier pour les entités affiche le pilier Services.

Remarque : Vous ne pouvez ajouter que les entités qui font partie de la table [cmdb_ci_service] au type d'entité Services (OR).

De même, un service (en tant qu'entité) peut appartenir à plusieurs piliers. L'exemple suivant montre un service qui appartient à deux piliers, tels que les piliers Services et Fournisseurs.

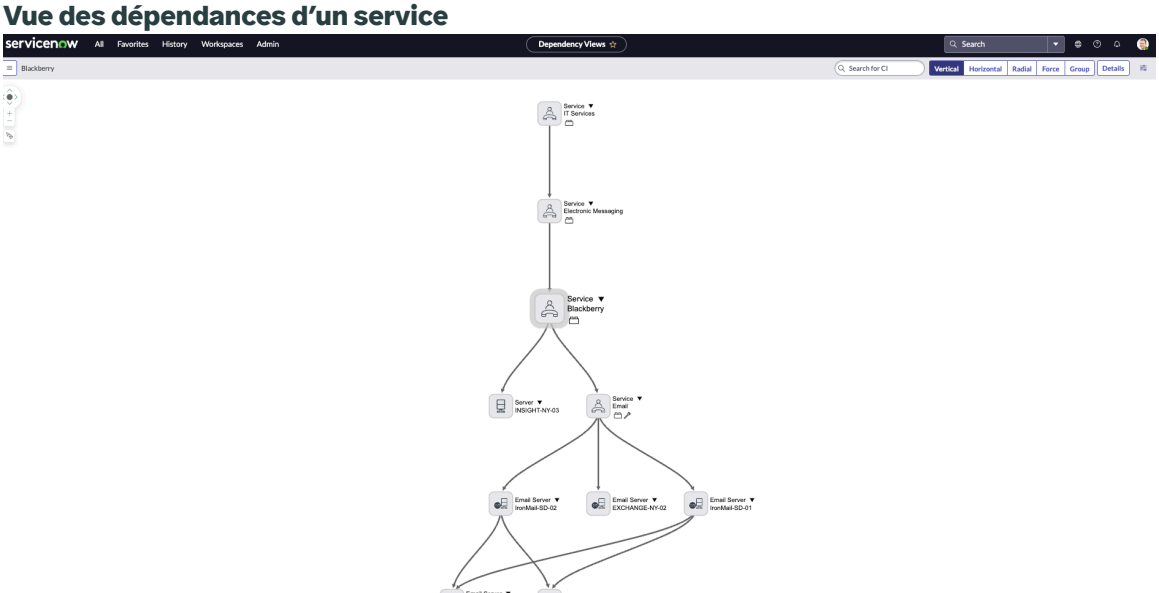
Plusieurs piliers pour un seul service



Ouvrir la vue des dépendances et la vue à 360 degrés pour un service

Dans le formulaire de service, vous pouvez sélectionner l'option **Ouvrir la vue des dépendances** pour afficher la relation d'infrastructure d'un service. La vue des dépendances d'un service affiche sa relation avec les services parents, les services enfants et les processus, comme illustré dans l'exemple suivant.

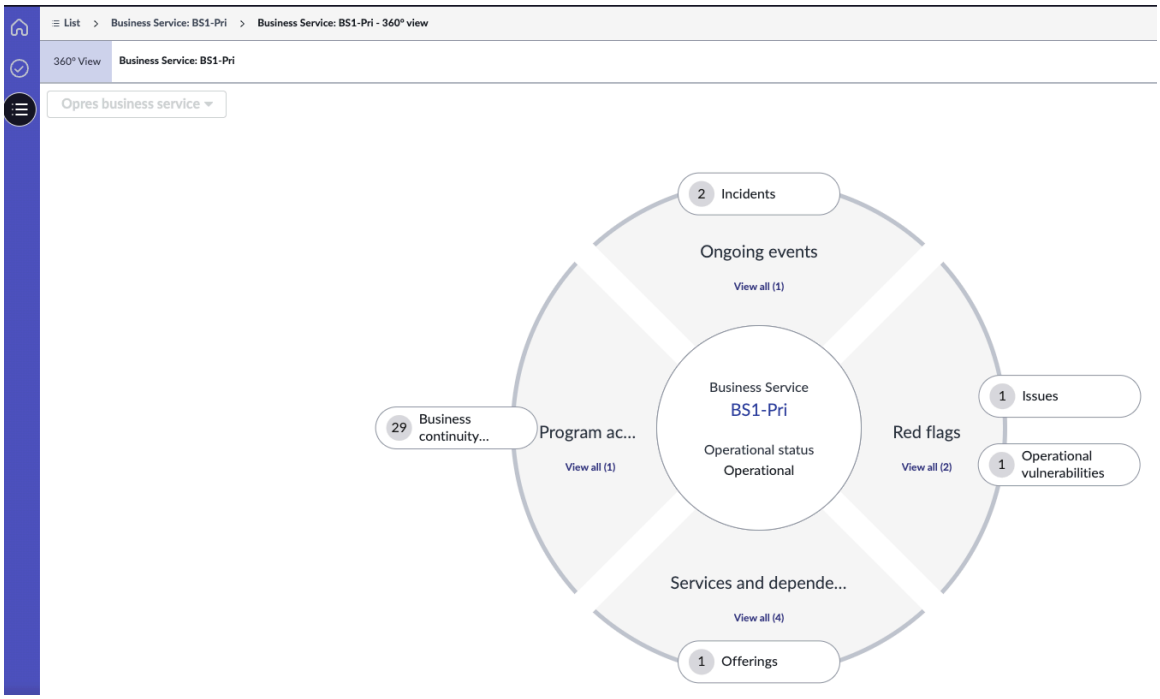
Vue des dépendances d'un service



Dans l'onglet **Vue à 360°** , les Résilience opérationnelle gestionnaires peuvent surveiller la vue à 360 degrés d'un service et mesurer ses performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous disposez du rôle de Résilience opérationnelle gestionnaire, dans la vue à 360 degrés d'un service, vous pouvez visualiser les entités suivantes :

- Services parents et enfants
- Les dépendances liées à un pilier, telles que les piliers Processus, Technologie, Personnes, Fournisseur et Installation dans votre organisation
- Mesures de Résilience opérationnelle

Utilisation du modèle de données flexible

Résilience opérationnelleÀ partir de la version 21.0.x, le modèle de données flexible améliore les mesures de résilience opérationnelle en améliorant la visualisation des données et le flux des services dépendants. Il prend également en charge plusieurs tableaux de bord avec des informations sur les indicateurs rouges, l'importance du service d'entreprise et la tolérance d'impact.

Résilience opérationnelleÀ partir de la version 20.1.x, les configurations de nœuds principales, prises en charge par le Cadre de travail des relations entre données, ont été introduites pour Résilience opérationnelle définir des chaînes de déploiement de dépendances. Les configurations de nœud principales, dont la source est la CMDB OpRes, sont livrées prêtes à l'emploi. Pour plus d'informations sur les configurations de nœud principales, la création d'une nouvelle configuration de nœud principale ou la mise à jour d'une configuration de nœud principale existante, reportez-vous à la section Configurations de nœuds principales.

Dans le modèle de données précédent, la table d'objets CSDM [sn_oper_res_profile] stockait l'ensemble de la chaîne de dépendance, y compris toutes les combinaisons possibles, ce qui rendait la récupération des données fastidieuse et la maintenance difficile. Cette approche a été dépréciée au profit d'un modèle plus efficace.

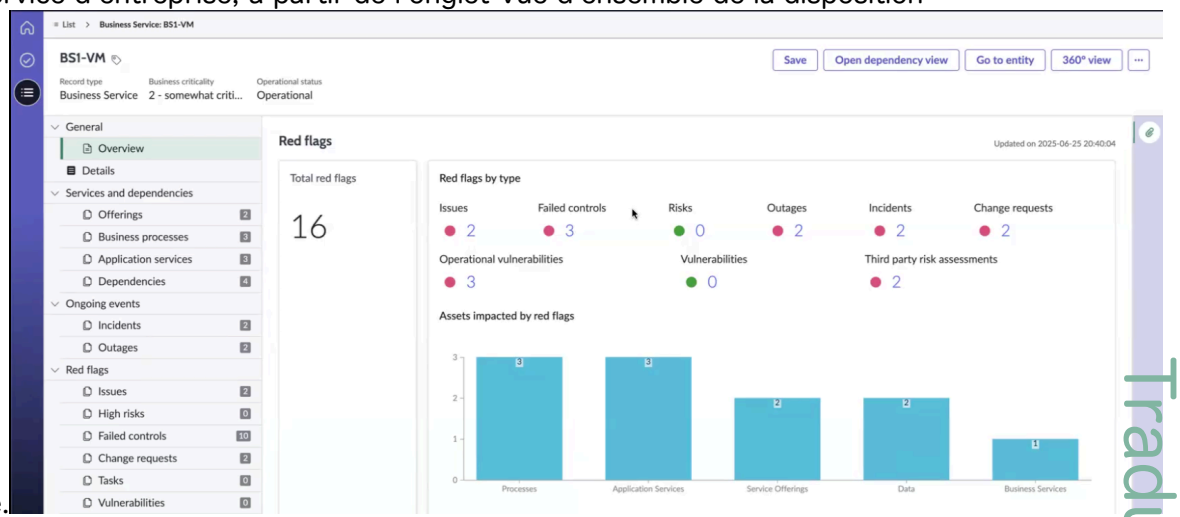
Principales fonctionnalités du modèle de données flexible

Le modèle de données flexible offre plusieurs fonctionnalités clés qui améliorent les mesures de résilience opérationnelle.

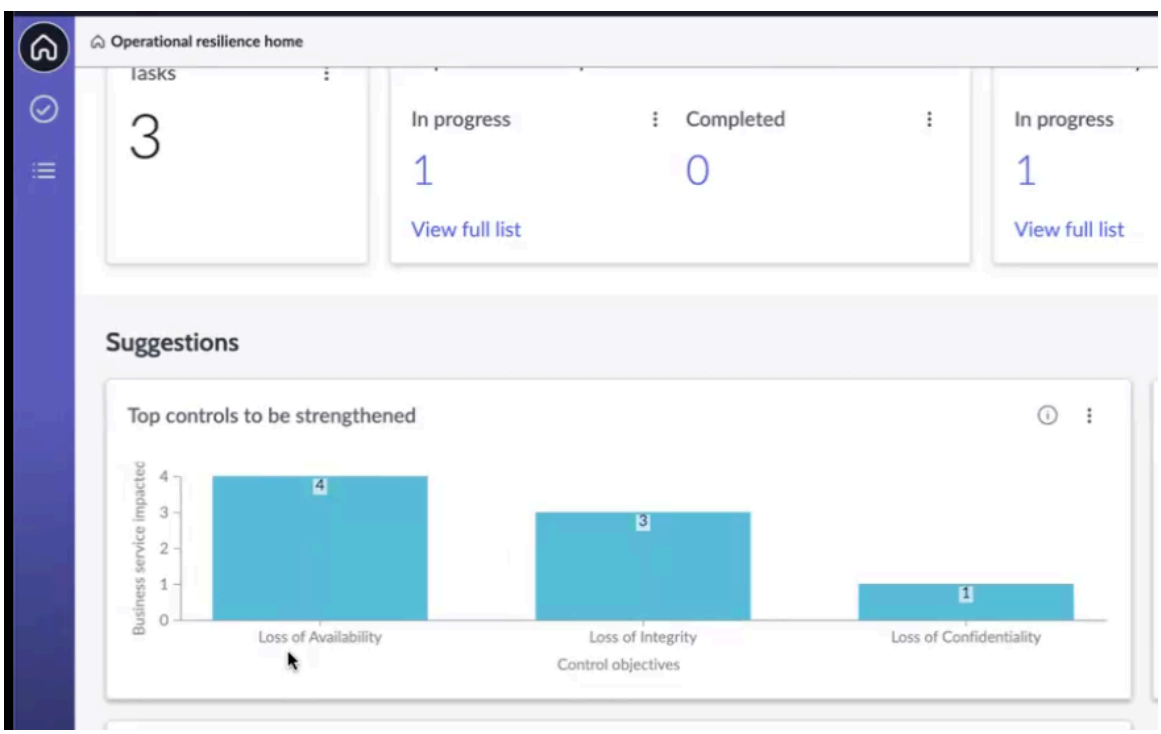
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Visualisation améliorée des données : les modules Services, Services d'entreprise, Offres, Processus d'entreprise et Services d'application présentent désormais une mise en page verticale, remplaçant les onglets horizontaux traditionnels et améliorant la navigation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez afficher l'ensemble des mesures de résilience d'un objet, tel qu'un processus d'entreprise ou un service d'entreprise, à partir de l'onglet Vue d'ensemble de la disposition verticale.



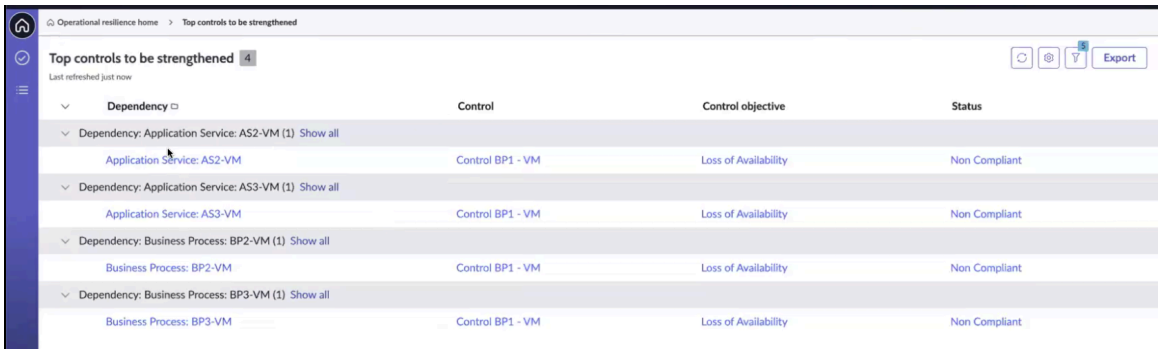
Vous pouvez ensuite afficher les données en aval et divers tableaux de bord en fonction de la classe supérieure sélectionnée. L'exemple suivant montre les contrôles principaux à renforcer pour le service d'entreprise.



La sélection du graphique affiche des informations détaillées sur les enregistrements de dépendance, les contrôles connexes et les objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

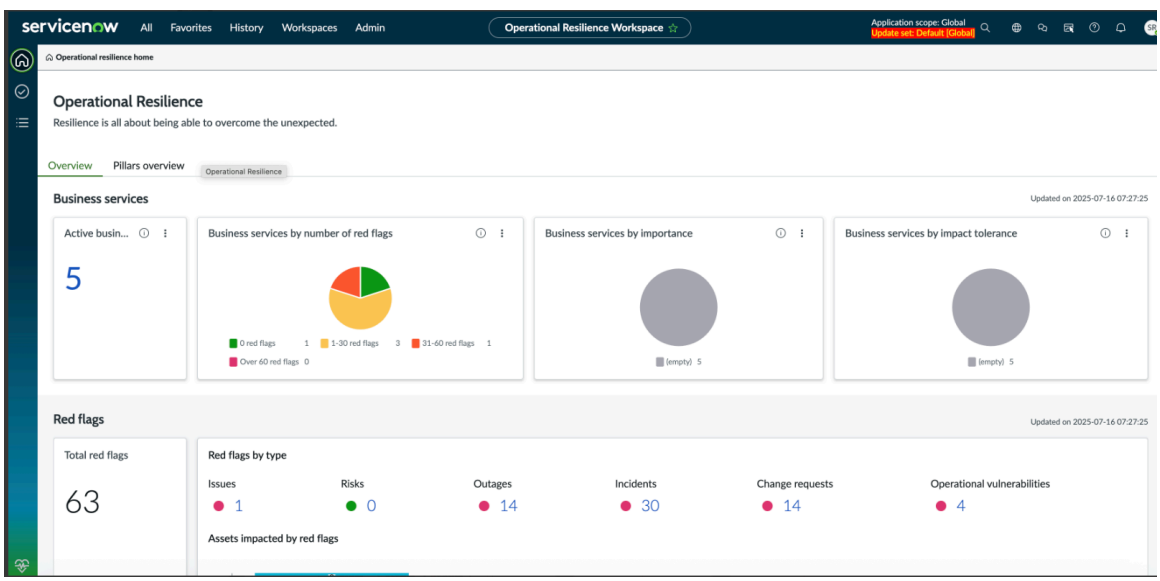


- Navigation simplifiée : vous pouvez accéder directement aux listes et mesures connexes d'un service d'entreprise spécifique, telles que ses offres de service, ses processus de gestion, ses services d'application, ses dépendances, ses incidents et ses mesures, à partir de la mise en page verticale.

Mise en œuvre technique

Résilience opérationnelle Depuis la version 21.0.x, le modèle de données pour les configurations d'Operational Resilience a été optimisé. Désormais, chaque nœud d'une chaîne hiérarchique, comme un service d'entreprise ou une offre aux processus, est stocké séparément dans la table d'objets CSDM [sn_oper_res_profile] avec ses nœuds de classe et parents. Cela signifie que seuls les objets pertinents (par exemple, 500 entités sur 1 000) qui font partie des configurations de nœuds principales sont stockés, ce qui améliore l'efficacité de la gestion des données.

Le modèle de données flexible introduit avec Résilience opérationnelle la version 21.0.x fournit une base pour les tableaux de bord et suit le flux des services dépendants. Les données, y compris les indicateurs rouges par type, tels que les contrôles ayant échoué, les incidents et les pannes, et les mesures de service d'entreprise telles que le nombre d'indicateurs, l'importance et la tolérance d'impact, sont mises à jour dans le tableau de bord via les modifications apportées au modèle de données flexible.



Les données affichées dans l'exemple concernent des services d'entreprise tels que le service d'entreprise par nombre d'indicateurs rouges, le service d'entreprise par importance, le service d'entreprise par tolérance d'impact. Vous pouvez configurer la propriété pour désigner n'importe `sn_oper_res.top_class_name` quelle classe comme classe supérieure.

Traduction automatique

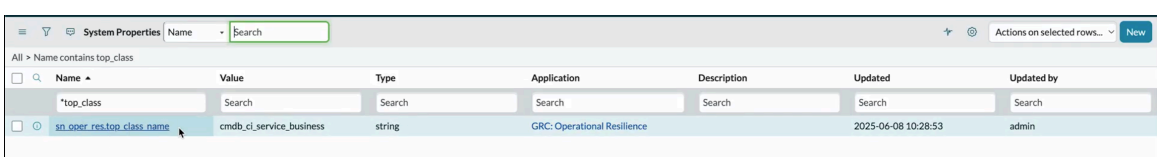
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la propriété sn_oper_res.top_class_name

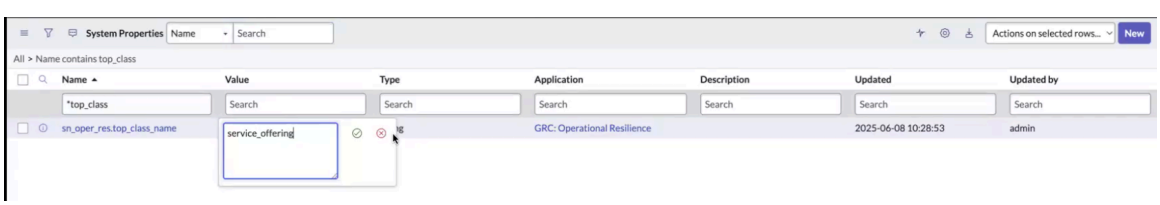
Vous pouvez configurer la propriété de manière à désigner n'importe *sn_oper_res.top_class_name* quelle classe comme classe supérieure dans la vue de tableau de bord afin que n'importe quel nœud, tel qu'un service d'entreprise, un processus de gestion ou un service d'application, puisse être le nœud supérieur. Vous pouvez ensuite afficher les données en aval et divers tableaux de bord en fonction de la classe supérieure sélectionnée, comme le nombre de services d'application qui se trouvent sous un service d'entreprise. Cela vous permet de basculer entre différentes vues, telles que les services d'entreprise, les offres de service, les processus business ou les applications, sur le tableau de bord et d'afficher les données pertinentes en conséquence.

Par exemple, si les données sont affichées pour un service d'entreprise, vous pouvez modifier la classe principale en offres de service, processus business ou services d'application en configurant la *sn_oper_res.top_class_name* propriété. Vous pouvez ensuite remplacer la classe supérieure par un autre objet et le système affiche les données relatives à cette classe supérieure spécifique. Cette propriété ne s'applique qu'aux tableaux de bord et non aux formulaires de l'espace de travail. Pour en savoir plus sur les propriétés, consultez Configurer les Résilience opérationnelle propriétés.

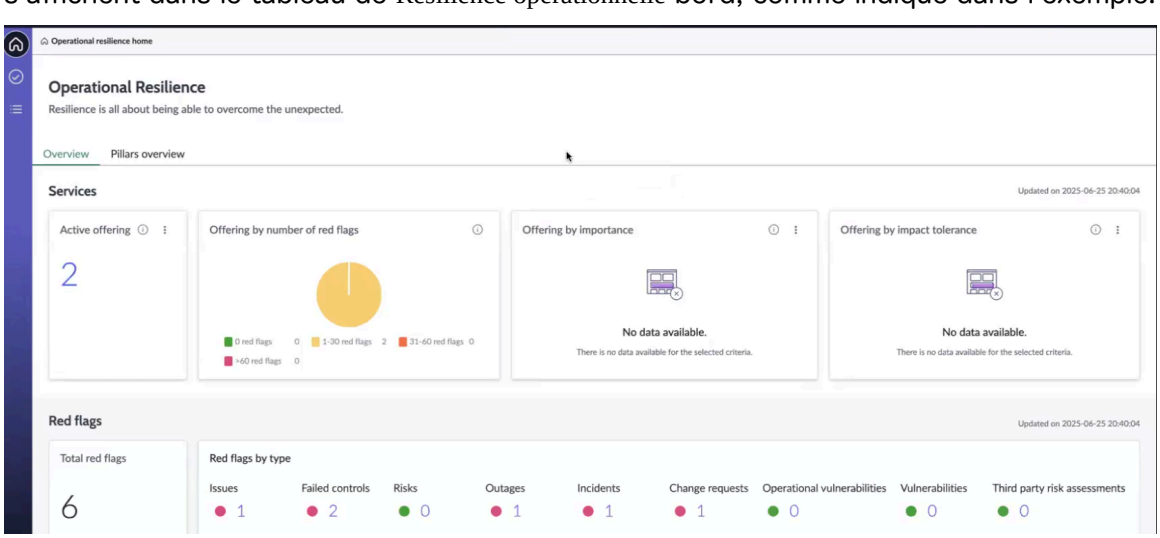
L'exemple suivant montre que le nom de classe TOP est défini sur *cmdb_ci_service_business*.



Vous pouvez modifier la valeur de la propriété pour qu'elle représente une offre de service ou une application, le tableau de bord se remplit avec les données correspondantes. L'exemple suivant montre comment mettre à jour le nom de classe principale en « offre de service ».



En fonction du nom de la propriété mise à jour, les données relatives à l'offre de service s'affichent dans le tableau de Résilience opérationnelle bord, comme indiqué dans l'exemple.

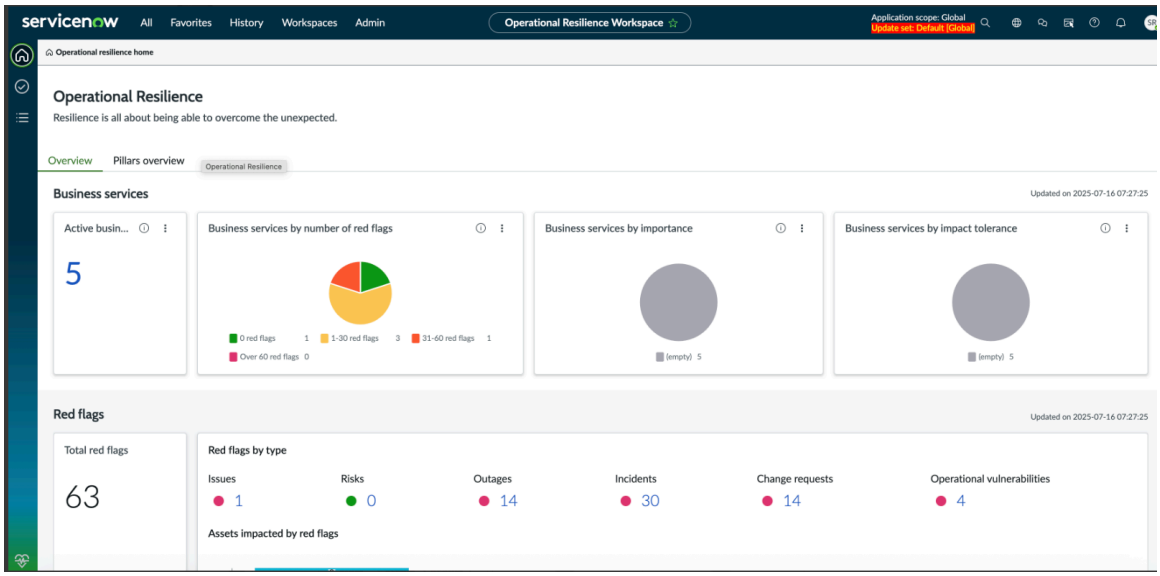


Traduction automatique

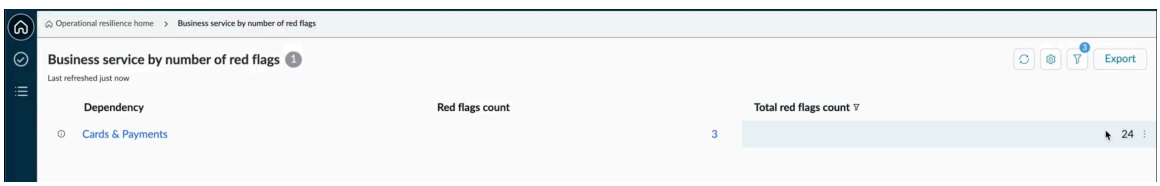
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul et déploiement des indicateurs rouges

Lorsque la *Calculate red flags for CSDM and dependencies* tâche planifiée est exécutée, les données d'indicateur rouge sont renseignées dans le tableau de bord. Dans l'exemple suivant, le tableau de bord affiche une plage de 1 à 30 indicateurs rouges dans la section « Service d'entreprise par nombre d'indicateurs rouges ».



La sélection de la carte affiche une répartition détaillée pour le service d'entreprise. Il montre un total de 24 indicateurs rouges, dont 3 spécifiquement attribués au service « Cartes et paiements ». L'illustration suivante montre la fonctionnalité de déploiement, qui regroupe les indicateurs rouges pour les entités associées au service d'entreprise « Cartes et paiements » sélectionné, fournissant ainsi une vue hiérarchique des données.



La valeur « 24 » affichée dans la colonne Nombre total d'indicateurs rouges est la valeur cumulée des indicateurs rouges pour toutes les entités sous le service d'entreprise « Cartes et paiements ».

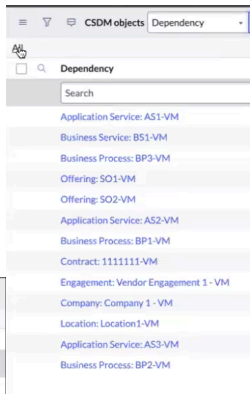
Table d'objets CSDM

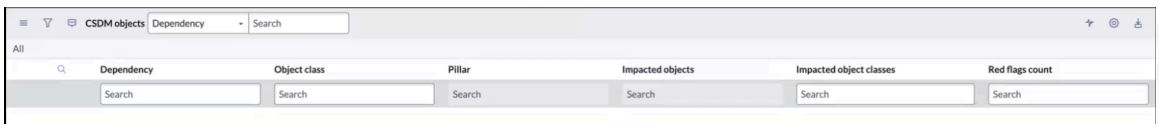
Dans la table Objets CSDM [sn_oper_res_profile.list], les colonnes suivantes s'affichent :

- La colonne Objets impactés affiche les objets parents.
- La colonne Classes d'objets impactés affiche les classes.
- La colonne Nombre d'indicateurs rouges indique le nombre d'indicateurs rouges qui sont directement affectés à un nœud.
- La colonne Nombre total d'indicateurs rouges affiche le nombre total d'indicateurs rouges directement affectés à un nœud et à ses enfants, comme indiqué dans la table.

Traduction automatique

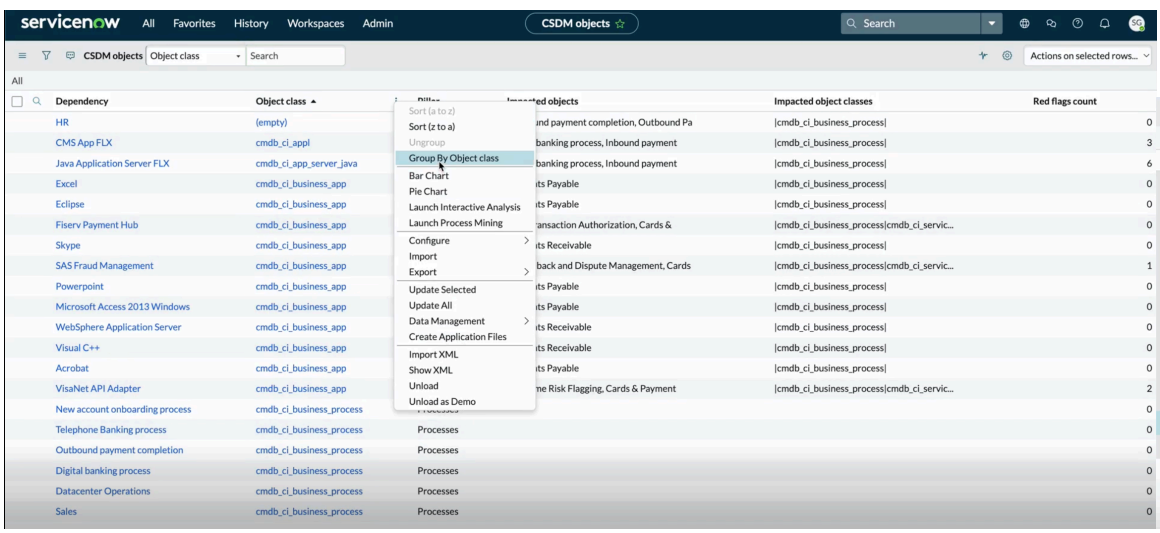
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





Les classes d'objets affichées dans la colonne Classe d'objet de l'exemple fournissent une représentation claire de diverses entités, y compris les applications et les processus d'entreprise. Ces données sont ensuite introduites dans le système à l'aide de scripts correctifs, ce qui garantit que les informations sont renseignées avec précision et à jour. En utilisant ces scripts, le système peut afficher et gérer efficacement les relations complexes entre les différentes classes d'objets.

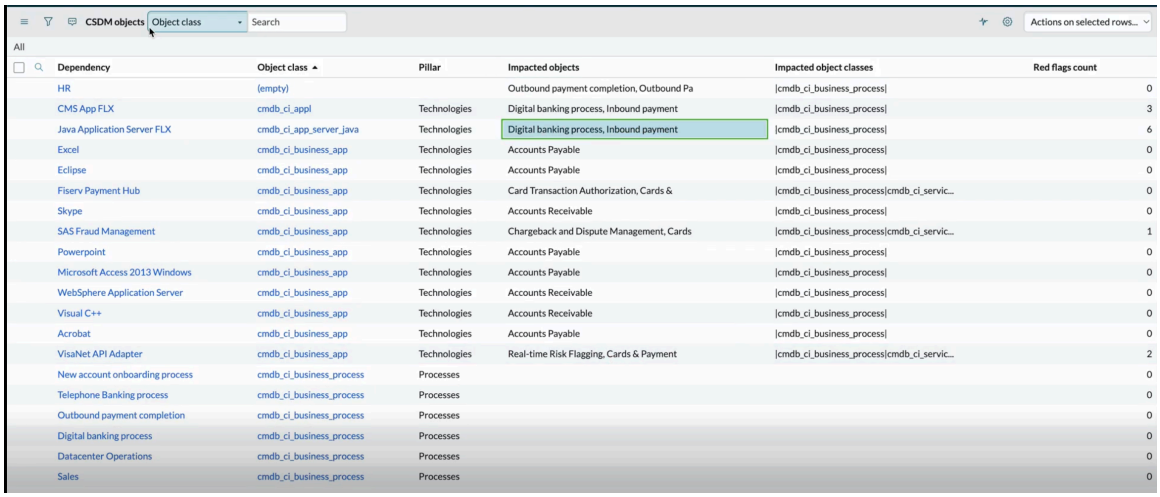
Vous pouvez regrouper les objets en fonction de leurs classes d'objets. Ensuite, vous pouvez utiliser les classes d'objet pour les offres de service, la société principale, les processus business, etc.



Les objets impactés en amont d'une classe d'objets spécifique sont ajoutés à la colonne Objets impactés. Par exemple, le serveur d'applications Java FLX contient des objets impactés en amont tels que le processus bancaire numérique et le paiement entrant, qui sont ajoutés et affichés dans la colonne Objets impactés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



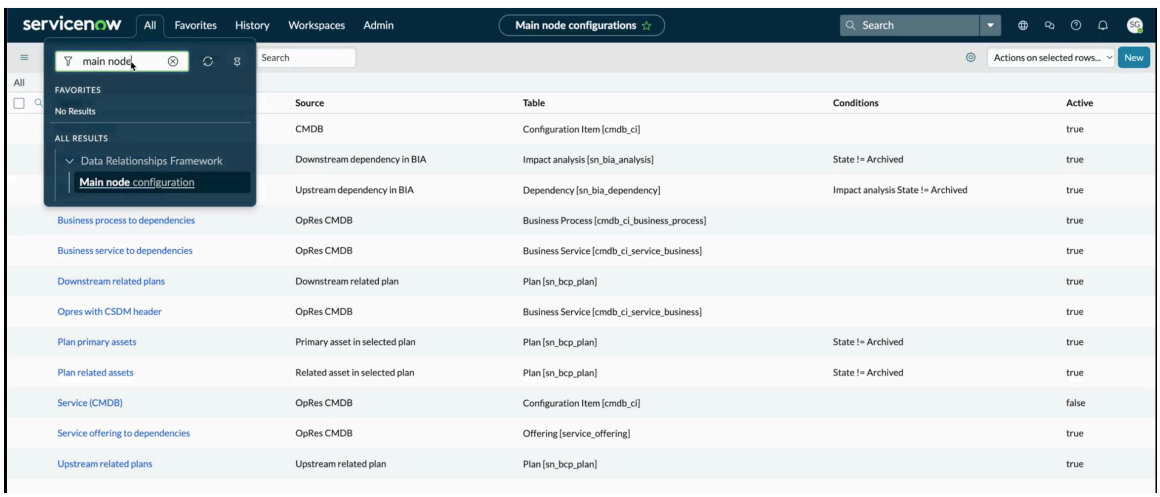
Dependency	Object class	Pillar	Impacted objects	Impacted object classes	Red flags count
HR	(empty)		Outbound payment completion, Outbound Pa	|cmdb_ci_business_process|	0
CMS App FLX	cmdb_ci_appl	Technologies	Digital banking process, Inbound payment	|cmdb_ci_business_process|	3
Java Application Server FLX	cmdb_ci_app_server_java	Technologies	Digital banking process, Inbound payment	|cmdb_ci_business_process|	6
Excel	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Payable	|cmdb_ci_business_process|	0
Eclipse	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Payable	|cmdb_ci_business_process|	0
Fiserv Payment Hub	cmdb_ci_business_app	Technologies	Card Transaction Authorization, Cards &	|cmdb_ci_business_process|cmdb_ci_servic...	0
Skype	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Receivable	|cmdb_ci_business_process|	0
SAS Fraud Management	cmdb_ci_business_app	Technologies	Chargeback and Dispute Management, Cards	|cmdb_ci_business_process|cmdb_ci_servic...	1
Powerpoint	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Payable	|cmdb_ci_business_process|	0
Microsoft Access 2013 Windows	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Payable	|cmdb_ci_business_process|	0
WebSphere Application Server	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Receivable	|cmdb_ci_business_process|	0
Visual C++	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Receivable	|cmdb_ci_business_process|	0
Acrobat	cmdb_ci_business_app	Technologies	Accounts Payable	|cmdb_ci_business_process|	0
VisaNet API Adapter	cmdb_ci_business_app	Technologies	Real-time Risk Flagging, Cards & Payment	|cmdb_ci_business_process|cmdb_ci_servic...	2
New account onboarding process	cmdb_ci_business_process	Processes			0
Telephone Banking process	cmdb_ci_business_process	Processes			0
Outbound payment completion	cmdb_ci_business_process	Processes			0
Digital banking process	cmdb_ci_business_process	Processes			0
Datacenter Operations	cmdb_ci_business_process	Processes			0
Sales	cmdb_ci_business_process	Processes			0

Ce processus commence par l'objet de niveau le plus bas et inclut le niveau au-dessus, remplissant les objets impactés. Les données sont ensuite directement intégrées dans les configurations de nœuds principales.

Configurations de nœuds principales

Les configurations de nœud principales fournissent le flux de données de ce que vous voulez voir. Les configurations de nœuds principales suivantes, dont la source est la CMDB OpRes, sont livrées prêtes à l'emploi :

- Processus business pour les dépendances
- Service d'entreprise vers les enregistrements en aval
- Service d'entreprise pour les dépendances
- OpRes avec en-tête CSDM
- Service (CMDB)
- Offre de service pour les dépendances



Source	Table	Conditions	Active
CMDB	Configuration Item [cmdb_ci]		true
Downstream dependency in BIA	Impact analysis [sn_bia_analysis]	State != Archived	true
Upstream dependency in BIA	Dependency [sn_bia_dependency]	Impact analysis State != Archived	true
OpRes CMDB	Business Process [cmdb_ci_business_process]		true
OpRes CMDB	Business Service [cmdb_ci_service_business]		true
Downstream related plan	Plan [sn_bcp_plan]		true
OpRes CMDB	Business Service [cmdb_ci_service_business]		true
Primary asset in selected plan	Plan [sn_bcp_plan]	State != Archived	true
Related asset in selected plan	Plan [sn_bcp_plan]	State != Archived	true
OpRes CMDB	Configuration Item [cmdb_ci]		false
OpRes CMDB	Offering [service_offering]		true
Upstream related plan	Plan [sn_bcp_plan]		true

L'ensemble du flux, qui va d'un service d'entreprise à une offre de service, à un processus de gestion, puis à une application, est créé dans les configurations de nœud principales, puis les configurations sont mappées aux objets impactés.

Pour plus d'informations sur la configuration des configurations de nœud principales, reportez-vous à la section Créer l'enregistrement de configuration du nœud principal.

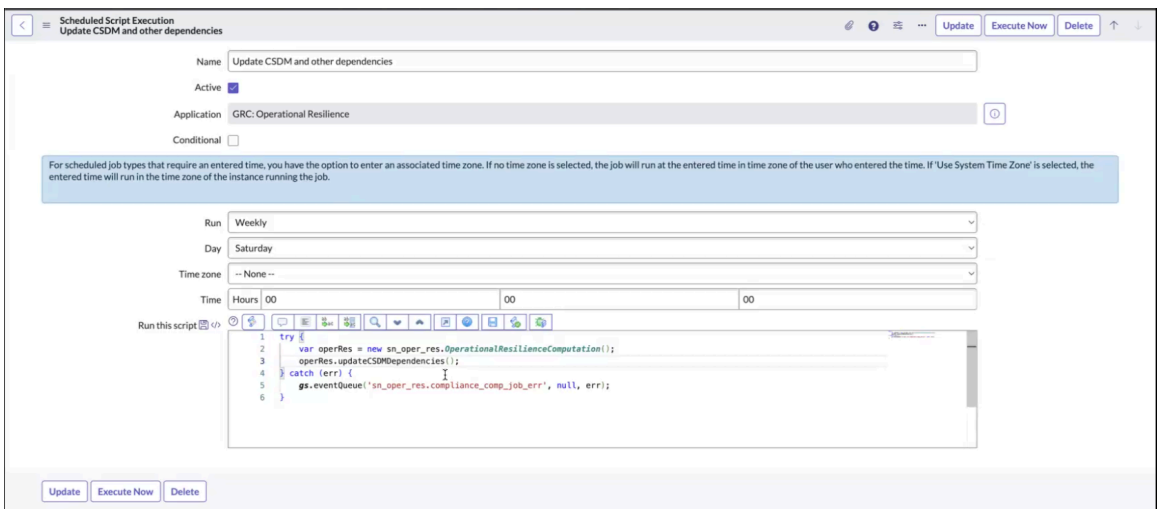
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution des travaux planifiés

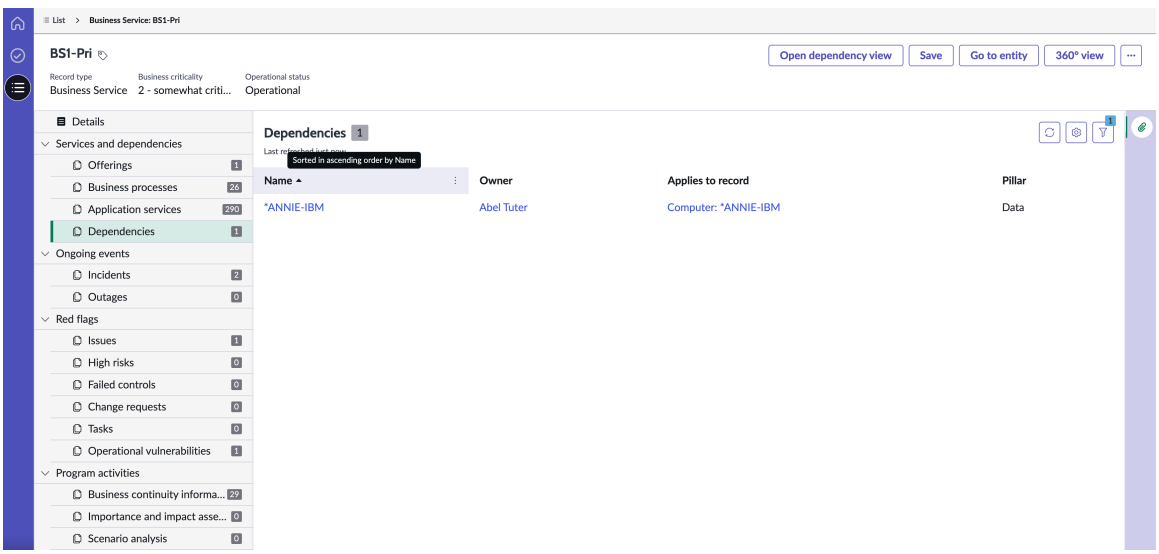
Deux travaux *`Update CSDM and other dependencies`* planifiés et *`Calculate red flags for CSDM and dependencies`* exécutés à intervalles réguliers renseignent les données dans la table d'objets CSDM [sn_oper_res_profile.list] et les indicateurs rouges. Pour plus d'informations, consultez Exécuter les travaux planifiés.

Toutes les configurations de nœud principales sont traitées en parallèle. Un événement distinct est déclenché pour chaque configuration de nœud principale, permettant un traitement parallèle. La configuration améliorée élimine le besoin de traitement séquentiel, ce qui améliore considérablement l'efficacité.



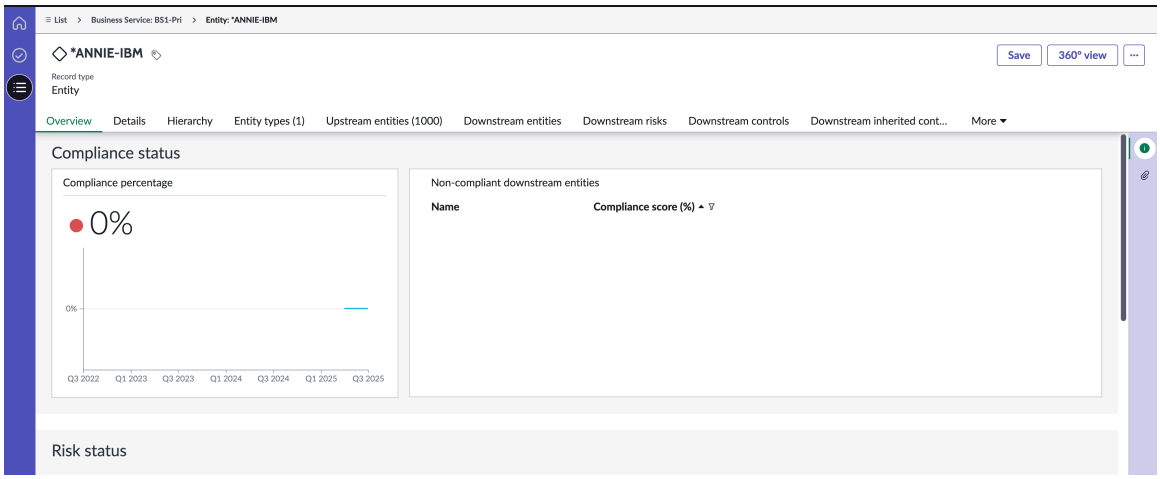
Une fois la *`Update CSDM and other dependencies`* tâche planifiée exécutée, les données sont extraites dans la table Objets CSDM. Les dépendances sont mises à jour pour les objets et sont affichées dans les modules.

Formulaire de service



Traduction automatique

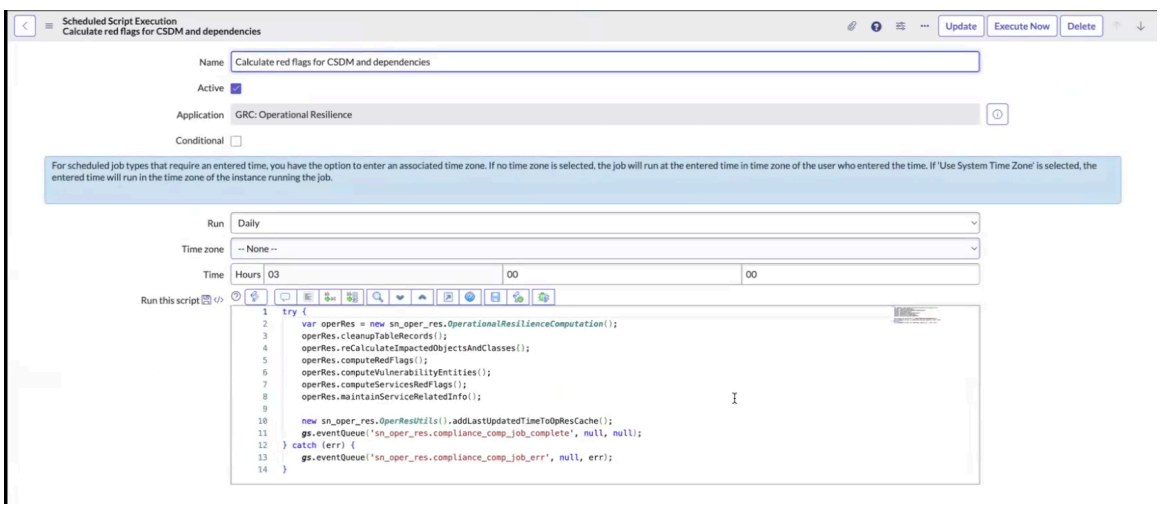
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Auparavant, parcourir des tables plusieurs-à-plusieurs pour trouver des enregistrements connexes prenait beaucoup de temps. Désormais, en stockant les objets impactés dans la table elle-même, vous pouvez récupérer directement les enregistrements connexes à partir d'une seule colonne, éliminant ainsi la nécessité de créer une hiérarchie récursive, améliorant ainsi considérablement l'efficacité.

Les dépendances sont d'abord extraites de la table Entité [sn_grc_profile] (plusieurs-à-plusieurs). Lorsque vous exécutez la *`Calculate red flags for CSDM and other dependencies`* tâche planifiée, les données d'indicateur rouge sont extraites et déployées en fonction des paramètres configurés.

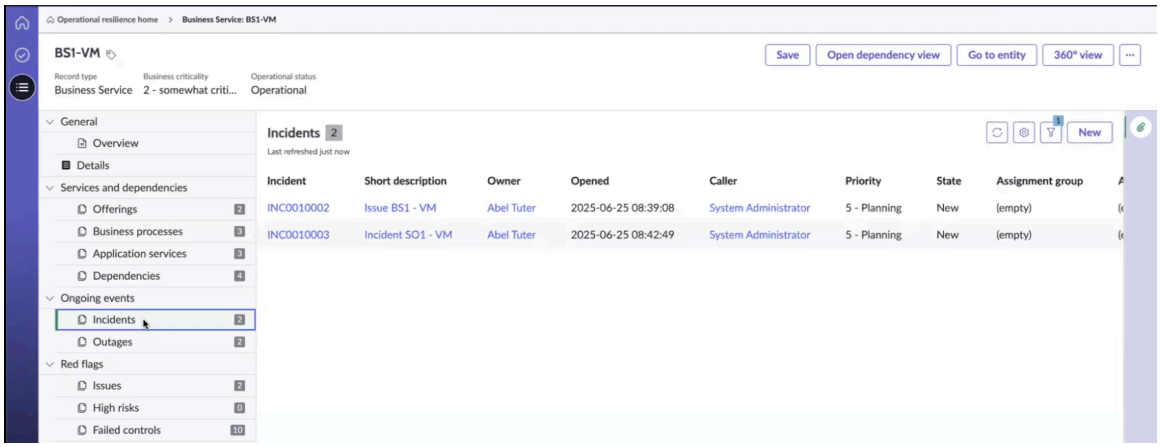
Une fois la tâche planifiée terminée, les configurations de nœud principales ne sont plus nécessaires. Le tableau de bord utilise la propriété de première classe pour parcourir la table intermédiaire des indicateurs rouges et récupérer les indicateurs rouges en aval qui correspondent au type d'enregistrement spécifié, tel que service d'entreprise ou offre de service, et ainsi de suite.



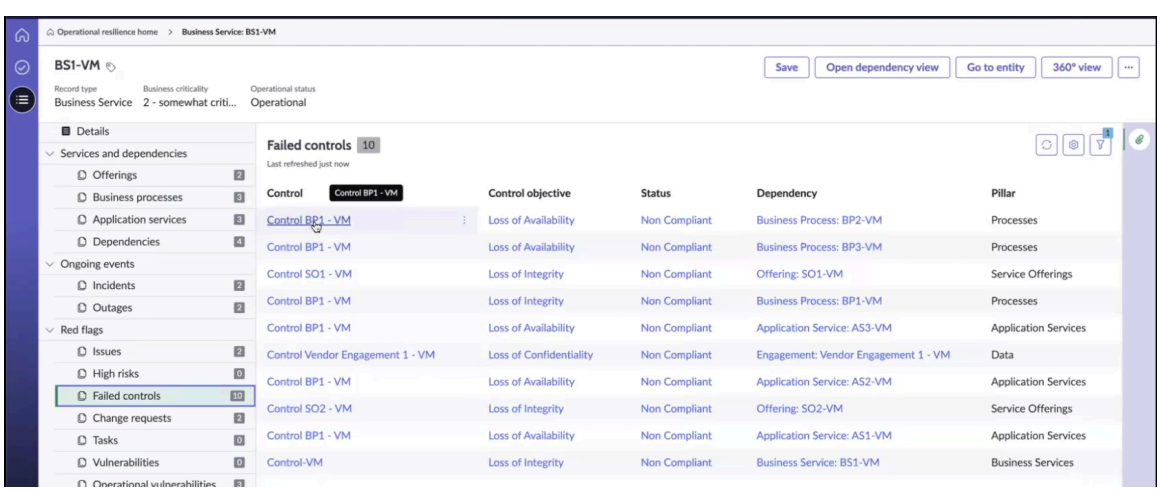
L'exemple suivant montre que l'incident SO1 - VM est déployé à partir de SO1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les contrôles ayant échoué des processus business et des offres de services sont repris et affichés dans les modules.



Ajouter un service à la Résilience opérationnelle génération de rapports

Gérez les services, les services d'entreprise, les offres de service, les processus de gestion et les CSDM services d'application à partir des modules de .Espace de travail de résilience opérationnelle

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager avec le rôle d'utilisateur itil, sn_oper_res.admin avec le rôle d'utilisateur itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de Résilience opérationnelle la version 21.0.x, les enregistrements des modules Services, Services d'entreprise, Offres, Processus d'entreprise et Services d'application présentent une disposition verticale.

Les modules suivants sont affichés dans le .Espace de travail de résilience opérationnelle

- Services
- Services d'entreprise
- Offres
- Processus business
- Services d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le module Services est généralement utilisé par les clients existants, tandis que le module Services d'entreprise est utilisé par les nouveaux clients.

Lorsque la tâche planifiée s'exécute *Compute Operational Resilience Compliance* quotidiennement en arrière-plan, vous pouvez afficher les rapports d'état des services dans Résilience opérationnelle. Le module Services dans est Espace de travail de résilience opérationnelle principalement utilisé par les clients existants.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Services**.
   Une liste des services disponibles s'affiche dans le formulaire.
2. Pour ajouter un service à Résilience opérationnelle, sélectionnez **Nouveau** dans la vue de liste Services et renseignez les détails concernant le service dans le formulaire Créer un nouveau service.

   Remarque : Vous devez disposer du rôle d'utilisateur itil pour créer un service. Si vous ne disposez pas du rôle d'utilisateur itil, le bouton **Nouveau** pour la création d'un service ne s'affiche pas.

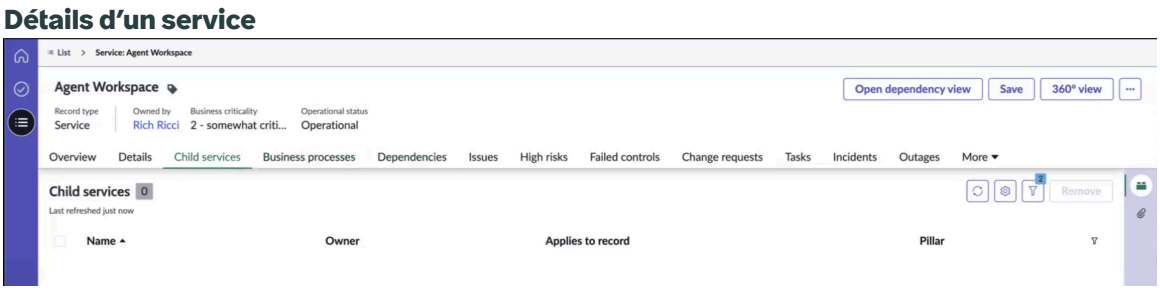
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de service, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau service.
   Le formulaire Créer un nouveau service s'affiche.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .
   Un exemple d'onglet **Détails** est illustré dans l'exemple suivant.

Onglet Détails du formulaire Créer un nouveau service



4. Pour enregistrer les détails du service, sélectionnez **Enregistrer**.

Détails d'un service



Dans les versions antérieures à 20.x.x, un seul niveau de hiérarchie était pris en charge, par exemple d'un service parent vers le service enfant, du service enfant vers le processus et du processus vers une dépendance. Cette hiérarchie est prise en charge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour les services destinés aux clients existants et s'affiche dans le formulaire Services, comme illustré dans l'exemple.

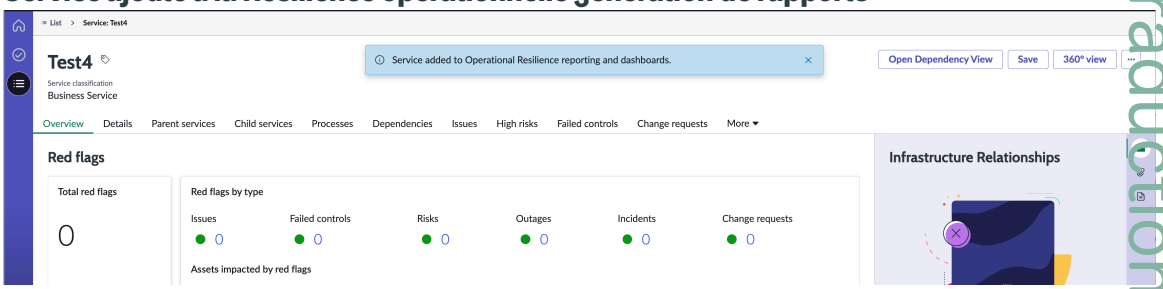
5. Pour ajouter le service sélectionné à Résilience opérationnelle la génération de rapports, sélectionnez **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
   Un message s'affiche indiquant que le service sélectionné est synchronisé avec Résilience opérationnelle la génération de rapports et les tableaux de bord.

   a. Pour accéder à l'enregistrement d'entité et gérer les entités en amont et en aval, sélectionnez **Accéder à l'entité**.

      Une fois que vous avez ajouté le service à Résilience opérationnelle la génération de rapports, son enregistrement d'entité est créé et l'action d'interface utilisateur **Accéder à l'entité** s'affiche sur le formulaire.

      Le service est ajouté à Résilience opérationnelle la génération de rapports, comme illustré dans l'exemple suivant.

Service ajouté à la Résilience opérationnelle génération de rapports



Remarque : Une fois que vous avez ajouté le service à Résilience opérationnelle la génération de rapports, l'option **de génération de rapports Ajouter à OpRes** ne s'affiche plus pour le service sur le formulaire de service.

6. Pour gérer les relations en amont et en aval de l'enregistrement sélectionné, sélectionnez **Accéder à l'entité**.
   Le bouton **Accéder à l'entité n'est** visible que si l'entité de l'enregistrement a déjà été créée. Il est fourni pour gérer les relations en amont et en aval de l'enregistrement sélectionné. Résilience opérationnelle Les gestionnaires peuvent ajouter les dépendances en amont et en aval. En sélectionnant **Accéder à l'entité** , l'enregistrement d'entité s'affiche pour l'objet sélectionné.

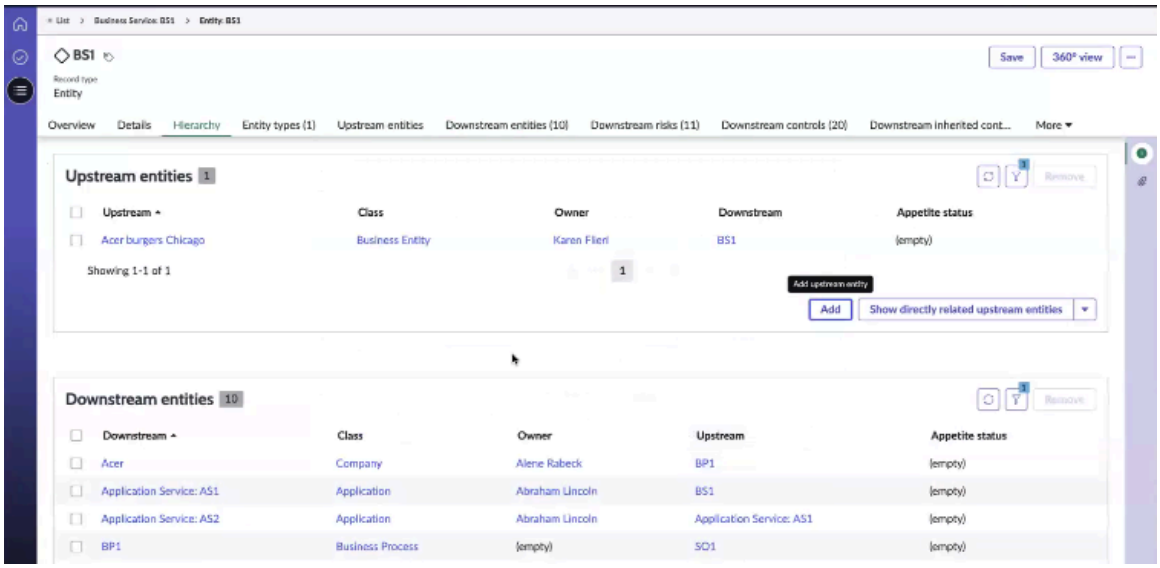
   a. Accédez à l'onglet **Hiérarchie** dans l'enregistrement d'entité.

   b. Ajoutez des entités en amont ou en aval pour l'enregistrement sélectionné.

      Vous pouvez ajouter des entités en amont ou en aval à l'enregistrement d'entité, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

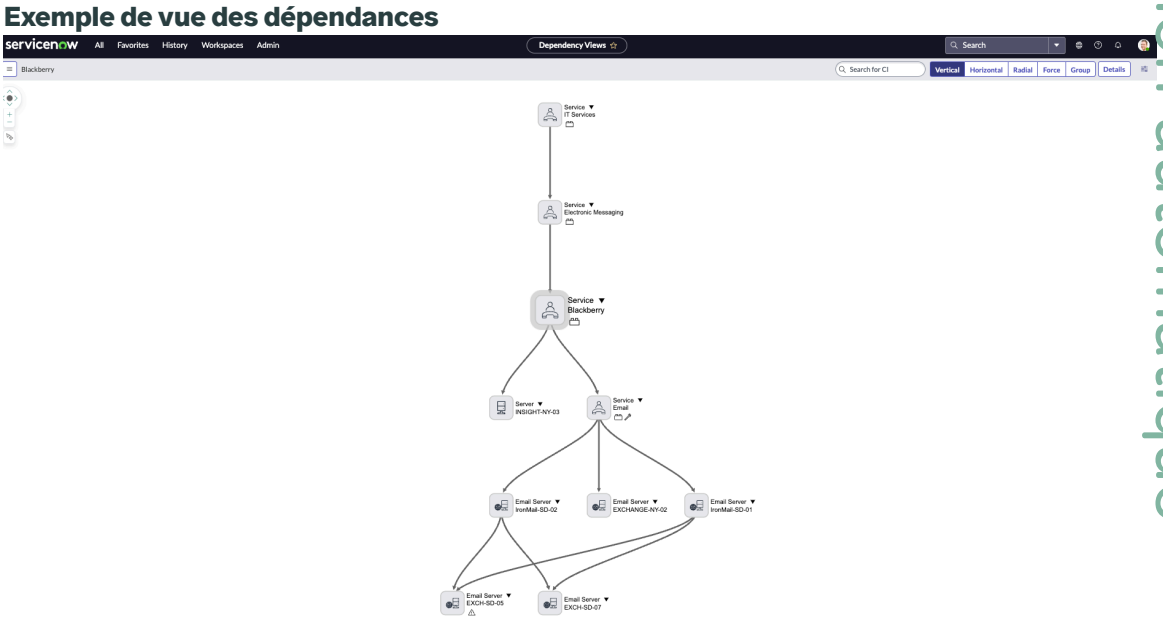
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Pour enregistrer les relations en amont ou en aval, sélectionnez **Enregistrer**.

7. Pour afficher la relation d'infrastructure du service, sélectionnez **Ouvrir la vue des dépendances**.
La relation d'infrastructure d'un service avec ses services parents et services enfants est illustrée comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de vue des dépendances



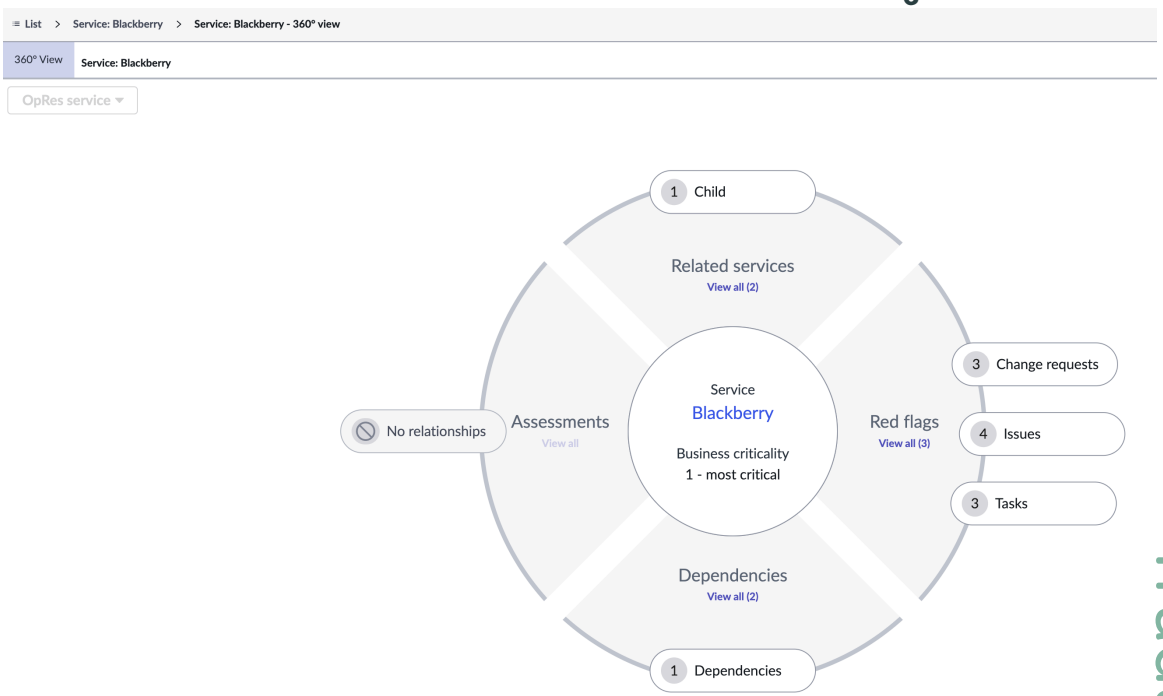
Vous pouvez afficher les dépendances dans la vue de carte souhaitée, par exemple verticale, horizontale, radiale, forcée, de groupe ou de vue de détails.

8. Pour afficher la relation du service avec ses entités connexes, sélectionnez **Vue à 360°**.
La relation d'un service avec ses entités connexes, telles que les dépendances et les indicateurs rouges dans une vue à 360 degrés, est affichée comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

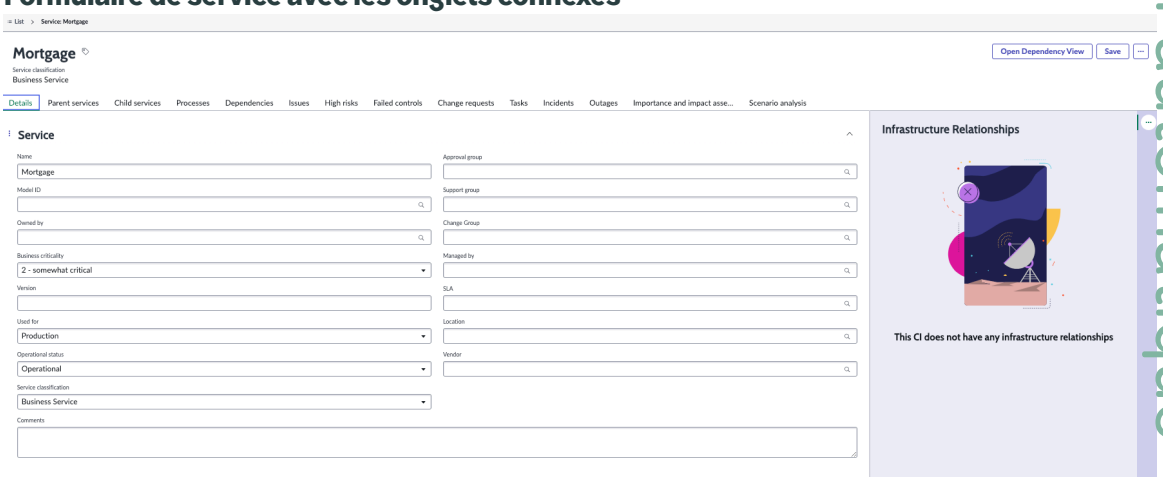
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation d'un service avec ses entités connexes dans une vue à 360 degrés



9. Pour enregistrer les détails sur le formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
Le formulaire Service s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Formulaire de service avec les onglets connexes



Formulaire Créer un nouveau service

Utilisez le formulaire Créer un nouveau service dans Espace de travail de résilience opérationnelle pour configurer un service d'entreprise et ses listes connexes.

Formulaire Créer un nouveau service

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un nouveau service

Champ	Description
Onglet Détails	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau service (suite)

Champ	Description
Nom	Nom du service.
Groupe d'approbation	Groupe d’approbation responsable de l’approbation du service. Par exemple, Développement d’application ou Groupe Sécurité des applications.
ID de modèle	ID de modèle pour le service.
Groupe de support	Groupe de support pour le service.
Propriété de	Propriétaire du service. Ce champ est renseigné automatiquement.
Modifier le groupe	Groupe de changement responsable de la mise à jour du service.
Criticité opérationnelle	Criticité du service. Voici les options disponibles : • 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 – Peu critique • 4 – Non critique
Géré par	Utilisateur qui gère le service.
Version	Version du service.
SLA	Accord sur les niveaux de service (SLA) pour le service.
Utilisé pour	Catégorie d’utilisation pour laquelle le service est utilisé. Par exemple, Intermédiaire. Voici les options disponibles : • Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement • Démonstration • Formation • Récupération d'urgence
Emplacement	Emplacement physique du service.
Statut opérationnel	Statut opérationnel du service. Voici les options disponibles : • Opérationnel • Non opérationnel • Réparation en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau service (suite)

Champ	Description
	• Récupération d'urgence en veille • Prêt • Mis hors service • Pipeline • Catalogue
Fournisseur	Fournisseur responsable de l'exploitation du service.
Classification du service	Classification du service. Voici les options disponibles : • Service d'entreprise • Service technique • Service d'application
Commentaires	Section Commentaires pour le service. En règle générale, les Résilience opérationnelle administrateurs ajoutent les commentaires sur le service.

Onglets associés

Dans le formulaire Créer un service, vous pouvez ajouter un service parent, un service enfant et un processus pour le service d'entreprise. Vous pouvez également configurer les onglets connexes, tels que les onglets pour les demandes de changement, les incidents et les tâches du service. Vous pouvez ensuite afficher les attributs de service et les mesures de résilience sur le tableau de bord. La table suivante décrit les onglets associés à un service.

Onglets associés associés au service

Onglet connexe	Description
Général	

Onglet Vue d'ensemble	Affiche les indicateurs rouges suivants :
	1. Nombre total d'indicateurs rouges
	2. Indicateurs rouges par type
	  ○ Problèmes
	  ○ Contrôles ayant échoué
	  ○ Risques
	  ○ Pannes
	  ○ Incidents
	  ○ Demandes de changement
	  ○ Vulnérabilités opérationnelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service (suite)

Onglet connexe	Description
	○ Vulnérabilités ○ Évaluations des risques de tiers **3.** Actifs impactés par les indicateurs rouges
Onglet Détails	Détails de l'enregistrement du service sélectionné. Pour plus d'informations sur les champs et leur description, consultez le tableau « Formulaire Créer un service » sur cette page.
Services et dépendances	
Services enfants	Services enfants associés au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services enfants : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Processus business	Processus associés au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les processus business : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Dépendances	Dépendances associées au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les dépendances : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Événements en cours	
Incidents	Incidents associés au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les incidents :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Incident • Description brève • Propriétaire • Ouvert • Appelant • Priorité • État • Catégorie • Groupe d'affectation • Affecté à • Mis à jour • Mis à jour par • Dépendance • Pilier
Pannes	Pannes associées au service en cours. Vous pouvez créer une panne pour le service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les pannes : • Numéro • Panne • Type • Début • Fin • Dépendance • Pilier
Indicateurs rouges	
Problèmes	Problèmes associés au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les problèmes : • Problème • Priorité • Statut • Date de fin prévue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier
Risques élevés	Risques élevés associés au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les risques élevés : • Risque • Cote de risque • Définition du risque • Réponse aux risques • Évaluation inhérente • Évaluation inhérente calculée • Évaluation résiduelle • Évaluation résiduelle calculée • Dépendance • Pilier
Contrôles ayant échoué	Contrôles associés au service ayant échoué. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les contrôles ayant échoué : • Contrôle • Objectif du contrôle • Statut • Dépendance • Pilier
Demandes de changement	Demandes de changement associées au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les demandes de changement : • Demande de changement • Description brève • Type • État • Date de début prévue • Date de fin prévue • Affecté à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier
Tâches	Tâches associées au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les tâches : • Tâche • Description brève • État • Type de tâche • Priorité • Affecté à • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités	Vulnérabilités associées au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités : • Vulnérabilité • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités opérationnelles	Vulnérabilités opérationnelles associées au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités opérationnelles : • Numéro • Ticket • Zone connexe • Table de zone connexe • Titre • Type de zone connexe • Domaine
Évaluations des risques de tiers	Évaluations des risques de tiers associées au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les évaluations des risques de tiers :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Évaluation des risques de tiers • Dépendance • Pilier
Activités du programme	
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d’activité associés au service. L’onglet affiche les exemples d’informations suivants sur les plans : • Plan • Actif de plan • Plan activé • Événement • Actif de l'événement • Dépendance • Pilier • Statut • RTO • RPO • Date de la BIA • Écart de RTO
Évaluation de l'importance et de l'impact	Évaluation de l’importance et de l’impact effectuée pour le service. L’onglet affiche les exemples d’informations suivants sur l’évaluation : • Tolérance d'impact (durée) • Évaluation de la tolérance d'impact • Justification du contournement de la tolérance d'impact (durée) • Justification du remplacement de la tolérance d’impact (Impact sur le client) • Justification du remplacement de la tolérance d’impact (impact financier) • Justification contournement de la tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance remplacée • Tolérance d’impact (impact sur le client)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Tolérance d'impact (impact financier) • Tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée au service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'analyse de scénarios : • État de violation • Durée de la perturbation • Tolérance d'impact • Écart (%) • Importance • Analyse de scénarios • Service • Créé par • Créées • Domaine

Pour afficher les listes connexes et les données d'indicateur rouge dans le Espace de travail de résilience opérationnelle, vous devez disposer des rôles d'utilisateur appropriés. Consultez la table « Rôles pour afficher les listes exaltées et les données d'indicateurs rouges » pour plus d'informations.

Rôles pour afficher les listes connexes et les données d'indicateur rouge

Listes connexes et données d'indicateurs rouges	Rôles requis	Notes
Liste connexe des informations sur la continuité d'activité	Rôle de gestionnaire BCM	
Contrôles ayant échoué Indicateurs rouges	Rôle de gestionnaire BCM	
Indicateurs rouges des évaluations des risques et des risques de tiers	Rôle de gestionnaire IRM	**TPRM n'est pas installé** S'il TPRM n'est pas installé, Résilience opérationnelle les utilisateurs ne peuvent pas accéder aux indicateurs rouges de risque sans les IRM rôles. **TPRM Est installé**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour afficher les listes connexes et les données d'indicateur rouge (suite)

Listes connexes et données d'indicateurs rouges	Rôles requis	Notes
		Toutefois, s'il TPRM est installé, Résilience opérationnelle les utilisateurs peuvent accéder à la fois aux indicateurs rouges de risque et Gestion des risques liés aux tiers aux indicateurs rouges, car le rôle de TPRM visionneur leur est affecté. Le TPRM rôle de visionneur comprend des options de visionneur de risques, éliminant ainsi le besoin de IRM rôles.
Autres listes connexes et indicateurs rouges dans le tableau de bord	Accessible avec Résilience opérationnelle les rôles	

Traduction automatique

Ajouter un service d'entreprise à la Résilience opérationnelle génération de rapports

Ajoutez un service d'entreprise à Résilience opérationnelle la génération de rapports dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. Les Résilience opérationnelle gestionnaires disposant de rôles [sn_oper_res.manager] peuvent ajouter des services d'entreprise, des offres de service, des processus de gestion et des services d'application à leurs types d'entité à partir du formulaire de service d'entreprise ou des actions de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager avec le rôle d'utilisateur itil, sn_oper_res.admin avec le rôle d'utilisateur itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de Résilience opérationnelle la version 21.0.x, les enregistrements des modules Services, Services d'entreprise, Offres, Processus d'entreprise et Services d'application présentent une disposition verticale.

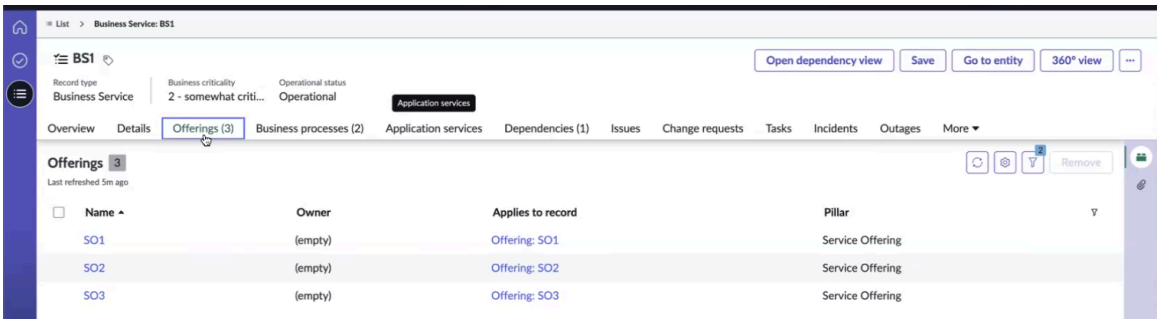
Remarque : Le module Services est généralement utilisé par les clients existants, tandis que le module Services d'entreprise est utilisé par les nouveaux clients.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Service d'entreprise**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement d'un service d'entreprise.

La vue de formulaire du formulaire Service d'entreprise est visible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Comme le montre l'exemple, un service d'entreprise peut avoir une offre de service. Une offre de service telle que SO1 peut avoir une offre de service enfant intégrée SO2. De même, les processus business associés, les services d'application et les dépendances sont affichés dans le formulaire.

Les Résilience opérationnelle gestionnaires peuvent effectuer des actions d'interface utilisateur telles que Ouvrir la vue des dépendances, vue à 360°. Dans l'en-tête de l'enregistrement, les Résilience opérationnelle gestionnaires peuvent afficher le type d'enregistrement, Propriété de, Criticité opérationnelle et État opérationnel.

Les listes connexes suivantes s'affichent :

- Vue d'ensemble
- Détails
- Offre de service
- Processus business
- Service d'application
- Dépendances

Toutes les actions d'interface utilisateur telles que l'affichage et la suppression des enregistrements peuvent être effectuées par les Résilience opérationnelle gestionnaires de la liste connexe.

Les boutons **Ajouter** et **Supprimer** sont visibles sur la liste connexe, à partir de laquelle les gestionnaires peuvent ajouter ou supprimer les enregistrements de la liste connexe. Les enregistrements de la liste connexe constituent l'entité de l'enregistrement affiché.

3. Sélectionnez **Ouvrir la vue des dépendances** pour afficher la relation hiérarchique pour l'enregistrement.

   Remarque : La relation hiérarchique de l'enregistrement s'affiche uniquement lorsque la relation est ajoutée aux enregistrements.

4. Sélectionnez la **vue à 360** ° pour afficher tous les enregistrements connexes.
5. Pour ajouter un service d'entreprise à l'application Résilience opérationnelle , sélectionnez **Nouveau** dans la vue de liste Services d'entreprise et renseignez les détails concernant le service dans le formulaire Créer un nouveau service.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de service d'entreprise, reportez-vous à la rubrique Formulaire Créer un service d'entreprise.
6. Pour enregistrer les mises à jour de l'enregistrement existant, sélectionnez **Enregistrer**.
7. Pour ajouter le service d'entreprise sélectionné à Résilience opérationnelle la génération de rapports, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Ajouter à la génération de rapports OpRes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

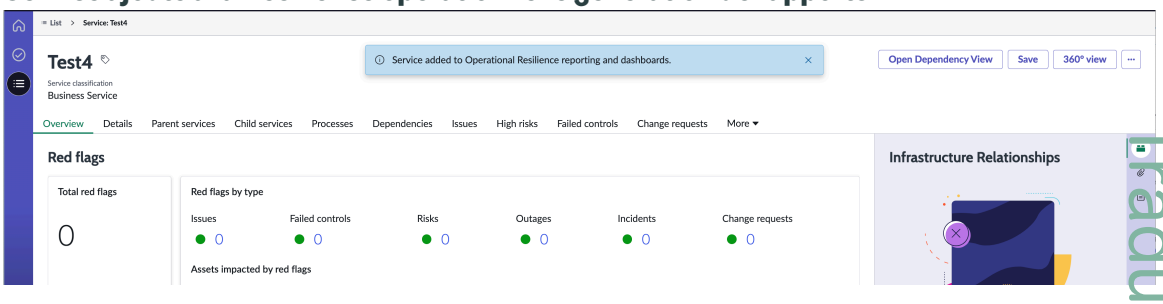
Un message s’affiche indiquant que le service d’entreprise sélectionné est synchronisé avec Résilience opérationnelle la génération de rapports et les tableaux de bord.

a. Pour accéder à l’enregistrement d’entité et gérer les entités en amont et en aval, sélectionnez **Accéder à l’entité**.

Une fois que vous avez ajouté le service à Résilience opérationnelle la génération de rapports, son enregistrement d’entité est créé et l’action d’interface utilisateur **Accéder à l’entité** s’affiche sur le formulaire.

Le service est ajouté à Résilience opérationnelle la génération de rapports, comme illustré dans l’exemple suivant.

Service ajouté à la Résilience opérationnelle génération de rapports



Remarque : Une fois que vous avez ajouté le service à Résilience opérationnelle la génération de rapports, l’option **de génération de rapports Ajouter à OpRes** ne s’affiche plus pour le service sur le formulaire de service.

8. Pour gérer les relations en amont et en aval de l’enregistrement sélectionné, sélectionnez **Accéder à l’entité**.
Le bouton **Accéder à l’entité n’est** visible que si l’entité de l’enregistrement a déjà été créée. Il est fourni pour gérer les relations en amont et en aval de l’enregistrement sélectionné. Résilience opérationnelle Les gestionnaires peuvent ajouter les dépendances en amont et en aval. En sélectionnant **Accéder à l’entité** , l’enregistrement d’entité s’affiche pour l’objet sélectionné.

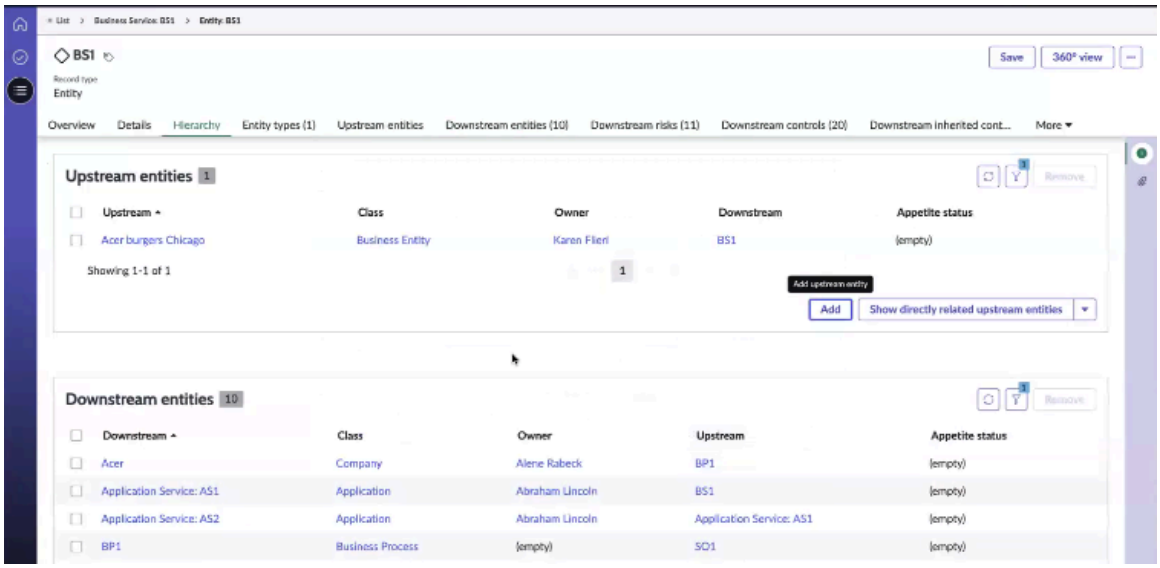
a. Accédez à l’onglet **Hiérarchie** dans l’enregistrement d’entité.

b. Ajoutez des entités en amont ou en aval pour l’enregistrement sélectionné.

Vous pouvez ajouter des entités en amont ou en aval à l’enregistrement d’entité, comme indiqué dans l’exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Pour enregistrer les relations en amont ou en aval, sélectionnez **Enregistrer**.

9. Pour afficher les dépendances du service d'entreprise sélectionné, sélectionnez la **vue Ouvrir les dépendances**.
   Vous pouvez afficher les dépendances dans la vue de carte souhaitée, par exemple verticale, horizontale, radiale, forcée, de groupe ou de vue de détails.
10. Pour accéder à la vue à 360° et surveiller les relations en amont et en aval, la classe d'entité, les types d'entité du service d'entreprise, sélectionnez la **vue à 360°**.

Formulaire Créer un service d'entreprise

Utilisez le formulaire Créer un service d'entreprise pour Espace de travail de résilience opérationnelle configurer un service d'entreprise et ses listes connexes.

Formulaire Créer un service d'entreprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un service d'entreprise

Champ	Description
Onglet Détails	
Nom	Nom du service d'entreprise.
Groupe d'approbation	Groupe d'approbation responsable de l'approbation du service d'entreprise. Par exemple, Développement d'application ou Groupe Sécurité des applications.
ID de modèle	ID de modèle pour le service d'entreprise.
Groupe de support	Groupe de support pour le service d'entreprise.
Propriété de	Propriétaire du service d'entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement.
Modifier le groupe	Groupe de changement responsable de la mise à jour du service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un service d'entreprise (suite)

Champ	Description
Criticité opérationnelle	Criticité du service d'entreprise. Voici les options disponibles : • 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 – Peu critique • 4 – Non critique
Géré par	Utilisateur qui gère le service d'entreprise.
Version	Version du service d'entreprise.
SLA	Accord sur les niveaux de service (SLA) associé au service d'entreprise.
Utilisé pour	Catégorie d'utilisation pour laquelle le service d'entreprise est utilisé. Par exemple, Intermédiaire. Voici les options disponibles : • Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement • Démonstration • Formation • Récupération d'urgence
Emplacement	Emplacement du service d'entreprise, tel que Seattle ou Fairfax.
Statut opérationnel	Statut opérationnel du service d'entreprise. Voici les options disponibles : • Opérationnel • Non opérationnel • Réparation en cours • Récupération d'urgence en veille • Prêt • Mis hors service • Pipeline • Catalogue
Fournisseur	Fournisseur responsable de l'exploitation du service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un service d'entreprise (suite)

Champ	Description
Classification du service	Classification du service d'entreprise. Voici les options disponibles : • Service d'application • Service d'entreprise • Service technique
Commentaires	Section Commentaires pour le service d'entreprise. En règle générale, les Résilience opérationnelle administrateurs ajoutent les commentaires sur le service d'entreprise.

Onglets associés associés au service d'entreprise

Onglet connexe	Description
Général	
Onglet Vue d'ensemble	Affiche les indicateurs rouges suivants : **1.** Nombre total d'indicateurs rouges **2.** Indicateurs rouges par type ◦ Problèmes ◦ Contrôles ayant échoué ◦ Risques ◦ Pannes ◦ Incidents ◦ Demandes de changement ◦ Vulnérabilités opérationnelles ◦ Vulnérabilités ◦ Évaluations des risques de tiers **3.** Actifs impactés par les indicateurs rouges
Onglet Détails	Détails de l'enregistrement professionnel sélectionné. Pour plus d'informations sur les champs et leur description, consultez le tableau « Formulaire Créer un service » sur cette page.
Services et dépendances	
Services enfants	Services enfants associés au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services enfants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'entreprise (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Processus business	Processus associés au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les processus business : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Dépendances	Dépendances associées au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les dépendances : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Événements en cours	
Incidents	Incidents associés au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les incidents : • Incident • Description brève • Propriétaire • Ouvert • Appelant • Priorité • État • Catégorie • Groupe d'affectation • Affecté à • Mis à jour • Mis à jour par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'entreprise (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier
Pannes	Pannes associées au service d'entreprise actuel. Vous pouvez créer une panne pour le service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les pannes : • Numéro • Panne • Type • Début • Fin • Dépendance • Pilier
Indicateurs rouges	
Problèmes	Problèmes associés au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les problèmes : • Problème • Priorité • Statut • Date de fin prévue • Dépendance • Pilier
Risques élevés	Risques élevés associés au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les risques élevés : • Risque • Cote de risque • Définition du risque • Réponse aux risques • Évaluation inhérente • Évaluation inhérente calculée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'entreprise (suite)

Onglet connexe	Description
	• Évaluation résiduelle • Évaluation résiduelle calculée • Dépendance • Pilier
Contrôles ayant échoué	Contrôles ayant échoué associés au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les contrôles ayant échoué : • Contrôle • Objectif du contrôle • Statut • Dépendance • Pilier
Demandes de changement	Demandes de changement associées au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les demandes de changement : • Demande de changement • Description brève • Type • État • Date de début prévue • Date de fin prévue • Affecté à • Dépendance • Pilier
Tâches	Tâches associées au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les tâches : • Tâche • Description brève • État • Type de tâche • Priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'entreprise (suite)

Onglet connexe	Description
	• Affecté à • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités	Vulnérabilités associées au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités : • Vulnérabilité • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités opérationnelles	Vulnérabilités opérationnelles associées au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités opérationnelles : • Numéro • Ticket • Zone connexe • Table de zone connexe • Titre • Type de zone connexe • Domaine
Évaluations des risques de tiers	Évaluations des risques de tiers associées au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les évaluations des risques de tiers : • Évaluation des risques de tiers • Dépendance • Pilier
Activités du programme	
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d'activité associés au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les plans : • Plan • Actif de plan • Plan activé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'entreprise (suite)

Onglet connexe	Description
	• Événement • Actif de l'événement • Dépendance • Pilier • Statut • RTO • RPO • Date de la BIA • Écart de RTO
Évaluation de l'importance et de l'impact	Évaluation de l'importance et de l'impact effectuée pour le service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'évaluation : • Tolérance d'impact (durée) • Évaluation de la tolérance d'impact • Justification du contournement de la tolérance d'impact (durée) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (Impact sur le client) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (impact financier) • Justification contournement de la tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance remplacée • Tolérance d'impact (impact sur le client) • Tolérance d'impact (impact financier) • Tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée au service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'analyse de scénarios : • État de violation • Durée de la perturbation • Tolérance d'impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'entreprise (suite)

Onglet connexe	Description
	• Écart (%) • Importance • Analyse de scénarios • Service • Créé par • Créées • Domaine

Ajouter une offre de service à la Résilience opérationnelle génération de rapports

Ajoutez une offre de service à Résilience opérationnelle la génération de rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de Résilience opérationnelle la version 21.0.x, les enregistrements des modules Services, Services d'entreprise, Offres, Processus d'entreprise et Services d'application présentent une disposition verticale.

Procédure
1. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Services**.
   Les modules suivants s'affichent :
   - Services
   - Services d'entreprise
   - Offres de service
   - Processus business
2. Pour ajouter une offre de service à l'application Résilience opérationnelle , sélectionnez **Nouveau** dans la vue de listes Offres de service et renseignez les détails de l'offre de service dans le Formulaire Créer une offre.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Créer une offre

Utilisez le formulaire Créer une offre pour Espace de travail de résilience opérationnelle configurer une offre de service et ses informations connexes.

Formulaire Créer une offre
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer une offre

Champ	Description
Onglet Détails	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une offre (suite)

Champ	Description
Nom	Nom de l’offre, par exemple, Offre de service pour le centre de données.
Groupe d'approbation	Groupe d’approbation responsable de l’approbation de l’offre de service. Par exemple, Groupe Développement d’applications ou Sécurité des applications. Par exemple, Gestion de capacité.
ID de modèle	ID de modèle de l’offre de service, par exemple, Dell Inc. 7700FullHD.
Groupe de support	Groupe de support pour l’offre de service, par exemple, Développement d’application.
Propriété de	Propriétaire de l’offre de service.
Modifier le groupe	Groupe de changement responsable de la mise à jour de l’offre de service, par exemple, les administrateurs du moteur de développement d’application.
Criticité opérationnelle	Criticité de l’offre de service. Voici les options disponibles : • 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 – Peu critique • 4 – Non critique
Géré par	Utilisateur qui gère l’offre de service.
Version	Version de l'offre de service.
SLA	Accord sur les niveaux de service (SLA) associé à l’offre de service.
Utilisé pour	Catégorie d’utilisation pour laquelle l’offre de service est utilisée. Par exemple, Intermédiaire. Voici les options disponibles : • Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement • Démonstration • Formation • Récupération d'urgence
Emplacement	Emplacement physique de l’offre de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une offre (suite)

Champ	Description
Statut opérationnel	Statut opérationnel de l'offre de service. Voici les options disponibles : • Opérationnel • Non opérationnel • Réparation en cours • Récupération d'urgence en veille • Prêt • Mis hors service • Pipeline • Catalogue
Fournisseur	Fournisseur responsable de l'exploitation de l'offre de service, tel que APC ou Amazon.
Classification du service	Classification du service. Voici les options disponibles : • Service d'application • Service d'entreprise • Service de gestion des technologies
Commentaires	Section Commentaires pour l'offre de service. En règle générale, les Résilience opérationnelle administrateurs ajoutent les commentaires sur les offres.

Onglets connexes associés à l'offre

Onglet connexe	Description
Général	

Onglet Vue d'ensemble	Affiche les indicateurs rouges suivants :
	1. Nombre total d'indicateurs rouges
	2. Indicateurs rouges par type
	  ○ Problèmes
	  ○ Contrôles ayant échoué
	  ○ Risques
	  ○ Pannes
	  ○ Incidents
	  ○ Demandes de changement
	  ○ Vulnérabilités opérationnelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à l'offre (suite)

Onglet connexe	Description
	○ Vulnérabilités ○ Évaluations des risques de tiers **3.** Actifs impactés par les indicateurs rouges
Onglet Détails	Détails de l'enregistrement sélectionné. Pour plus d'informations sur les champs et leur description, consultez le tableau « Formulaire Créer un service » sur cette page.
Services et dépendances	
Services enfants	Services enfants associés à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services enfants : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Processus business	Processus associés à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les processus business : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Dépendances	Dépendances associées à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les dépendances : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Événements en cours	
Incidents	Incidents associés à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les incidents :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à l'offre (suite)

Onglet connexe	Description
	• Incident • Description brève • Propriétaire • Ouvert • Appelant • Priorité • État • Catégorie • Groupe d'affectation • Affecté à • Mis à jour • Mis à jour par • Dépendance • Pilier
Pannes	Pannes associées à l'offre actuelle. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les pannes : • Numéro • Panne • Type • Début • Fin • Dépendance • Pilier
Indicateurs rouges	
Problèmes	Problèmes associés à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les problèmes : • Problème • Priorité • Statut • Date de fin prévue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à l'offre (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier
Risques élevés	Risques élevés associés à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les risques élevés : • Risque • Cote de risque • Définition du risque • Réponse aux risques • Évaluation inhérente • Évaluation inhérente calculée • Évaluation résiduelle • Évaluation résiduelle calculée • Dépendance • Pilier
Contrôles ayant échoué	Contrôles associés à l'offre ayant échoué. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les contrôles ayant échoué : • Contrôle • Objectif du contrôle • Statut • Dépendance • Pilier
Demandes de changement	Demandes de changement associées à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les demandes de changement : • Demande de changement • Description brève • Type • État • Date de début prévue • Date de fin prévue • Affecté à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à l'offre (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier
Tâches	Tâches associées à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les tâches : • Tâche • Description brève • État • Type de tâche • Priorité • Affecté à • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités	Vulnérabilités associées à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités : • Vulnérabilité • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités opérationnelles	Vulnérabilités opérationnelles associées à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités opérationnelles : • Numéro • Ticket • Zone connexe • Table de zone connexe • Titre • Type de zone connexe • Domaine
Évaluations des risques de tiers	Évaluations des risques de tiers associées à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les évaluations des risques de tiers :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à l'offre (suite)

Onglet connexe	Description
	• Évaluation des risques de tiers • Dépendance • Pilier
Activités du programme	
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d'activité associés à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les plans : • Plan • Actif de plan • Plan activé • Événement • Actif de l'événement • Dépendance • Pilier • Statut • RTO • RPO • Date de la BIA • Écart de RTO
Évaluation de l'importance et de l'impact	Évaluation de l'importance et de l'impact de l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'évaluation : • Tolérance d'impact (durée) • Évaluation de la tolérance d'impact • Justification du contournement de la tolérance d'impact (durée) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (Impact sur le client) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (impact financier) • Justification contournement de la tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance remplacée • Tolérance d'impact (impact sur le client)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à l'offre (suite)

Onglet connexe	Description
	• Tolérance d'impact (impact financier) • Tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée à l'offre. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'analyse de scénarios : • État de violation • Durée de la perturbation • Tolérance d'impact • Écart (%) • Importance • Analyse de scénarios • Service • Créé par • Créées • Domaine

Ajouter un processus business à Résilience opérationnelle la génération de rapports

Ajoutez un processus business à Résilience opérationnelle la génération de rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de Résilience opérationnelle la version 21.0.x, les enregistrements des modules Services, Services d'entreprise, Offres, Processus d'entreprise et Services d'application présentent une disposition verticale.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Services**.
   Les modules suivants s'affichent :
   - Services
   - Services d'entreprise
   - Offres de service
   - Processus business
2. Pour ajouter un processus de gestion à l'application Résilience opérationnelle , sélectionnez **Nouveau** dans la vue de liste Processus de gestion et renseignez les détails du processus de gestion dans le Formulaire Créer un nouveau processus de gestion.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau processus de gestion

Utilisez le formulaire Créer un nouveau processus de gestion pour Espace de travail de résilience opérationnelle configurer un processus de gestion et ses listes connexes.

Formulaire Créer un nouveau processus de gestion

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un nouveau processus de gestion

Champ	Description
Onglet Détails	
Nom	Nom du processus business.
Parent	Service parent associé au processus business.
Statut de l'étape du cycle de vie	Étape du cycle de vie du processus business, par exemple, Idéation.
État de l'étape du cycle de vie	État de l'étape du cycle de vie, par exemple, Évaluation.
Fréquence de révision	Fréquence d'examen du processus business. Options disponibles : • **Mensuel** • **Trimestriel** • **Semestriel** • **Annuel**
Date d'examen suivante	Date d'examen suivante pour le processus business. Ce champ est affecté automatiquement par le système.
Description	Description du processus business.

Onglets associés associés au processus business

Onglet connexe	Description
Général	
Onglet Vue d'ensemble	Affiche les indicateurs rouges suivants : 1. Nombre total d'indicateurs rouges 2. Indicateurs rouges par type ◦ Problèmes ◦ Contrôles ayant échoué ◦ Risques ◦ Pannes ◦ Incidents ◦ Demandes de changement ◦ Vulnérabilités opérationnelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au processus business (suite)

Onglet connexe	Description
	○ Vulnérabilités ○ Évaluations des risques de tiers **3.** Actifs impactés par les indicateurs rouges
Onglet Détails	Détails de l'enregistrement du processus business sélectionné.
Services et dépendances	
Services enfants	Services enfants associés au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services enfants : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Processus business	Processus associés au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les processus business : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Dépendances	Dépendances associées au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les dépendances : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Événements en cours	
Incidents	Incidents associés au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les incidents :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au processus business (suite)

Onglet connexe	Description
	• Incident • Description brève • Propriétaire • Ouvert • Appelant • Priorité • État • Catégorie • Groupe d'affectation • Affecté à • Mis à jour • Mis à jour par • Dépendance • Pilier
Pannes	Pannes associées au processus business. Vous pouvez créer une panne pour le service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les pannes : • Numéro • Panne • Type • Début • Fin • Dépendance • Pilier
Indicateurs rouges	
Problèmes	Problèmes associés au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les problèmes : • Problème • Priorité • Statut • Date de fin prévue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au processus business (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier
Risques élevés	Risques élevés associés au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les risques élevés : • Risque • Cote de risque • Définition du risque • Réponse aux risques • Évaluation inhérente • Évaluation inhérente calculée • Évaluation résiduelle • Évaluation résiduelle calculée • Dépendance • Pilier
Contrôles ayant échoué	Contrôles ayant échoué associés au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les contrôles ayant échoué : • Contrôle • Objectif du contrôle • Statut • Dépendance • Pilier
Demandes de changement	Demandes de changement associées au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les demandes de changement : • Demande de changement • Description brève • Type • État • Date de début prévue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au processus business (suite)

Onglet connexe	Description
	• Date de fin prévue • Affecté à • Dépendance • Pilier
Tâches	Tâches associées au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les tâches : • Tâche • Description brève • État • Type de tâche • Priorité • Affecté à • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités	Vulnérabilités associées au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités : • Vulnérabilité • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités opérationnelles	Vulnérabilités opérationnelles associées au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités opérationnelles : • Numéro • Ticket • Zone connexe • Table de zone connexe • Titre • Type de zone connexe • Domaine
Évaluations des risques de tiers	Évaluations des risques de tiers associées au processus business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au processus business (suite)

Onglet connexe	Description
	L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les évaluations des risques de tiers : • Évaluation des risques de tiers • Dépendance • Pilier
Activités du programme	
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d'activité associés au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les plans : • Plan • Actif de plan • Plan activé • Événement • Actif de l'événement • Dépendance • Pilier • Statut • RTO • RPO • Date de la BIA • Écart de RTO
Évaluation de l'importance et de l'impact	Évaluation de l'importance et de l'impact effectuée pour le processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'évaluation : • Tolérance d'impact (durée) • Évaluation de la tolérance d'impact • Justification du contournement de la tolérance d'impact (durée) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (Impact sur le client) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (impact financier)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au processus business (suite)

Onglet connexe	Description
	• Justification contournement de la tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance remplacée • Tolérance d'impact (impact sur le client) • Tolérance d'impact (impact financier) • Tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée au processus business. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'analyse de scénarios : • État de violation • Durée de la perturbation • Tolérance d'impact • Écart (%) • Importance • Analyse de scénarios • Service • Créé par • Créées • Domaine

Traduction automatique

Ajouter un service d'application à la Résilience opérationnelle génération de rapports

Ajoutez un service d'application à la Résilience opérationnelle génération de rapports. À partir de Résilience opérationnelle la version 21.0.x, le module Services d'application est pris en charge dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Services**.
   Les modules suivants s'affichent :
   - Services
   - Services d'entreprise
   - Offres

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Processus business
- Services d'application

2. Pour ajouter un service d’application à l’application Résilience opérationnelle , sélectionnez **Nouveau** dans la vue de liste Services d’application.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Vous pouvez renseigner les détails du service d’application dans le formulaire. Pour obtenir des informations sur les champs, consultez Formulaire Créer une instance de service.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Créer une instance de service

Utilisez le formulaire Créer une instance de service pour Espace de travail de résilience opérationnelle configurer un service d’application et ses listes connexes.

Formulaire Créer une instance de service

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer une instance de service

Champ	Description
Onglet Détails	
Nom	Nom du service d'application.
Groupe d'approbation	Groupe d’approbation responsable de l’approbation du service d’application, par exemple, les gestionnaires des paramètres d’analyse ou le groupe de sécurité des applications.
ID de modèle	ID de modèle pour le service d’application, par exemple, AT&T SoundPoint IP 560.
Groupe de support	Groupe de support pour le service d’application, par exemple, les administrateurs du moteur de développement d’application.
Propriété de	Propriétaire du service d’application.
Modifier le groupe	Groupe de changement responsable de la mise à jour du service d’application, par exemple, Développement d’application.
Criticité opérationnelle	Criticité du service d’application. Voici les options disponibles : • 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 – Peu critique • 4 – Non critique
Géré par	Utilisateur qui gère le service d’application.
Version	Version du service d’application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une instance de service (suite)

Champ	Description
SLA	Accord sur les niveaux de service (SLA) associé au service d'application, par exemple, Finance 99.99.
Utilisé pour	Catégorie d'utilisation pour laquelle le service d'application est utilisé. Par exemple, Intermédiaire. Les options disponibles pour la catégorie d'utilisation sont les suivantes : • Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement • Démonstration • Formation • Récupération d'urgence
Emplacement	Emplacement et adresse physique du service d'application.
Statut opérationnel	Statut opérationnel du service d'application. Voici les options disponibles : • Opérationnel • Non opérationnel • Réparation en cours • Récupération d'urgence en veille • Prêt • Mis hors service • Pipeline • Catalogue
Fournisseur	Fournisseur responsable de l'exploitation du service d'application, par exemple, Acer ou Adobe Systems.
Classification du service	Classification du service. Voici les options disponibles : • Service d'application • Service d'entreprise • Service de gestion des technologies
Commentaires	Section Commentaires pour le service d'application. En règle générale, les Résilience opérationnelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une instance de service (suite)

Champ	Description
	administrateurs ajoutent des commentaires sur le service d'application.

Onglets associés associés au service d'application

Onglet connexe	Description
Général	
Onglet Vue d'ensemble	Affiche les indicateurs rouges suivants : **1.** Nombre total d'indicateurs rouges **2.** Indicateurs rouges par type ○ Problèmes ○ Contrôles ayant échoué ○ Risques ○ Pannes ○ Incidents ○ Demandes de changement ○ Vulnérabilités opérationnelles ○ Vulnérabilités ○ Évaluations des risques de tiers **3.** Actifs impactés par les indicateurs rouges
Onglet Détails	Détails de l'enregistrement du service d'application sélectionné.
Services et dépendances	
Services enfants	Services enfants associés au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services enfants : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Processus business	Processus associés au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les processus business :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'application (suite)

Onglet connexe	Description
	• Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Dépendances	Dépendances associées au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les dépendances : • Dépendance • Pilier • Objets impactés • Nombre d'indicateurs rouges
Événements en cours	
Incidents	Incidents associés au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les incidents : • Incident • Description brève • Propriétaire • Ouvert • Appelant • Priorité • État • Catégorie • Groupe d'affectation • Affecté à • Mis à jour • Mis à jour par • Dépendance • Pilier
Pannes	Pannes associées au service d'application actuel. Vous pouvez créer une panne pour le service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les pannes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'application (suite)

Onglet connexe	Description
	• Numéro • Panne • Type • Début • Fin • Dépendance • Pilier
Indicateurs rouges	
Problèmes	Problèmes associés au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les problèmes : • Problème • Priorité • Statut • Date de fin prévue • Dépendance • Pilier
Risques élevés	Risques élevés associés au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les risques élevés : • Risque • Cote de risque • Définition du risque • Réponse aux risques • Évaluation inhérente • Évaluation inhérente calculée • Évaluation résiduelle • Évaluation résiduelle calculée • Dépendance • Pilier
Contrôles ayant échoué	Contrôles ayant échoué associés au service d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'application (suite)

Onglet connexe	Description
	L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les contrôles ayant échoué : • Contrôle • Objectif du contrôle • Statut • Dépendance • Pilier
Demandes de changement	Demandes de changement associées à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les demandes de changement : • Demande de changement • Description brève • Type • État • Date de début prévue • Date de fin prévue • Affecté à • Dépendance • Pilier
Tâches	Tâches associées au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les tâches : • Tâche • Description brève • État • Type de tâche • Priorité • Affecté à • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités	Vulnérabilités associées au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'application (suite)

Onglet connexe	Description
	• Vulnérabilité • Dépendance • Pilier
Vulnérabilités opérationnelles	Vulnérabilités opérationnelles associées au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les vulnérabilités opérationnelles : • Numéro • Ticket • Zone connexe • Table de zone connexe • Titre • Type de zone connexe • Domaine
Évaluations des risques de tiers	Évaluations des risques de tiers associées au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les évaluations des risques de tiers : • Évaluation des risques de tiers • Dépendance • Pilier
Activités du programme	
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d'activité associés au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les plans : • Plan • Actif de plan • Plan activé • Événement • Actif de l'événement • Dépendance • Pilier • Statut • RTO

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'application (suite)

Onglet connexe	Description
	• RPO • Date de la BIA • Écart de RTO
Évaluation de l'importance et de l'impact	Évaluation de l'importance et de l'impact effectuée pour le service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'évaluation : • Tolérance d'impact (durée) • Évaluation de la tolérance d'impact • Justification du contournement de la tolérance d'impact (durée) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (Impact sur le client) • Justification du remplacement de la tolérance d'impact (impact financier) • Justification contournement de la tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance remplacée • Tolérance d'impact (impact sur le client) • Tolérance d'impact (impact financier) • Tolérance d'impact (volume des transactions) • Importance
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée au service d'application. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur l'analyse de scénarios : • État de violation • Durée de la perturbation • Tolérance d'impact • Écart (%) • Importance • Analyse de scénarios • Service • Créé par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets associés associés au service d'application (suite)

Onglet connexe	Description
	• Créées • Domaine

Vérifier les configurations et relations des nœuds principaux

Vérifiez que les configurations de nœud principales sont configurées et que les relations sont configurées dans Résilience opérationnelle.

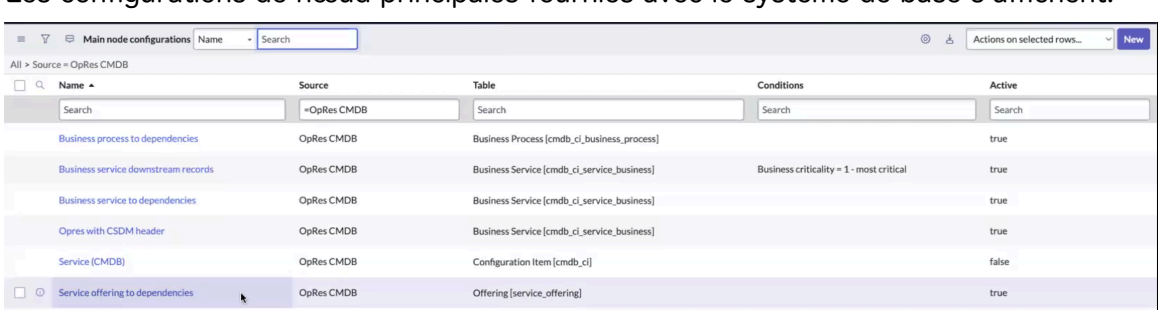
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configurations de nœuds principales**.

   Les configurations de nœud principales fournies avec le système de base s'affichent.



2. Vérifiez que les relations CI et non-CI sont configurées dans CMDB, Les configurations de nœud principales et les configurations de relation de nœud sont configurées, et les entités sont générées dans Résilience opérationnelle.

Que faire ensuite

Pour extraire les dépendances, exécutez la tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Exécuter les travaux planifiés.

Exécuter les travaux planifiés

Exécutez les travaux planifiés requis pour les relations de nœud principales. Une fois les travaux planifiés exécutés, CSDM les objets avec leurs relations configurées sont importés pour la Résilience opérationnelle génération de rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Avant d'exécuter la tâche planifiée, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

1. Des types d'entité et des piliers ont été définis et des entités ont été générées.
2. Des relations d'élément de configuration (CI) ont été créées comme requis pour les relations de configuration du nœud principal.

Une fois que toutes ces conditions préalables sont remplies, vous pouvez exécuter la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Toutes les configurations avec la source en tant que **CMDB OpRes** s'exécutent en parallèle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

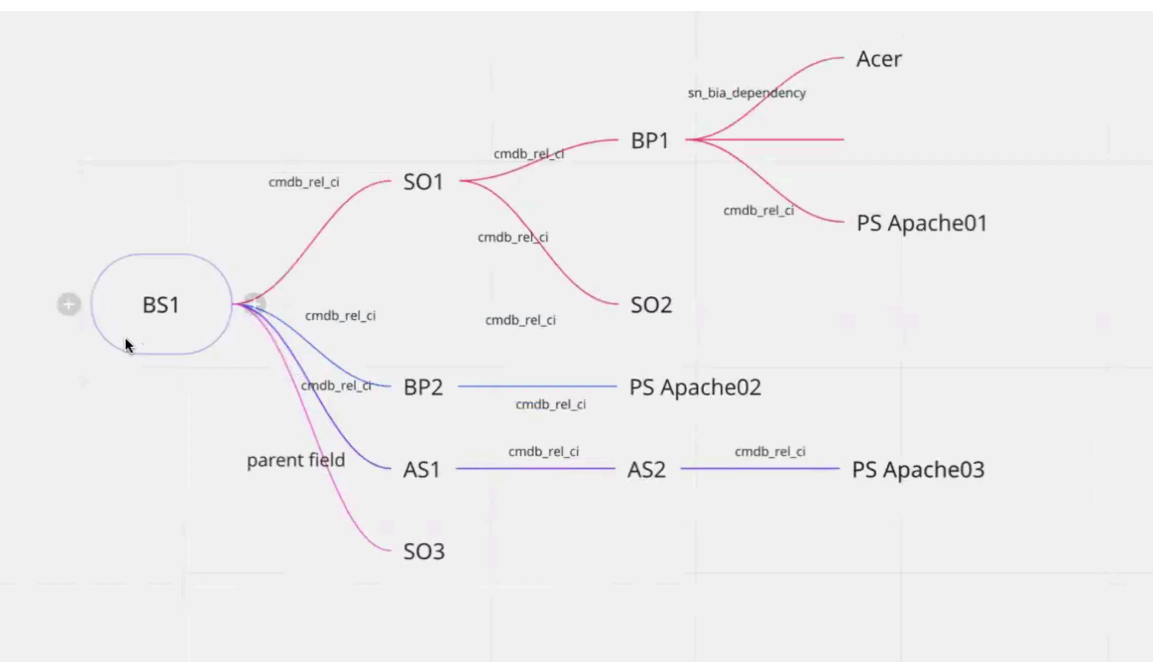
Les *Update CSDM and other dependencies* travaux planifiés et *Calculate red flags for CSDM and dependencies* créent une hiérarchie d'entités et tous les types d'indicateurs rouges. Tous les CSDM indicateurs et les indicateurs rouges sont déployés en fonction de leur hiérarchie d'entités.

Les travaux planifiés sont configurés pour s'exécuter selon la planification suivante :

1. Les *Update CSDM and other dependencies* mises à jour CSDM de la tâche planifiée et d'autres dépendances. Il est configuré pour s'exécuter une fois par semaine à minuit, heure locale.
2. La *Calculate red flags for CSDM and dependencies* tâche planifiée calcule les indicateurs rouges pour le CSDM et ses dépendances. Il est configuré pour s'exécuter quotidiennement à 3h00, heure locale.

Résilience opérationnelle Les administrateurs peuvent exécuter toutes les fonctions en tant que Résilience opérationnelle gestionnaires. Les Résilience opérationnelle utilisateurs ne peuvent pas exécuter le travail planifié, mais ils peuvent vérifier les enregistrements dans les tables d'entité et de hiérarchie d'entités.

Avant d'exécuter la tâche planifiée, vérifiez que les relations sont configurées pour un objet, comme illustré dans l'exemple suivant.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Choisissez la *Update CSDM and other dependencies* tâche planifiée.

L'illustration montre les étapes exécutées dans le script de la tâche planifiée.

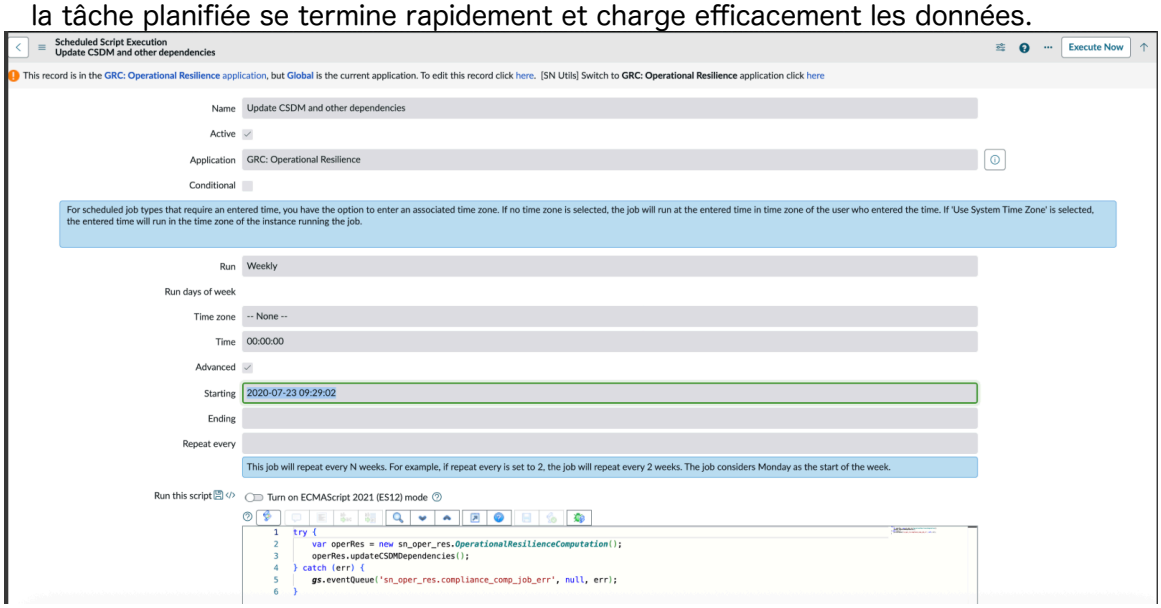
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Lorsque le script est exécuté, il nettoie tous les enregistrements des tables intermédiaires. Les tables intermédiaires sont utilisées pour Résilience opérationnelle enregistrer les indicateurs rouges affichés sur le tableau de bord.

b. Ensuite, il met à jour les CSDM dépendances en appelant l'API de relation.

c. La dernière étape consiste à exécuter les configurations en parallèle pour s'assurer que la tâche planifiée se termine rapidement et charge efficacement les données.



3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Une fois le travail planifié exécuté, tous les CMDB objets sont extraits dans Résilience opérationnelle.

4. Vérifiez que les résultats de la configuration du nœud principal, de la configuration de la relation de nœud et de la configuration des nœuds s'affichent correctement.

5. Vérifiez que les enregistrements intermédiaires sont créés en fonction des hiérarchies d'entités après l'exécution de la tâche planifiée.
En fonction des applications installées, les tables intermédiaires sont créées dans Résilience opérationnelle. Par exemple, lorsque le travail planifié est exécuté, les tables intermédiaires suivantes sont créées.

- sn_oper_res_failed_control
- sn_oper_res_risk
- sn_oper_res_bcm_plan
- sn_oper_res_vul_profile
- sn_oper_res_third_party_risk
- sn_oper_res_task
- sn_oper_res_change_request
- sn_oper_res_critical_service_outage
- sn_oper_res_incident
- sn_oper_res_issue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les vues d'entreprise sont mappées dans la hiérarchie d'entités. Les indicateurs rouges pour les entités, tels que Contrôles défaillants, Risques élevés, Problèmes, Réponse aux vulnérabilités, s'affichent dans les rapports sur la page de destination. Pour plus d'informations, consultez Onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise.

Gérer Vulnérabilité opérationnelle

Les vulnérabilités opérationnelles sont des faiblesses des systèmes, des processus ou des procédures qui peuvent être exploitées par des attaquants pour compromettre la sécurité et l'intégrité des opérations d'une organisation. Ces vulnérabilités peuvent provenir de divers facteurs, notamment les opérations informatiques et non informatiques.

Vulnérabilité dans les processus opérationnels

Dans l'environnement commercial en constante évolution d'aujourd'hui, les organisations peuvent être confrontées à diverses vulnérabilités opérationnelles à des moments imprévus. Ces vulnérabilités peuvent provenir de problèmes informatiques ou de domaines non informatiques, tels que des problèmes de tiers ou des problèmes d'installation qui peuvent affecter le fonctionnement organisationnel. Grâce à Vulnérabilité opérationnelle, vous pouvez identifier ces faiblesses ou vulnérabilités dans les systèmes informatiques et d'autres processus opérationnels au sein de votre organisation.

Lors de l'identification des vulnérabilités, les analystes et les propriétaires entreprennent des tâches d'action et déterminent la stratégie d'intervention optimale. Pour remédier à la vulnérabilité, les parties prenantes effectuent des évaluations des risques, identifient les zones touchées et créent des tâches d'évaluation et de traitement correspondantes. Un plan de traitement est ensuite élaboré pour accepter, éviter, atténuer ou transférer la vulnérabilité. Une fois les tâches associées terminées, l'approbation de la vulnérabilité est demandée. Après approbation, la vulnérabilité est fermée.

En remédiant à ces vulnérabilités et en mettant en œuvre des contrôles efficaces, les organisations peuvent réduire considérablement le risque pour leurs opérations et garantir la fourniture en temps opportun des services d'entreprise.

À partir de la version 19.0.x, la Vulnérabilité opérationnelle fonctionnalité est intégrée à l'application Résilience opérationnelle par défaut.

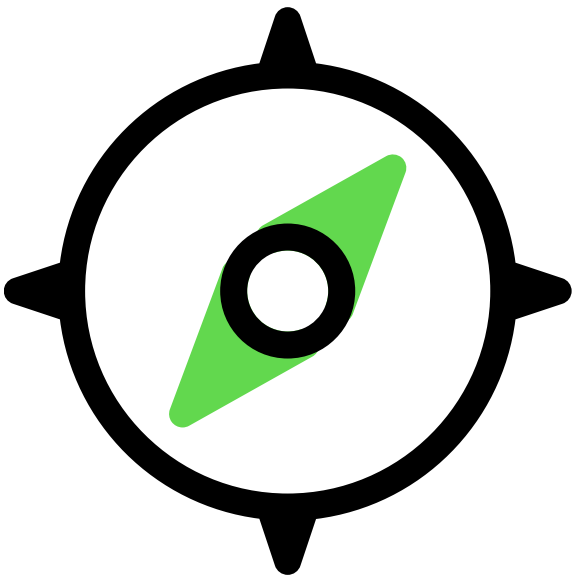
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

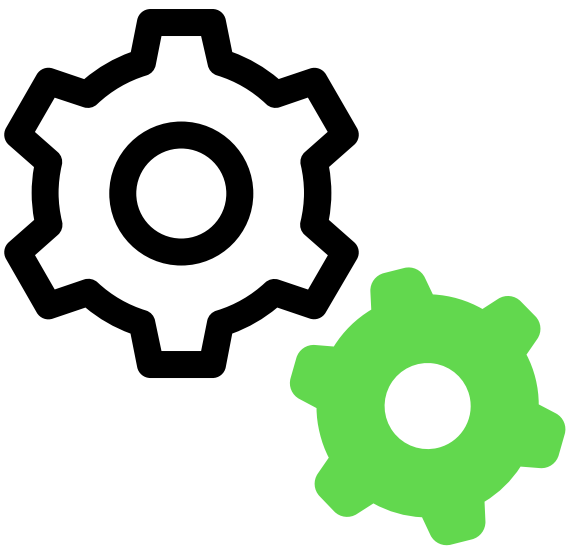
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur la vulnérabilité opérationnelle

Configurer



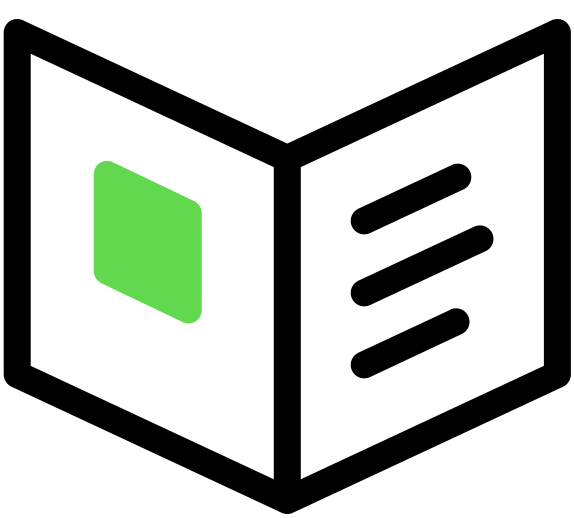
Configurer la vulnérabilité opérationnelle

Gérer



Gérer la vulnérabilité opérationnelle

Référence



Composants installés avec Vulnérabilité opérationnelle

Traduction automatique

Pour identifier et traiter les vulnérabilités des processus opérationnels, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir Centre des employés du ou du Espace de travail de résilience opérationnelle.
2. Identifiez et reliez les zones impactées et connexes à la vulnérabilité opérationnelle.
3. Générez des tâches d'action et demandez leur approbation.
4. Décidez d'un plan de traitement pour remédier à la vulnérabilité opérationnelle et effectuez une analyse de la cause première.
5. Ajoutez ou créez des problèmes liés à la vulnérabilité opérationnelle.
6. Demandez l'approbation et fermez la vulnérabilité opérationnelle.

Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Vulnérabilité opérationnelle

Résilience opérationnelle Elle Vulnérabilité opérationnelle permet aux utilisateurs de signaler les vulnérabilités opérationnelles ou les lacunes de fonctionnalités critiques, de communiquer avec les principales personnes concernées, d'analyser les causes sous-jacentes et d'identifier des solutions.

À l'aide Vulnérabilité opérationnelle de , les équipes peuvent résoudre les problèmes découlant de violations, de lacunes logicielles ou de violations. Les utilisateurs peuvent soumettre des rapports sur les vulnérabilités opérationnelles via le Centre des employés ou créer directement un rapport dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Certaines vulnérabilités opérationnelles typiques incluent les situations suivantes :

- Données client exposées
- Problèmes de tiers
- Défauts logiciels
- Situations politiques ou environnementales

Avantages de Vulnérabilité opérationnelle

Cette Vulnérabilité opérationnelle fonctionnalité offre les avantages suivants à votre organisation :

- Permet aux utilisateurs métiers de signaler tout écart, violation ou réclamation qui nécessite l'attention de l'équipe.
- Permet la création à partir de plusieurs sources telles que les évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact, les analyses de scénarios, les attestations automatiques et les services.
- Enregistrements impactés et domaines organisationnels connexes nécessitant une attention particulière, tels que les entités, les emplacements, les utilisateurs et les sociétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Facilite la collaboration entre les équipes pour enquêter, évaluer, recueillir des preuves, enregistrer des observations et décider des réponses pour un examen plus approfondi.
- Permet le lancement de mesures correctives et préventives et effectue une analyse de la cause première pour éliminer la source de vulnérabilité.

Définition des vulnérabilités techniques et opérationnelles

Dans une organisation, les vulnérabilités opérationnelles peuvent être classées en groupes principaux :

1. Vulnérabilités techniques : il s'agit de lacunes, de défauts ou de faiblesses importants au sein de l'infrastructure informatique d'une organisation. Cette catégorie comprend les lacunes dans les protocoles de sécurité, la conception des systèmes, les contrôles internes ou les pratiques opérationnelles quotidiennes.
2. Vulnérabilités opérationnelles : il s'agit de facteurs non informatiques, liés aux processus ou externes qui pourraient avoir un impact sur les opérations d'une organisation. En règle générale, il s'agit de problèmes avec des tiers, des installations ou des situations externes qui échappent à la détection par les outils d'analyse.

Workflows pour Vulnérabilité opérationnelle

La résolution d'un Vulnérabilité opérationnelle implique plusieurs étapes clés :

1. Identification : Reconnaître l'écart opérationnel.
2. Évaluation : évaluez si la vulnérabilité doit être traitée. Cette évaluation, qui peut être effectuée une fois ou à plusieurs reprises, consiste à évaluer les coûts de réparation par rapport aux économies potentielles réalisées grâce à la résolution du problème.
3. Prise de décision : en fonction de l'évaluation, déterminez le plan d'action. Si la décision est de traiter la vulnérabilité, effectuez les tâches suivantes :
   - Affectation de tâches : affectez des tâches spécifiques aux personnes concernées.
   - Achèvement et vérification : une fois les tâches terminées, vérifiez que la vulnérabilité a été résolue.
4. Chemin alternatif comme acceptation : Après évaluation, la vulnérabilité peut être acceptée telle quelle. Dans ce cas, aucune autre action n'est entreprise et la vulnérabilité est reconnue et fermée.

Cas d'utilisation pour Vulnérabilité opérationnelle

Les situations décrites dans les exemples suivants démontrent des vulnérabilités opérationnelles. Ces problèmes ne peuvent pas être détectés par les scanners informatiques, mais peuvent être identifiés par des experts en la matière. Ils représentent des faiblesses ou des lacunes dans les opérations quotidiennes, telles que le travail avec un tiers particulier ou la dépendance à une seule installation.

Scénarios	Description
Travailler avec un tiers ou s'appuyer sur une seule installation	Prenons l'exemple d'une entreprise qui externalise ses processus critiques à des tiers d'une zone géographique particulière. En raison de l'actualité, les tiers sont empêchés de fournir les services et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénarios	Description
	l'entreprise ne peut pas recevoir de services de cette zone géographique. Avec un engagement à fournir les services aux clients, l'entreprise doit identifier rapidement un autre tiers pour poursuivre ses activités. La clé à retenir pour l'entreprise est de faire face au risque de concentration de tiers.
Vulnérabilité non liée à l'informatique nécessitant une intervention manuelle	Prenons l'exemple d'une institution financière vitale située dans un endroit éloigné. Si une situation à proximité met la zone en danger, l'équipe de gestion peut identifier cela comme une vulnérabilité. Il s'agit d'un autre exemple de vulnérabilité non liée à l'informatique qui nécessite une intervention manuelle.

Pour remédier à ces vulnérabilités opérationnelles, une organisation peut étudier diverses approches telles que la diversification des tiers dans plusieurs régions ou le déplacement des installations financières. Pour mettre en œuvre ces solutions, une organisation effectue généralement une analyse coûts-avantages, en évaluant des facteurs tels que le coût de l'atténuation de la vulnérabilité opérationnelle et si la solution est une solution ponctuelle, une mesure temporaire ou une solution permanente.

Rapports Vulnérabilité opérationnelle

Tout Résilience opérationnelle utilisateur de l'application peut signaler une vulnérabilité opérationnelle qui nécessite l'attention de l'équipe Résilience opérationnelle .

Les utilisateurs de la Résilience opérationnelle fonctionnalité peuvent signaler une vulnérabilité opérationnelle à l'aide de l'une des options suivantes :

- Pour créer une vulnérabilité opérationnelle à partir de , reportez-vous à la Centre des employés section Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de Centre des employés. L'utilisateur doit avoir le rôle d'utilisateur Résilience opérationnelle métier [sn_oper_res.operational_resilience_business_user].
- Pour créer une vulnérabilité opérationnelle à partir du Vulnérabilité opérationnelle menu dans le Espace de travail de résilience opérationnelle, reportez-vous à la section Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir du module. L'utilisateur doit disposer du rôle de Résilience opérationnelle gestionnaire [sn_oper_res.operational_resilience_manager].
- Pour créer une vulnérabilité opérationnelle à partir des enregistrements dans , Espace de travail de résilience opérationnelle consultez les rubriques suivantes :
  - Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'évaluation de l'importance
  - Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'analyse de scénarios
  - Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir du module d'auto-attestation
  - Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'enregistrement de service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de la vulnérabilité

Un enregistrement de vulnérabilité opérationnelle passe par les états de workflow suivants.

États d'un enregistrement de vulnérabilité

États	Description
Nouveau	La vulnérabilité a été ouverte et elle est à l'étape initiale de l'examen.
Évaluation	La vulnérabilité est en cours d'évaluation pour déterminer le plan d'action approprié.
Traitement	La vulnérabilité fait l'objet d'une enquête active afin de recueillir des informations et des preuves. Le plan d'action et de traitement est en train d'être décidé.
Approbation en attente	La vulnérabilité est en cours de traitement afin de trouver une solution.
Approuvé	Un examen de la vulnérabilité est effectué après sa résolution.
Fermé	La vulnérabilité est fermée et n'est plus active.
Annulé	La vulnérabilité est annulée et n'est plus poursuivie.

Notifications par e-mail pour les vulnérabilités

Lorsque la vulnérabilité est affectée aux utilisateurs, ils reçoivent des notifications par e-mail les informant des détails de la vulnérabilité, des actions à venir et des dates d'échéance. Les notifications par e-mail sont envoyées aux utilisateurs suivants :

1. Lorsque la vulnérabilité est affectée à un analyste ou à un utilisateur, il reçoit les notifications par e-mail.
2. Lorsque la vulnérabilité est approuvée ou rejetée, l'analyste reçoit la notification par e-mail.
3. Lorsque la vulnérabilité est annulée, l'approbateur, le demandeur, l'analyste et les personnes figurant sur la liste de surveillance reçoivent les notifications par e-mail.

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de Centre des employés

Signalez une vulnérabilité opérationnelle à partir du Centre des employés. Tout employé ou utilisateur peut signaler les vulnérabilités opérationnelles et les réclamations directement aux équipes d'assistance pour une réponse rapide. L'utilisateur du groupe d'affectation peut affecter un analyste pour la vulnérabilité opérationnelle. Le signalement des problèmes permet de réduire et d'éviter les pertes en temps opportun.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.operational_resilience_business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une vulnérabilité opérationnelle est signalée, elle est ouverte dans l'état **Nouveau** , marquant le début de son examen initial.

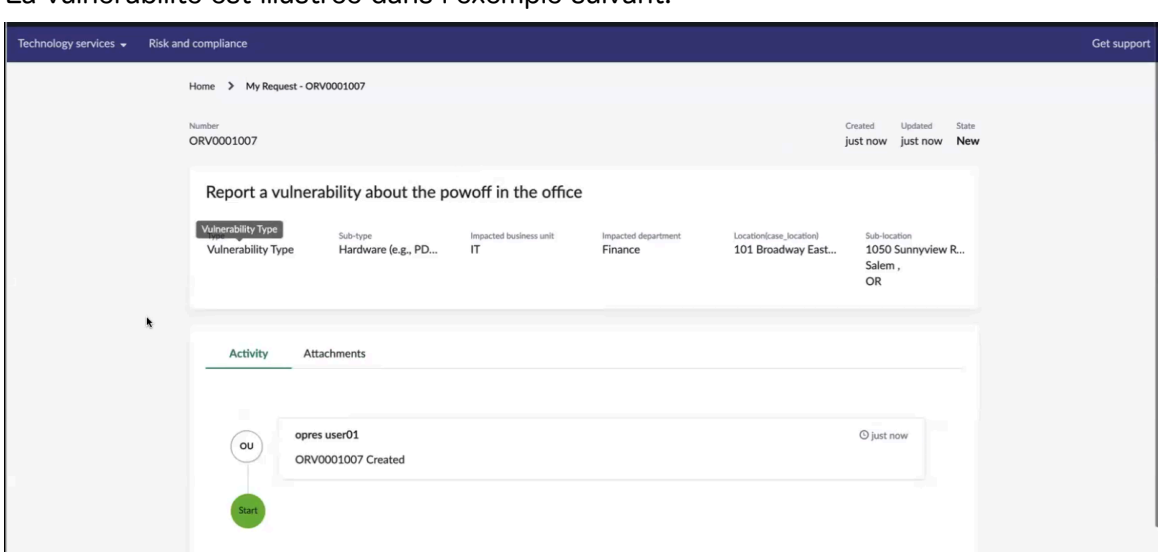
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Dans les rubriques Risque et conformité, sélectionnez Résilience opérationnelle.
4. Sélectionnez **Signaler une vulnérabilité opérationnelle**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Voir le Formulaire Signaler une vulnérabilité opérationnelle pour une explication de chaque champ.
6. Pour fournir des documents ou des preuves à l'appui, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes**.
7. Pour enregistrer les détails de vulnérabilité en tant **que brouillon, sélectionnez Enregistrer comme brouillon**.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

La vulnérabilité est illustrée dans l'exemple suivant.



Formulaire Signaler une vulnérabilité opérationnelle

Renseignez les champs du formulaire Signaler une vulnérabilité opérationnelle.

Formulaire Signaler une vulnérabilité opérationnelle

Champ	Description
Titre	Nom de la vulnérabilité. Par exemple, les données client compromises en raison d'un programme malveillant.
Description	Brève description de la vulnérabilité.
Type de vulnérabilité	Nature ou type de vulnérabilité. Ce champ est automatiquement défini sur **Type de vulnérabilité**.
Sous-type	Sous-type de vulnérabilité. Par exemple, **Perte de documentation**.
Date de survenue	Date à laquelle la vulnérabilité s'est produite. Par exemple, la vulnérabilité peut s'être produite le 21 mars 2024.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Signaler une vulnérabilité opérationnelle (suite)

Champ	Description
Date de découverte	Date à laquelle vous avez découvert la vulnérabilité. Par exemple, la vulnérabilité peut s'être produite le 21 mars 2024, mais elle n'a été découverte que le 21 mai 2024.
Origine primaire	
Unité business concernée	Unité business impactée par la vulnérabilité.
Département concerné	Département impacté par la vulnérabilité.
Emplacement de survenue	Emplacement de l'occurrence de vulnérabilité. Par exemple, l'emplacement est **le Japon**.
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence de vulnérabilité. Par exemple, le sous-emplacement de la vulnérabilité est **Tokyo**.
Zone connexe	
Source	Source de la vulnérabilité. Par exemple, Manuel, Analyse de l'importance et de l'impact, Service.
Table source	Table indiquant la source de la vulnérabilité.
Enregistrement source	Nom de l'enregistrement source de la vulnérabilité. Par exemple, service Blackberry Ce champ n'est pas affiché uniquement lorsque la source est **Manuel.**
Ajouter des pièces jointes	Pièces jointes pour la vulnérabilité. Vous pouvez choisir un fichier ou le faire glisser pour qu'il soit joint au formulaire.

Affecter la vulnérabilité signalée à un analyste

Affecter une vulnérabilité signalée à un analyste dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent affecter une vulnérabilité signalée à un analyste au sein de Espace de travail de résilience opérationnelle l'application.

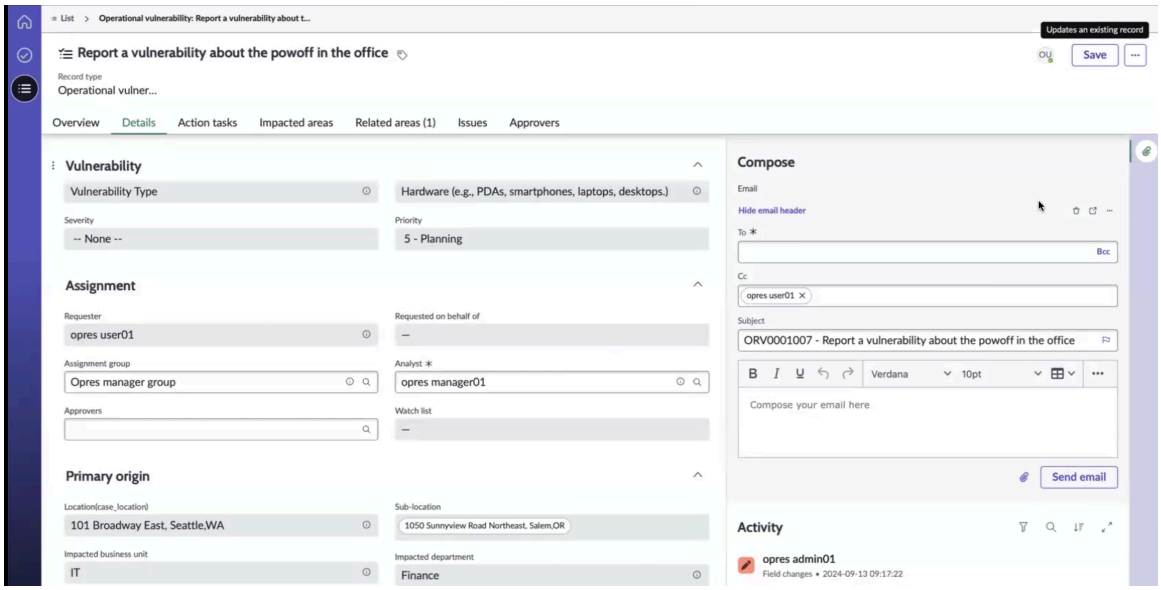
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Vulnérabilités opérationnelles non affectées**.
2. Sélectionnez la vulnérabilité signalée dans la liste.
3. Affectez-le à un analyste.

Les détails du formulaire sont affichés dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir du module

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir du Vulnérabilité opérationnelle module dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une vulnérabilité opérationnelle est signalée, elle est ouverte dans l'état **Nouveau** , marquant le début de son examen initial.

Les utilisateurs de la vulnérabilité opérationnelle sont répertoriés dans la section Affectation du formulaire et peuvent trouver leurs tâches si leurs noms sont répertoriés sur l'un des champs suivants :

- L'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle est affecté à la personne qui signale la vulnérabilité. Le nom de la personne est répertorié dans les champs **Demandeur** et **Analyste** . L'analyste reçoit une notification lorsque la vulnérabilité lui est affectée.
- En règle générale, Résilience opérationnelle les administrateurs et Résilience opérationnelle les gestionnaires font partie du groupe d'affectation. Les noms des groupes sont répertoriés dans le champ **Groupe d'affectation** .
- Le demandeur peut signaler la vulnérabilité au nom d'une personne en sélectionnant la personne dans le champ **Demandé au nom de** .
- Le demandeur peut ajouter un ou plusieurs approbateurs de la vulnérabilité dans le champ **Approbateurs** . Les approbateurs reçoivent une notification lorsque la vulnérabilité passe à l'état **En attente d'approbation** .
- Le demandeur peut ajouter une ou plusieurs personnes à la liste de surveillance de la vulnérabilité dans le champ **Liste de surveillance** .
- Le demandeur de la vulnérabilité et les personnes figurant dans les champs Liste de surveillance et Demandé au nom de ne reçoivent aucune notification lorsqu'une vulnérabilité leur est affectée.

Traduction automatique

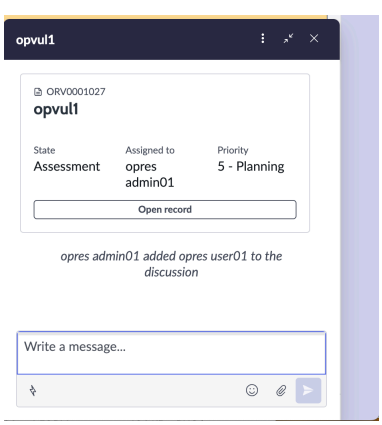
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom et la description de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .
4. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement de nouvelle vulnérabilité.
   Pour afficher plus d'informations sur les champs, consultez la section Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle.
5. Sélectionnez la décision de traitement pour la vulnérabilité.
   Pour prendre des décisions concernant le traitement, vous pouvez utiliser l'un des choix suivants :
   - **Accepter**
   - **Évité**
   - **Atténué**
   - **Transférer**
   - **Aucun**
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle est affecté par défaut au demandeur et à l'analyste. Le demandeur est une personne qui signale la vulnérabilité. Un analyste est une personne qui analyse et travaille sur la vulnérabilité.
7. Pour mettre à jour l'état de la vulnérabilité, sélectionnez Mettre **à jour l'état**.
8. Pour enregistrer la vulnérabilité, sélectionnez **Enregistrer**.
9. Pour afficher les données de relation pour la vulnérabilité, sélectionnez **Vue à 360 degrés**.
10. Pour démarrer une discussion dans la barre latérale, sélectionnez **Discuter**.

Champ	Description
Ajouter des participants	Ajoutez les participants à la discussion sur la vulnérabilité. Vous pouvez ajouter les utilisateurs qui ont accès à l'enregistrement.
Inclure un bref message pour les participants	Saisissez un message pour les participants.
Sélectionnez Démarrer une discussion.	Démarrez une discussion sur la vulnérabilité dans la barre latérale avec les participants.

La discussion sur la barre latérale s'affiche comme illustré dans l'exemple.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La nouvelle discussion créée est également affichée dans le panneau Activité de l'enregistrement.

11. Pour exporter les détails de la vulnérabilité au format PDF, sélectionnez **Exporter le PDF**, sélectionnez le modèle à exporter, tel que Modèle de vulnérabilité opérationnelle, puis sélectionnez **Exporter**.
Le rapport PDF est généré et affiché dans la section Pièces jointes du panneau Activité de l'enregistrement.
12. Pour créer un brouillon d'e-mail de l'enregistrement de vulnérabilité, sélectionnez **Composer un e-mail**, saisissez les détails, puis sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez entrer les détails du brouillon d'e-mail dans l'enregistrement. Vous pouvez enregistrer et afficher les détails de l'e-mail, les destinataires des brouillons d'e-mail et les pièces jointes du brouillon d'e-mail dans les listes connexes respectives.
13. Pour supprimer l'enregistrement de vulnérabilité, sélectionnez **Supprimer**.

Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle

Renseignez les champs du formulaire Créer une vulnérabilité opérationnelle.

Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle

Champ	Description
Numéro	Nombre de vulnérabilités. Ce champ est automatiquement défini.
Nom	Nom de la vulnérabilité. Par exemple, la vulnérabilité environnementale.
Description	Description de la vulnérabilité.
État	État de workflow de la vulnérabilité. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Type	Nature ou type de vulnérabilité. Ce champ est automatiquement défini sur **Type de vulnérabilité**.
Gravité	Gravité de la vulnérabilité. Les choix sont les suivants : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé** • **Critique**
Sous-type	Sous-type de vulnérabilité. Par exemple, **Perte de documentation**.
Priorité	Priorité de la vulnérabilité. Les choix sont les suivants : • **1 - Critique** • **2 : élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle (suite)

Champ	Description
	• **5 - En préparation** • **Aucun** **Remarque :** La valeur par défaut de ce champ est définie sur **Planification**.
Entité principale	Entité impactée par le ticket. Seules les entités identifiées dans les zones impactées peuvent être sélectionnées en tant qu'entité primaire.
Propriétaire de l'entité	Utilisateur qui est le propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Domaines impactés.
Informations personnelles	
Contient des informations personnelles	Champ permettant de décider si la violation contient des informations personnelles. Les choix sont les suivants : • **À décider** : Sélectionnez cette option si vous n'êtes pas sûr que l'atteinte contient des renseignements personnels. • **Oui** : sélectionnez cette option si l'atteinte porte sur des renseignements personnels. • **Non** : sélectionnez cette option si la violation ne contient pas d'informations personnelles.
Nombre de personnes impactées	Nombre de personnes impactées par le ticket.
Catégories de personnes concernées/d'individus impactés	Définissez les personnes impactées par le ticket. Les choix sont les suivants : • **Clients** • **Employés**
Affectation	
Demandeur	Personne ayant signalé la vulnérabilité.
Groupe d'affectation	Groupe affecté au ticket. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de ticket lors de la configuration de la configuration.
Approbateurs	Approbateurs de la vulnérabilité.
Demandé au nom de	Nom de la personne au nom de laquelle vous avez créé la vulnérabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle (suite)

Champ	Description
Analyste	Analyste qui analysera et travaillera sur la vulnérabilité. L'analyste fait partie du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Des personnes qui doivent être conscientes de la vulnérabilité.
Origine primaire	
Emplacement	Emplacement où la vulnérabilité s'est produite. Par exemple, l'emplacement est **le Japon**.
Unité business concernée	Unité business impactée par la violation.
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence de vulnérabilité. Par exemple, le sous-emplacement est **Tokyo**.
Source	Source de la création de la vulnérabilité. Ce champ est automatiquement défini sur **Manuel** lorsque la vulnérabilité opérationnelle est créée manuellement. Si la vulnérabilité opérationnelle est signalée à partir du Centre des employés, le champ affiche la source comme **Centre des employés**. Le Résilience opérationnelle gestionnaire peut mettre à jour la source ou ajouter la nouvelle source à la zone connexe.
Département concerné	Département impacté par la vulnérabilité. Les choix sont les suivants : • **Finances** • **HR** • **IL** • **Marketing** • **Ventes**
Table source	Table source à partir de laquelle la vulnérabilité est créée.
Enregistrement source	Enregistrement source de l'objet source à partir duquel la vulnérabilité est créée. Par exemple, si la vulnérabilité est signalée à partir d'événements à risque, ce champ affiche le nom de l'événement à risque à partir duquel la vulnérabilité est signalée.
Planifier	
Date de survenue	Date à laquelle la vulnérabilité s'est produite. Par exemple, la vulnérabilité peut s'être produite le 18-02-2024.
Date de découverte	Date à laquelle vous avez découvert la vulnérabilité. Par exemple, la vulnérabilité peut s'être produite le 18-02-2024, mais n'est découverte par l'utilisateur que le 12-03-2024.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle (suite)

Champ	Description
Date d'échéance	Date à laquelle la vulnérabilité est due.
Date de fermeture	Date de fermeture de la vulnérabilité.
Date de signalement	Date à laquelle la vulnérabilité est signalée.
Date de début d'évaluation	Date de début de l'évaluation ou date à laquelle la vulnérabilité a été analysée.
Date de début d'approbation en attente	Date à laquelle la vulnérabilité a été résolue.
Date d'approbation	Date d'examen post-ticket de la vulnérabilité.
Conclusions	
Traitement	Décision prise pour le traitement. Les choix sont les suivants : • **Accepter** • **Évité** • **Atténué** • **Transférer** • **Aucun**
Analyse de la cause première	
Cause première	Cause principale de l'occurrence de vulnérabilité.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations concernant la vulnérabilité.
Commentaires (visibles par les clients)	Informations supplémentaires concernant la vulnérabilité pour les clients.
E-mail	Option permettant de composer un e-mail au sujet de la vulnérabilité pour les personnes concernées.
Pièces jointes	Option permettant de joindre le PDF de la vulnérabilité.
Tâches d'action	Tâches d'action associées à la vulnérabilité.
Origine primaire	Origine primaire de la vulnérabilité.
Domaines concernés	Zones impactées liées à la vulnérabilité.
Problèmes	Problèmes liés à la vulnérabilité.
Approbateurs	Approbateurs de la vulnérabilité.

Traduction automatique

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'évaluation de l'importance

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'évaluation de l'importance et de l'impact dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

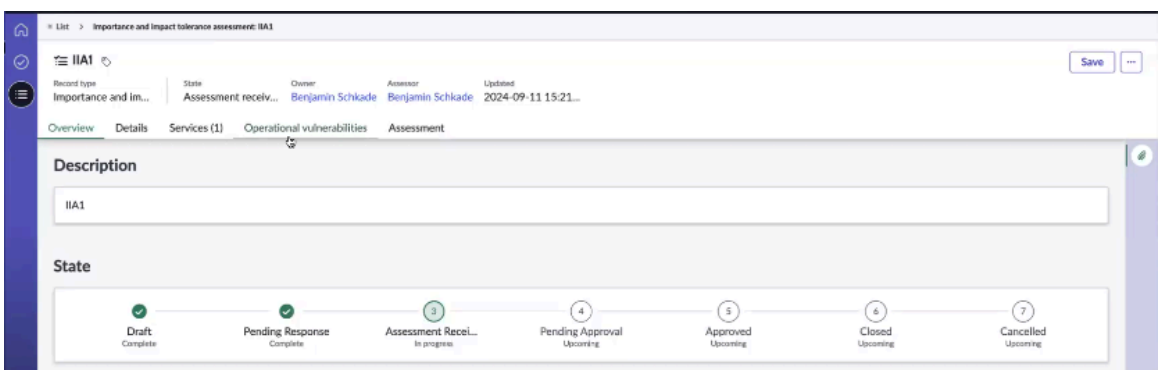
Pour créer un Vulnérabilité opérationnelle enregistrement à partir de l'évaluation, vous pouvez utiliser la Vulnérabilité opérationnelle liste connexe dans ces enregistrements. Cet exemple montre la création d'une vulnérabilité à partir de l'enregistrement d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact. Lorsque vous associez un enregistrement d'évaluation à l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle , la zone connexe pour la vulnérabilité s'affiche dans la liste connexe Domaines connexes.

Lorsqu'une vulnérabilité est signalée, elle est ouverte dans l'état **Nouveau** , marquant le début de son examen initial.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**.
   La liste des évaluations disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez une évaluation dans la liste.
   L'enregistrement d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact avec la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles s'affiche.
3. Vérifiez l'état de l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts.

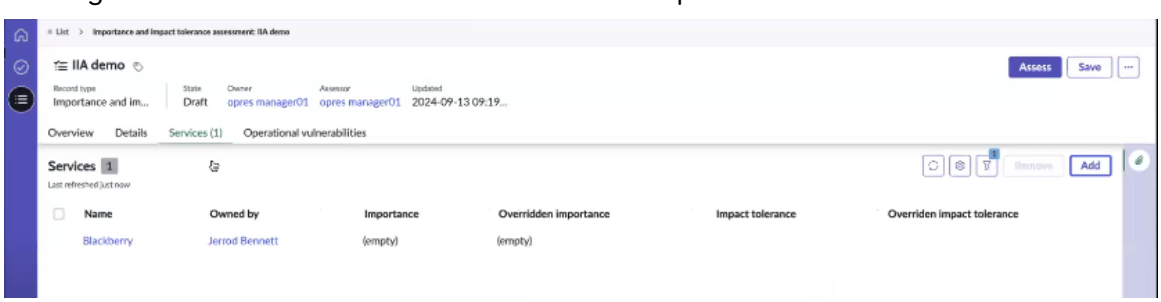
   Si l'état est **Évaluation reçue** , vous ne pouvez pas ajouter de vulnérabilité à ce stade, comme indiqué dans l'exemple. Vous pouvez ajouter ou supprimer la vulnérabilité avant qu'elle ne soit à l'état **Évaluation reçue** .



   Vous pouvez créer un enregistrement d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, puis ajouter une vulnérabilité.

4. Créez un enregistrement d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact et enregistrez-le.
5. Ajoutez un service à l'enregistrement d'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts.

   L'enregistrement du service est illustré dans l'exemple.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

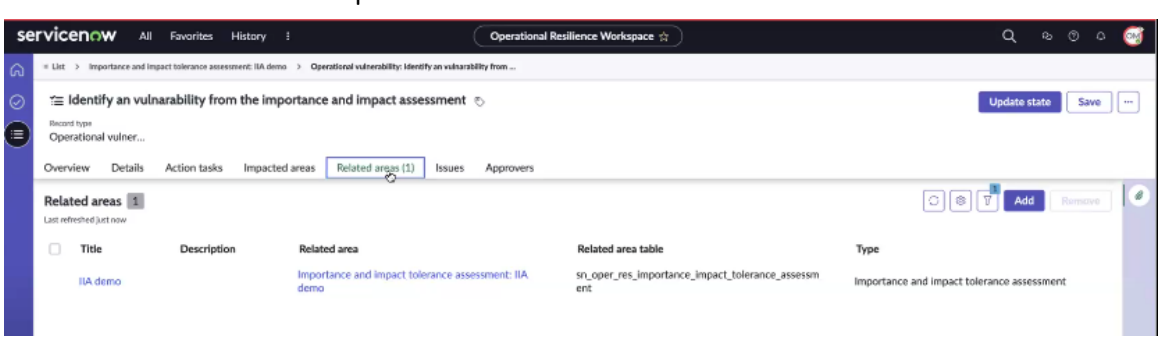
Lorsque le service est ajouté à l'enregistrement d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, vous pouvez ajouter la vulnérabilité opérationnelle et le bouton **Nouveau** s'affiche dans la liste connexe des vulnérabilités opérationnelles.

6. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles et ajoutez une vulnérabilité opérationnelle.
7. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement de nouvelle vulnérabilité.

   La source de vulnérabilité est l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts. Par conséquent, le champ **Source** du formulaire affiche la source en tant qu'évaluation de l'importance et de l'impact, et le champ **Table source** du formulaire affiche la table en tant qu'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

   Pour afficher plus d'informations sur les champs, consultez la section Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement de vulnérabilité est enregistré. Lorsque vous associez l'évaluation de l'importance et de la tolérance aux impacts à la vulnérabilité, la zone connexe est créée comme illustré dans l'exemple.



Vous pouvez ajouter une autre zone connexe à la vulnérabilité.

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'analyse de scénarios

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'analyse de scénarios dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Analyses de scénarios**.
   La liste des analyses de scénarios disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez un enregistrement d'analyse de scénario dans la liste.
   Si vous créez un enregistrement d'analyse de scénario et que vous l'enregistrez, la liste connexe des vulnérabilités opérationnelles s'affiche.
   L'enregistrement d'analyse de scénarios avec la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles s'affiche.
3. Vérifiez l'état de l'enregistrement de l'analyse de scénario.

   Si l'analyse de scénario est dans l'état **En attente d'approbation de l'analyse** , vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer une vulnérabilité à ce stade.

Traduction automatique

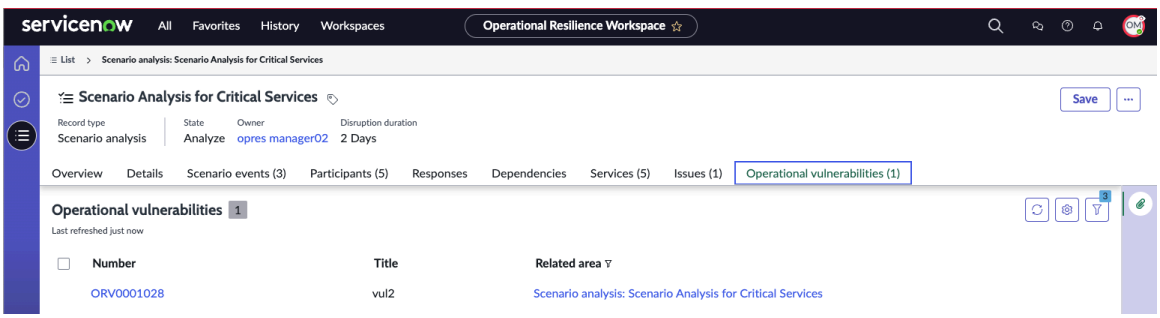
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles et ajoutez une vulnérabilité opérationnelle.
5. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement de nouvelle vulnérabilité.

   La source de la vulnérabilité est l'analyse de scénario. Par conséquent, le champ **Source** du formulaire affiche la source en tant qu'Analyse de scénarios et le champ **Table source** du formulaire affiche la table en tant qu'Analyse de scénarios. Le champ **Table source** est renseigné automatiquement.

   Pour afficher plus d'informations sur les champs, consultez la section Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'exemple suivant montre comment l'enregistrement d'analyse de scénario est affiché dans la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles et comment est Vulnérabilité opérationnelle associé à l'analyse de scénario pour les services critiques.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement d'analyse de scénarios est enregistré.

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir du module d'auto-attestation

Signaler un Vulnérabilité opérationnelle à partir du module d'auto-attestation dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Auto-attestations**.
   La liste des attestations automatiques disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez un enregistrement d'auto-attestation dans la liste.
   Si vous créez un enregistrement d'auto-attestation et que vous l'enregistrez, la liste connexe des vulnérabilités opérationnelles s'affiche.
   L'enregistrement d'auto-attestation avec la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles s'affiche.
3. Vérifiez l'état de l'enregistrement d'auto-attestation.

   Si l'auto-attestation est dans l'état **Attestation reçue** , vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer une vulnérabilité à ce stade.
4. Ajouter un service à l'enregistrement d'auto-attestation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

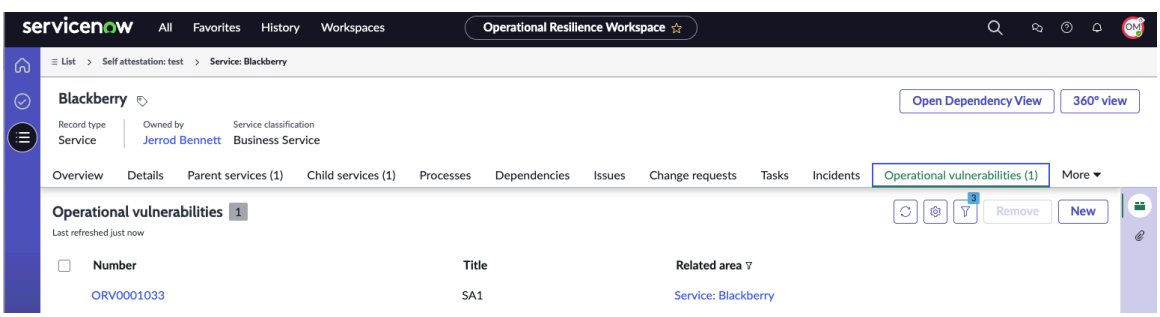
5. Ouvrez l'enregistrement Service, sélectionnez **« Plus** » et ajoutez la liste connexe **Vulnérabilités opérationnelles** .
6. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles et ajoutez une vulnérabilité opérationnelle.
7. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement de nouvelle vulnérabilité.

   La source de la vulnérabilité est l'auto-attestation. Par conséquent, le champ **Source** du formulaire affiche la source comme Attestation automatique et le champ **Table source** du formulaire affiche la table comme Attestation automatique. Le champ **Table source** est renseigné automatiquement.

   Pour afficher plus d'informations sur les champs, consultez la section Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'exemple suivant montre comment l'enregistrement d'auto-attestation s'affiche dans la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles et comment il Vulnérabilité opérationnelle est associé à l'auto-attestation pour les services critiques.



9. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement d'auto-attestation est enregistré.

Signaler une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'enregistrement de service

Signalez une vulnérabilité opérationnelle à partir de l'enregistrement de service disponible dans la liste des attestations automatiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Auto-attestations**.
   La liste des attestations automatiques disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez et ouvrez un enregistrement de service dans la liste.
3. Sélectionnez **Plus** , puis ajoutez la liste connexe **Vulnérabilités opérationnelles** .
4. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Vulnérabilités opérationnelles et ajoutez une vulnérabilité opérationnelle.
5. Renseignez les champs du formulaire d'enregistrement de nouvelle vulnérabilité.

   La source de la vulnérabilité est le service sélectionné. Par conséquent, le champ **Source** du formulaire affiche la source en tant que Service et le champ **Table source** du

Traduction automatique

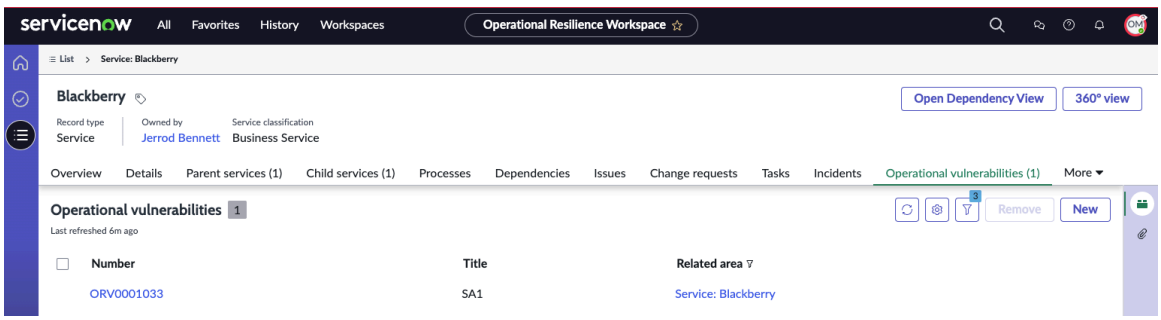
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

formulaire affiche la table en tant que Service. Le champ **Table source** est renseigné automatiquement.

Pour afficher plus d'informations sur les champs, consultez la section Créer un formulaire de vulnérabilité opérationnelle.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'exemple suivant montre comment l'enregistrement de service est affiché dans la liste connexe des vulnérabilités opérationnelles et dans la zone connexe pour le Vulnérabilité opérationnelle service Blackberry.



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'enregistrement de service est enregistré.

Ajouter l'origine primaire

Ajoutez l'origine primaire d'une vulnérabilité opérationnelle dans son enregistrement. Une fois que l'origine primaire de la vulnérabilité opérationnelle est spécifiée, ses dépendances en amont sont automatiquement incluses dans les zones impactées. Cela vous permet d'afficher la vulnérabilité opérationnelle sous tous les angles affectés. La source est automatiquement ajoutée en tant qu'origine primaire dans l'onglet **Origine primaire** .

Avant de commencer

Rôle requis : analyste affecté à la vulnérabilité opérationnelle

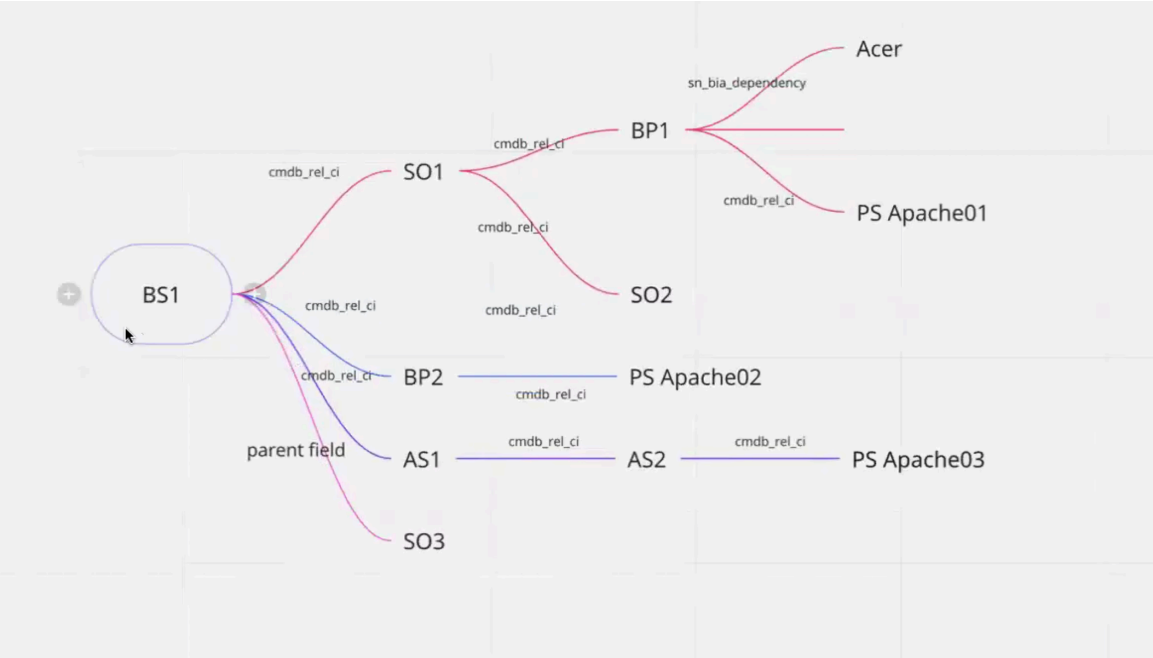
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 20.1.x, l'application Résilience opérationnelle prend en charge la dernière Modèle de données de services de base version (CSDM). La fonctionnalité améliorée prend en charge le déploiement des dépendances.

Prenons l'exemple suivant où les relations sont configurées entre des objets.

Traduction automatique

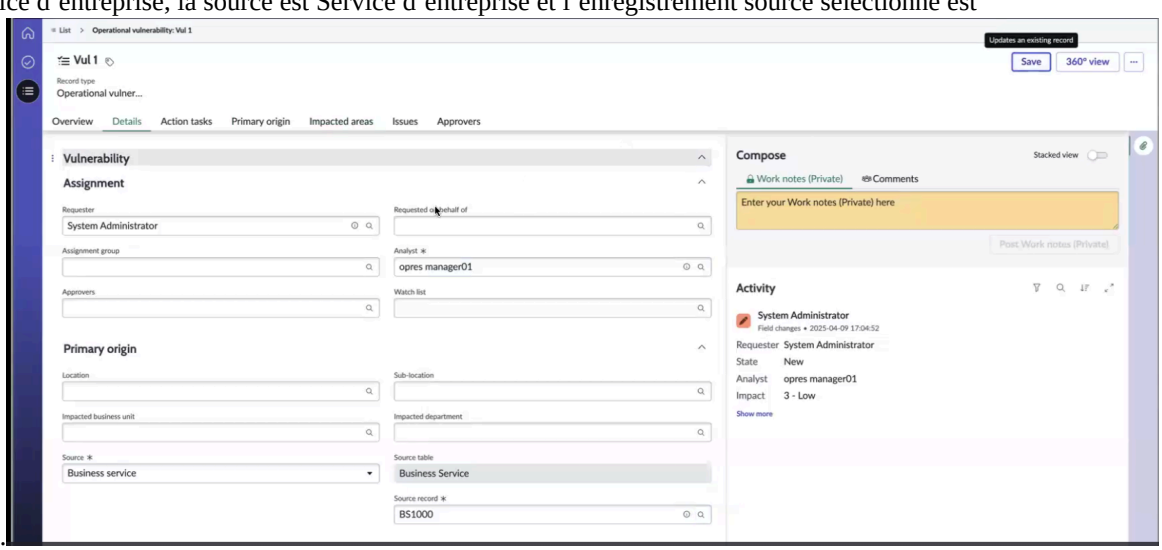
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous avez un processus de gestion BP1 comme indiqué dans le diagramme des relations, il a une offre de service SO1 et un service d'entreprise BS1 comme relations en amont. Avec la fonctionnalité améliorée, l'ajout de BP1 en tant que vulnérabilité opérationnelle inclut automatiquement SO1 et BS1 dans les zones impactées, qui sont affichées dans l'onglet Zones impactées de l'enregistrement de vulnérabilité opérationnelle.

Procédure

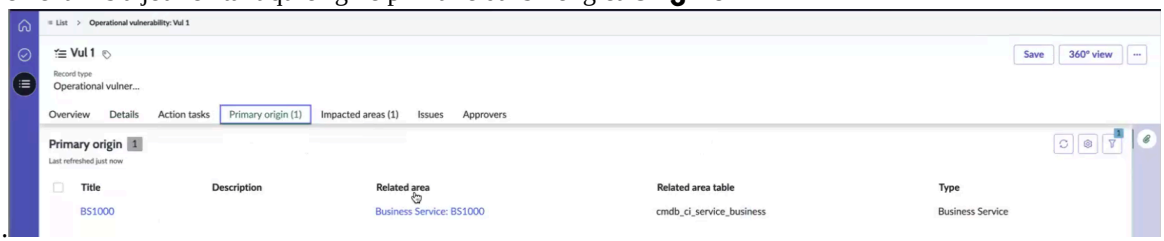
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Ouvrez la vulnérabilité à laquelle vous souhaitez ajouter la zone connexe.
3. Mettez à jour la source dans le champ **Source** .
4. Mettez à jour l'enregistrement source dans le champ **Enregistrement source** de la section Origine primaire de l'onglet **Détails** et sélectionnez **Enregistrer**.
   Si vous ajoutez la source dans le champ **Source** et l'enregistrement source dans le champ **Enregistrement source** de la section Origine primaire de l'onglet **Détails** , le système modifie automatiquement l'origine primaire et l'affiche dans l'onglet **Origine primaire** . Dans l'exemple suivant, la table source est Service d'entreprise, la source est Service d'entreprise et l'enregistrement source sélectionné est BS1000.



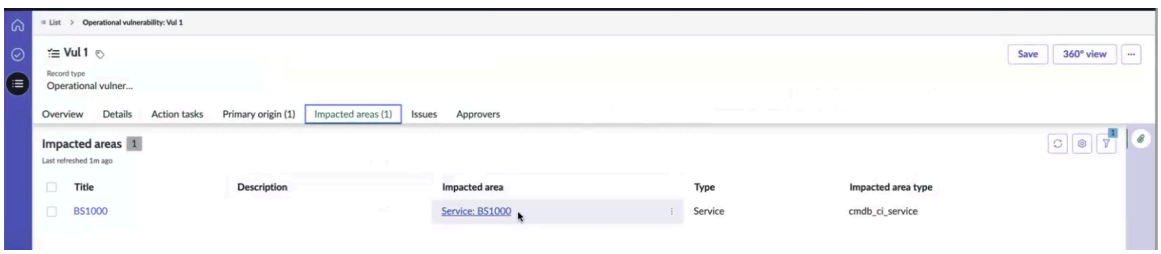
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comme le montre l'exemple, l'enregistrement source BS1000 est automatiquement mis à jour en tant qu'origine primaire dans l'onglet **Origine primaire** .



L'ajout de l'origine primaire ajoute automatiquement ses dépendances en amont aux zones impactées, comme illustré dans l'exemple. La vulnérabilité opérationnelle peut être vue depuis toutes les zones touchées.



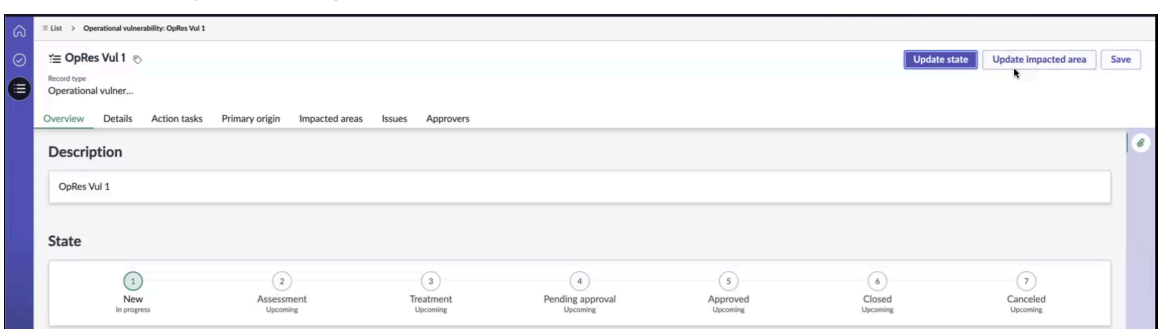
Par exemple, vous établissez une relation entre un service d'entreprise et une offre de service, et entre l'offre de service et un processus de gestion (BS : SO : BP), où SO est l'entité en aval de BS et BP est l'entité en aval de SO. Dans l'onglet **Origine primaire** de la vulnérabilité opérationnelle, si vous récupérez le processus business (BP), il ajoute automatiquement ses dépendances en amont, comme indiqué dans les exemples.



Remarque : Lorsque la tâche planifiée est exécutée, les vulnérabilités opérationnelles sont rassemblées et affichées dans la section Indicateurs rouges de la page d'accueil.

5. Dans l'onglet **Origine primaire** , sélectionnez **Ajouter**.

Vous pouvez ajouter l'origine primaire de la vulnérabilité opérationnelle.

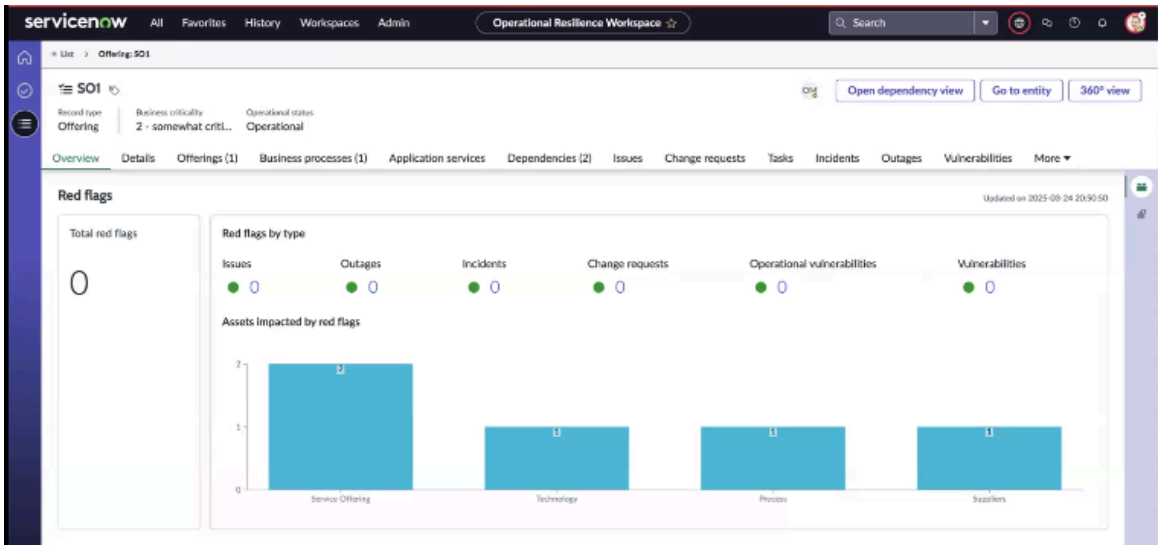


Lorsque vous ajoutez l'origine primaire de la vulnérabilité opérationnelle, ses zones impactées avec des entités en amont sont mises à jour dans l'onglet **Zones impactées** .

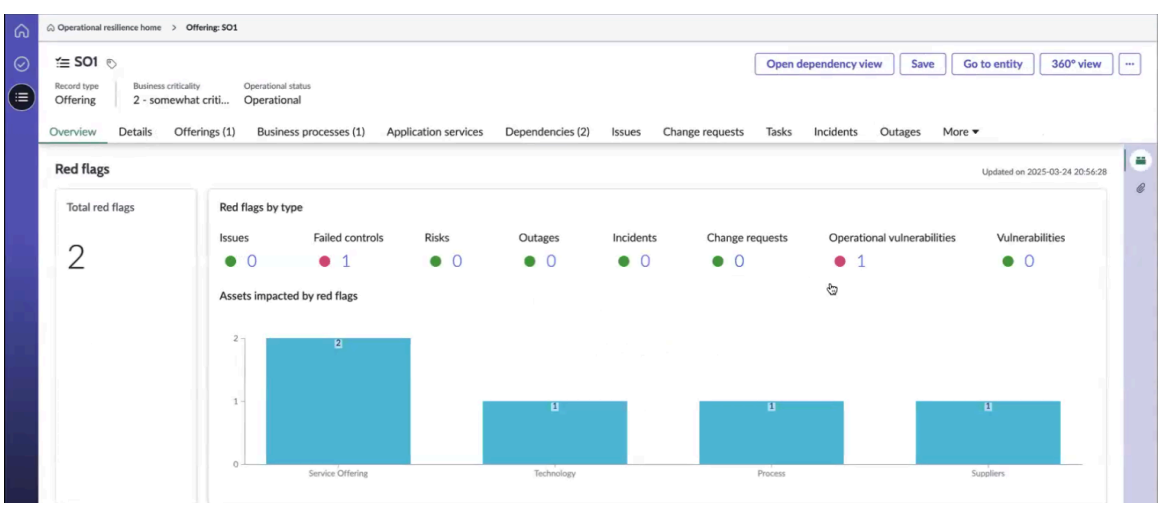
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la *`Calculate red flags for CSDM and dependencies`* tâche planifiée est exécutée, les zones impactées mises à jour et le nombre de vulnérabilités opérationnelles sont mis à jour sur le tableau de bord.



Par exemple, lorsque les zones impactées dans la vulnérabilité opérationnelle sont mises à jour, le nombre de vulnérabilités opérationnelles sur la page de vue d'ensemble de SO1 est de 0 avant l'exécution de la tâche planifiée. Après l'exécution de la tâche planifiée, le nombre de vulnérabilités opérationnelles sur la page de vue d'ensemble de SO1 est mis à jour sur 1. Cela garantit que les données mises à jour sont rapidement reflétées sur le tableau de Résilience opérationnelle bord.

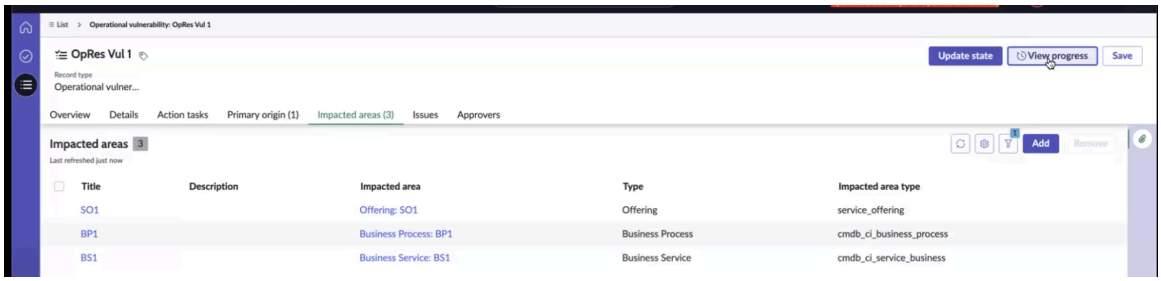


6. Pour mettre à jour les zones impactées pour une origine primaire de la vulnérabilité opérationnelle, sélectionnez **Zone impactée mise à jour**.
   L'application récupère les zones impactées pour l'origine primaire.
7. Pour afficher l'état des actifs en amont chargés d'origine primaire, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Afficher la progression** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'administrateur Résilience opérationnelle ou le gestionnaire peut afficher la progression lors de l'ajout des actifs impactés aux vulnérabilités opérationnelles. Les actifs sont répertoriés dans l'onglet **Zones impactées** , comme indiqué dans l'exemple.



Formulaire d'origine primaire

Renseignez les champs du formulaire Origine primaire.

Formulaire d'origine primaire

Champ	Description
Titre	Titre de la zone connexe.
Description	Brève description des domaines connexes.
Zone connexe	Zones liées à la vulnérabilité ou à l'événement signalé. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le **type de zone connexe**.
Table de zone connexe	Table associée à la zone connexe. Par exemple, sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment.
Type	Type de la zone connexe. Par exemple, tout événement à risque associé. Les choix sont les suivants : • **Citation** • **Politique** • **Objectif de contrôle** • **Événement à risque**

Ajouter la zone impactée

Ajoutez une zone impactée ou un objet à l'enregistrement de vulnérabilité opérationnelle dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une zone impactée est ajoutée pour la vulnérabilité, son état est mis à jour sur **Nouveau (en cours),** comme indiqué dans l'onglet **Vue d'ensemble** de l'enregistrement de vulnérabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

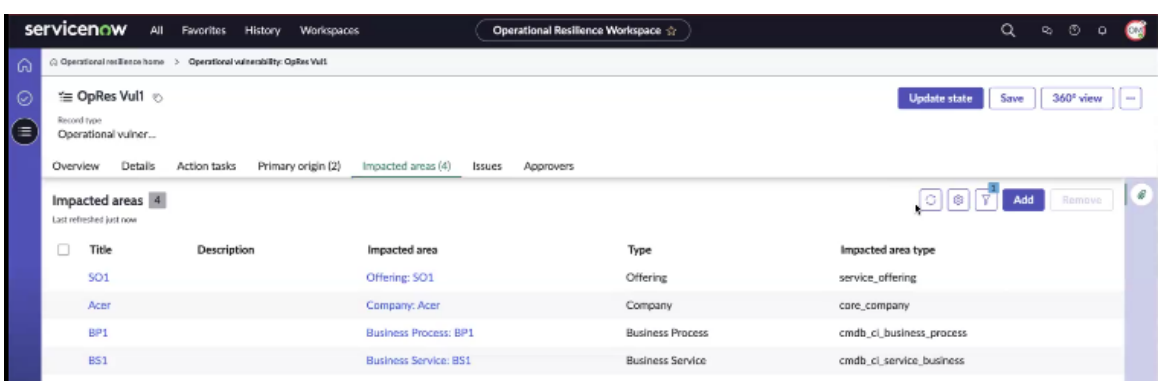
À partir de la version 20.1.x, l'application Résilience opérationnelle prend en charge la dernière Modèle de données de services de base version (CSDM). La fonctionnalité améliorée prend en charge le déploiement des dépendances.

Procédure

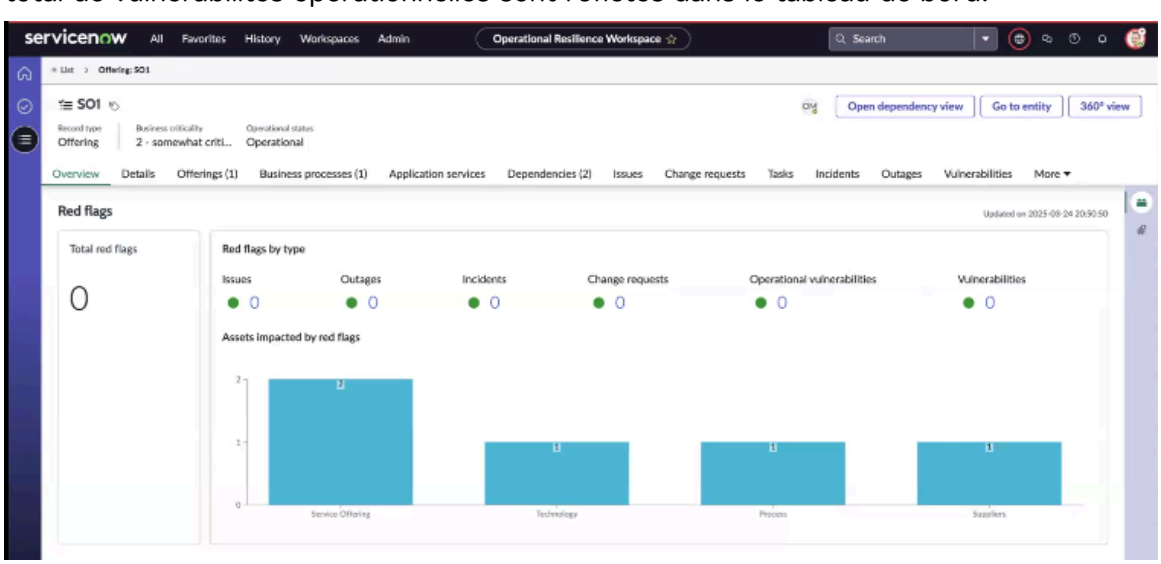
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Ouvrez la vulnérabilité pour laquelle vous souhaitez ajouter une zone impactée.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Zone impactée.
   Pour afficher plus d'informations sur les champs, consultez la section Formulaire Zone impactée.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque : L'administrateur opérationnel peut voir la progression de l'ajout des actifs impactés aux vulnérabilités opérationnelles et modifier l'ordre des dépendances.

Lorsque vous ajoutez l'origine primaire de la vulnérabilité opérationnelle, ses zones impactées avec des entités en amont sont mises à jour dans l'onglet **Zones impactées** .



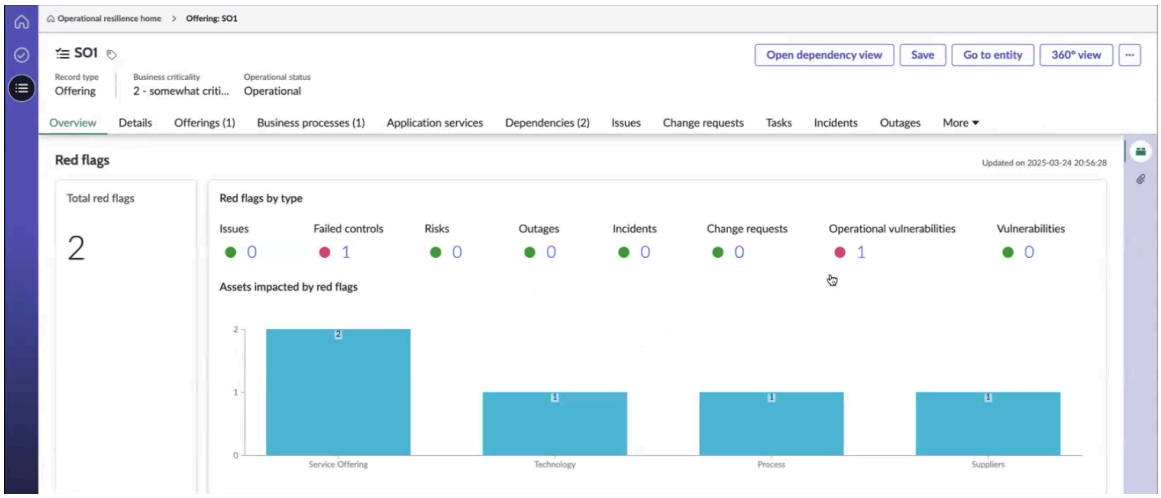
Lorsque la tâche planifiée est exécutée, les zones impactées mises à jour et le nombre total de vulnérabilités opérationnelles sont reflétés dans le tableau de bord.



Par exemple, lorsque les zones impactées dans la vulnérabilité opérationnelle sont mises à jour, le nombre de vulnérabilités opérationnelles sur la page de vue d'ensemble de SO1 reste à 0 avant l'exécution de la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Après l'exécution de la tâche planifiée, le nombre de vulnérabilités opérationnelles sur la page de vue d'ensemble de SO1 est mis à jour sur 1. Cela garantit que les données mises à jour sont rapidement reflétées sur le tableau de Résilience opérationnelle bord.

Formulaire Zone impactée

Renseignez les champs du formulaire Zone impactée.

Formulaire Zone impactée

Champ	Description
Titre	Titre de la zone impactée.
Description	Brève description des zones ou des objets impactés.
Zone impactée	Zones ou objets qui sont affectés par la vulnérabilité ou l'événement. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée à partir du **type Zone impactée**. Par exemple, **Société : 3Com**.
Type	Type de la zone impactée. Par exemple, Utilisateur ou Société.
Type de zone impactée	Type de la zone impactée. Par exemple, le lieu de l'événement ou de la vulnérabilité. Les choix sont les suivants : • **Entité** • **Emplacement** • **Utilisateur** • **Société** **Remarque :** Vous pouvez également configurer votre propre type de zone impactée.

Mettre à jour l'état de la vulnérabilité opérationnelle

Mettre à jour l'état de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle sur l'état **Évaluation** ou **Traitement** . À ce stade, la vulnérabilité est évaluée pour déterminer le meilleur plan d'action et créer une tâche d'action en conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

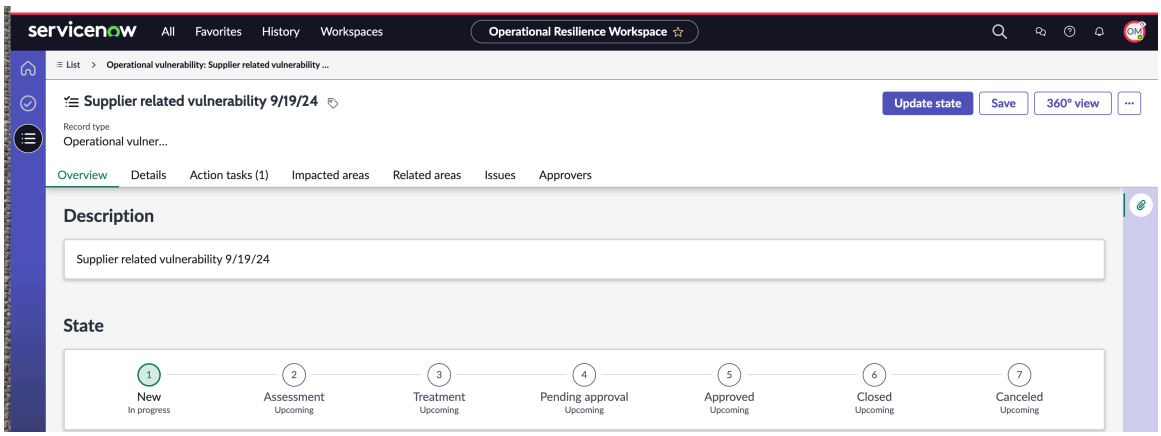
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Ouvrez l'enregistrement de vulnérabilité dans la liste.

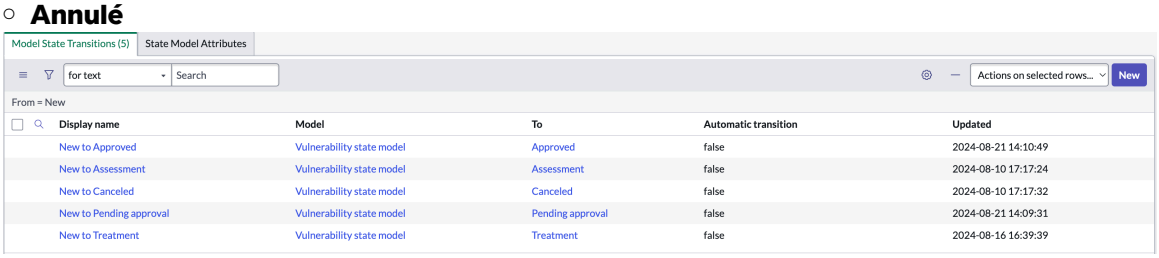
   L'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle est dans l'état **Nouveau** .



3. **Sélectionnez l'action d'interface utilisateur Mettre à jour l'état**.

   L'état **Nouveau** peut être transitionné vers les états suivants, comme illustré dans l'exemple :

   - **Évaluation**
   - **Traitement**
   - **Approbation en attente**
   - **Approuvé**
   - **Fermé**
   - **Annulé**



   Pour plus d'informations sur le modèle de transition d'état, reportez-vous à la section Configurer le modèle d'état et le modèle de tâche d'action.

4. Mettre à jour l'état de l'enregistrement de vulnérabilité.

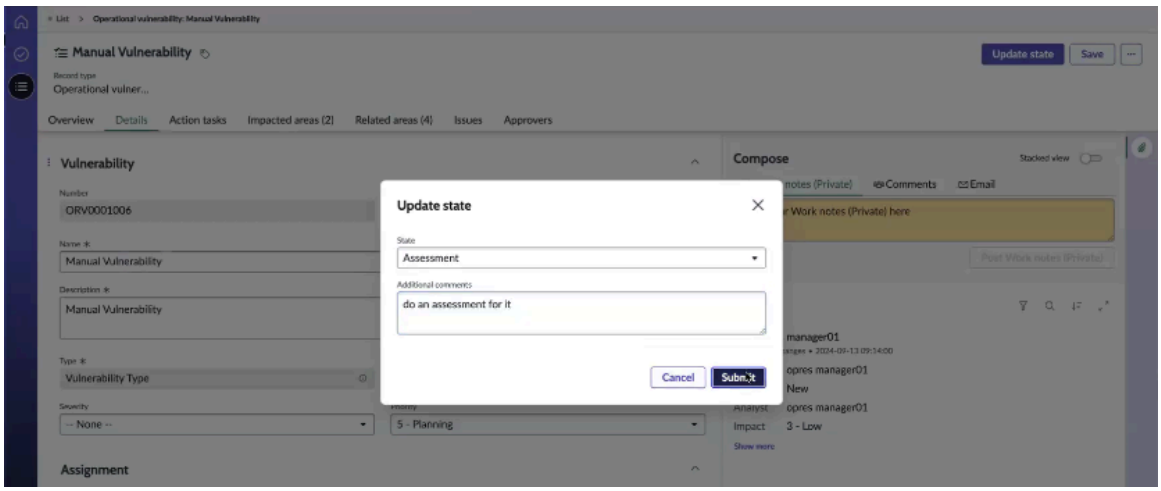
Étape	Description
Sélectionnez l'action d'interface utilisateur Mettre à jour l'état , sélectionnez Évaluation, ajoutez des commentaires dans Commen	Cette action met à jour l'état de l'enregistrement de vulnérabilité sur l'état **Évaluation** .

Traduction automatique

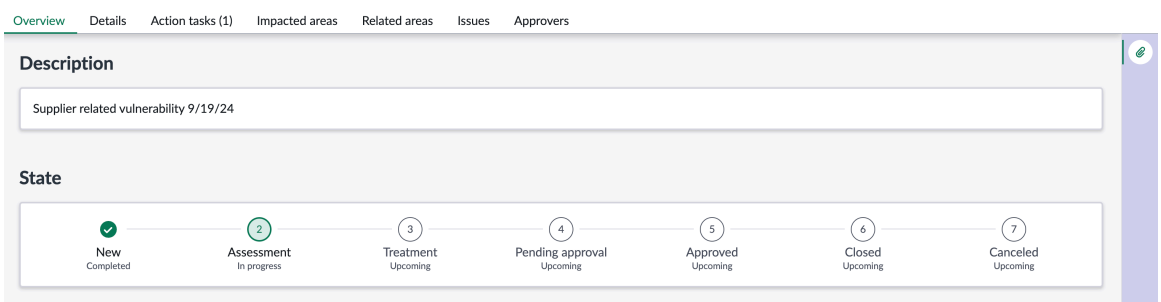
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
taires supplémentaires, puis sélectionnez **Sou mettre**.	
Sélectionnez **l'action d'interface utilisateur Mettre à jour l'état** , sélectionnez **Traitement**, ajoutez des commentaires dans **Commentaires supplémentaires**, puis sélectionnez **Sou mettre**.	Cette action met à jour l'état de l'enregistrement de vulnérabilité sur l'état **Traitement** .

La fenêtre Mettre à jour l'état est illustrée dans l'exemple.



Lorsque l'état est mis à jour sur **Évaluation**, l'état de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle est mis à jour sur l'état **Évaluation en cours** , comme indiqué dans l'exemple.



Que faire ensuite

Lorsque l'enregistrement de vulnérabilité est à l'état **Évaluation** , le propriétaire de la tâche crée une tâche d'action de type évaluation. Pour plus d'informations, consultez Gérer une tâche d'action de type évaluation.

Lorsque l'enregistrement de vulnérabilité est à l'état **Traitement** , le propriétaire de la tâche crée une tâche d'action de type enquête. Pour plus d'informations, consultez Gérer une tâche d'action de type enquête.

Création d'une tâche d'action pour la vulnérabilité opérationnelle

Les Vulnérabilité opérationnelle analystes recueillent des informations supplémentaires ou une preuve sur la vulnérabilité en créant une ou plusieurs tâches d'action. Une tâche d'action peut être de type évaluation ou enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les Vulnérabilité opérationnelle analystes affectent les tâches d'action d'évaluation ou d'enquête aux propriétaires de tâches appropriés. Les titulaires de tâches examinent ensuite les tâches, notent leurs observations, terminent le travail affecté et informent les titulaires de tâches de revoir leur travail.

Les titulaires de tâches effectuent généralement les actions suivantes :

- Gérer une tâche d'action de type évaluation
- Gérer une tâche d'action de type enquête

États des workflows pour une tâche d'action

Une tâche d'action passe par les états de workflow suivants.

États des workflows pour une tâche d'action

États	Description
Brouillon	La tâche d'action est à l'étape de brouillon.
Affectée	La tâche d'action a été affectée à un utilisateur approprié.
En cours de résolution	Le travail sur la tâche d'action est en cours.
Revue	La tâche d'action est à l'étape de révision.
Fermées et terminées	La tâche d'action est à l'étape Fermé terminé.
Fermées, mais incomplètes	La tâche d'action est à l'étape Fermé incomplet.
Annulé	La tâche d'action a été annulée.

Notifications pour les tâches d'action associées aux vulnérabilités

Lorsqu'une tâche d'action [sn_grc_case_mgmt_case_task] associée à la vulnérabilité est affectée aux utilisateurs, ils reçoivent des notifications par e-mail les informant des détails de la tâche, des actions à venir et des dates d'échéance. Les notifications par e-mail sont envoyées aux utilisateurs suivants :

1. Lorsque la tâche d'action est affectée au propriétaire de la tâche, il reçoit la notification par e-mail.
2. Lorsque la tâche d'action est affectée au groupe d'affectation, les utilisateurs du groupe d'affectation reçoivent les notifications par e-mail.
3. Lorsque la tâche d'action est soumise pour examen, l'analyste affecté à l'enregistrement de vulnérabilité opérationnelle reçoit la notification par e-mail pour examiner la tâche.

Gérer une tâche d'action de type évaluation

Créez et gérez une tâche d'action pour , Vulnérabilité opérationnelle où le type de tâche est évaluation. Vous pouvez ensuite l'affecter à un propriétaire de tâche approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois les étapes décrites dans cette section terminées, l'état de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle est mis à jour vers l'état **Évaluation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

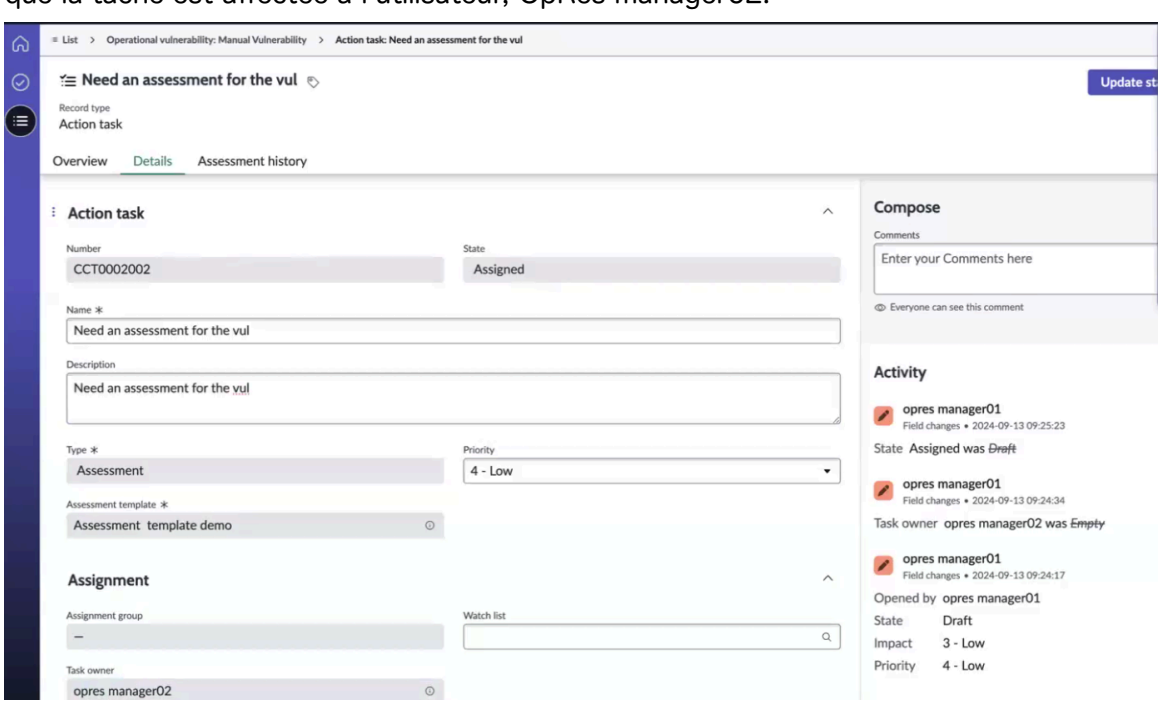
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles** et ouvrez l'enregistrement qui est à l'état Vulnérabilité opérationnelle**Évaluation** .
2. Dans l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle , sélectionnez la liste connexe **Tâches d'action** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer une tâche d'action.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une tâche d'action.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Évaluation**.
   Le champ **Modèle d'évaluation** s'affiche.
5. Dans la fenêtre Modèle d'évaluation, sélectionnez le modèle d'évaluation utilisé pour effectuer l'évaluation.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le modèle d'évaluation sélectionné s'affiche dans le champ Modèle **d'évaluation** du formulaire Tâche d'action.

   La tâche d'action est à l'état **Brouillon** .
7. Accédez à la section Affectation du formulaire de tâche d'action et affectez le propriétaire de la tâche dans le champ Propriétaire de la **tâche** .
8. Dans la section Calendrier, ajoutez la date d'échéance de la tâche d'action dans le champ **Date d'échéance** et sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche d'action de type évaluation est enregistrée.
9. Pour affecter la tâche d'action au propriétaire de la tâche d'action, sélectionnez **Mettre à jour l'état** sur la tâche d'action, mettez à jour l'état sur **Affecté** dans la fenêtre Mettre à jour l'état, puis sélectionnez **Soumettre**.

   La tâche d'action est dans l'état **Affecté** .

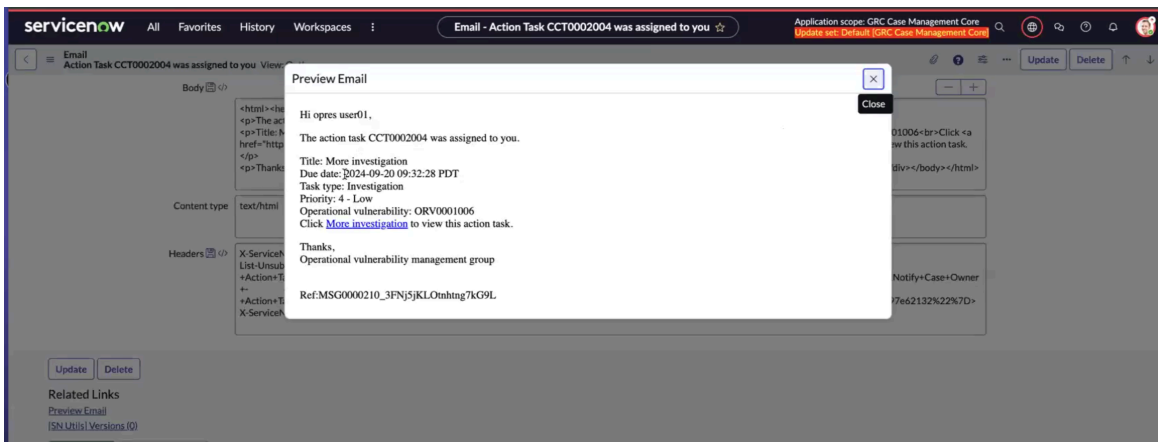
   La tâche d'action est maintenant affectée au propriétaire de la tâche. L'exemple montre que la tâche est affectée à l'utilisateur, OpRes manager02.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une notification par e-mail automatisée, comme illustré dans l'exemple, est envoyée au propriétaire de la tâche pour l'informer de la tâche d'action et examiner les détails de la tâche.



Le propriétaire de la tâche se connecte, examine la tâche d'action affectée et effectue les étapes suivantes.

Que faire ensuite

Le propriétaire de la tâche se connecte, examine la tâche d'action affectée et crée une tâche d'action de type enquête si nécessaire, ou demande directement une approbation pour la tâche d'action de type évaluation.

Pour plus d'informations, consultez Gérer une tâche d'action de type enquête et Demander une approbation pour la tâche d'action.

Formulaire Créer une tâche d'action

Renseignez les champs du formulaire Créer une tâche d'action.

Formulaire Créer une tâche d'action

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche d'action.
Description	Brève description de la tâche d'action.
Type	Type de tâche d'action. Options disponibles : • **Évaluation** • **Enquête** • **Autrui** Sélectionnez **Évaluation**.
Modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation à sélectionner pour la tâche d'action.
Priorité	Priorité de la tâche d'action. Options disponibles : • **Critique** • **Élevé** • **Modéré**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une tâche d'action (suite)

Champ	Description
	• **Faible** • **Planification**
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation auquel la tâche d'action est affectée.
Propriétaire de la tâche	Propriétaire de la tâche d'action.
Liste de surveillance	Membres de l'équipe figurant sur la liste de surveillance de la tâche d'action.
Planifier	
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche d'action au format aaaa-MM-jj HH :mm :ss .
Résumé	
Observations	Observations saisies par l'analyste pour la tâche d'action.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires pour la tâche d'action.

Réaffecter ou accepter la tâche d'action affectée

Réaffectez ou acceptez la tâche d'action affectée répertoriée dans la liste Mes éléments du module Tâches si vous en êtes le propriétaire de la tâche. Vous devez examiner les détails de la tâche répertoriés dans l'onglet Détails, réaffecter la tâche d'action à un autre propriétaire de tâche ou accepter la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager, propriétaire de la tâche d'action

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Sur la page Tâches, sélectionnez **Mes éléments** et ouvrez la tâche d'action répertoriée dans **Tâches d'action de vulnérabilité**.

   L'exemple montre la page Tâches avec des tâches d'action de vulnérabilité.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Passez en revue les détails de la tâche.
4. Pour réaffecter la tâche à un autre propriétaire de tâche, sélectionnez **Réaffecter**.

   Lorsque le propriétaire de la tâche d'action réaffecte la tâche d'action, elle passe à l'état **Brouillon** .

5. Pour accepter le travail sur la tâche d'action, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Accepter le travail** .
   La fenêtre de confirmation s'affiche. La tâche d'action est mise à jour vers l'état **Travail en cours** .
6. Ajoutez les notes de travail pour la tâche et sélectionnez **Accepter le travail** dans la fenêtre de confirmation.

   L'action d'interface utilisateur **Accepter le travail** sur le formulaire de tâche d'action se transforme en action d'interface utilisateur **Effectuer une évaluation** .

   L'étape suivante exige que le propriétaire de la tâche effectue une évaluation de la tâche d'action en examinant les détails de son évaluation. L'enregistrement de vulnérabilité est dans l'état **Évaluation** .

Effectuer une évaluation sur la tâche d'action

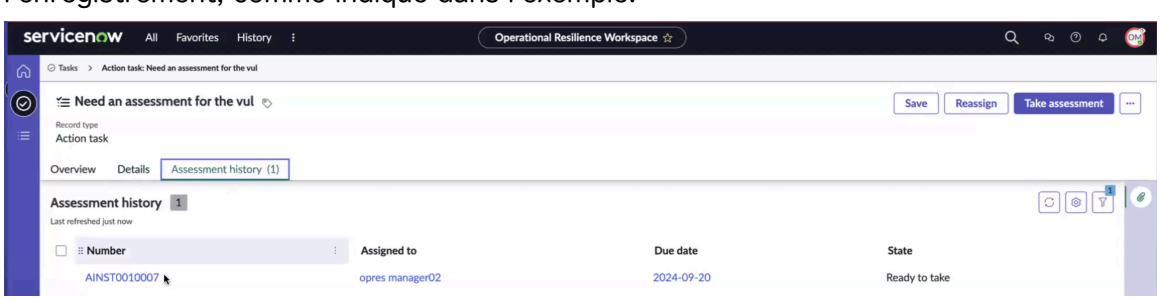
Effectuez une évaluation de la tâche d'action en examinant ses détails d'évaluation. En tant que propriétaire de la tâche d'action, vous pouvez afficher les détails de la tâche d'action et l'historique des évaluations dans l'enregistrement de tâche d'action, puis terminer l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager, propriétaire de la tâche d'action

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les détails de l'historique, de la tâche d'action et de l'évaluation sont affichés dans l'enregistrement, comme indiqué dans l'exemple.

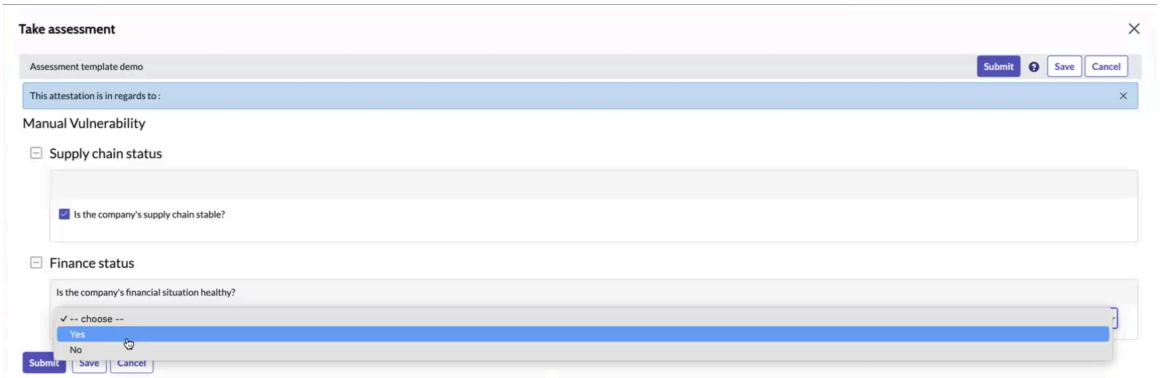


Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Mes éléments** et ouvrez la tâche d'action répertoriée dans **Tâches d'action de vulnérabilité**.
2. Pour terminer l'évaluation de la tâche d'action, sélectionnez **Effectuer une évaluation**.

Traduction automatique

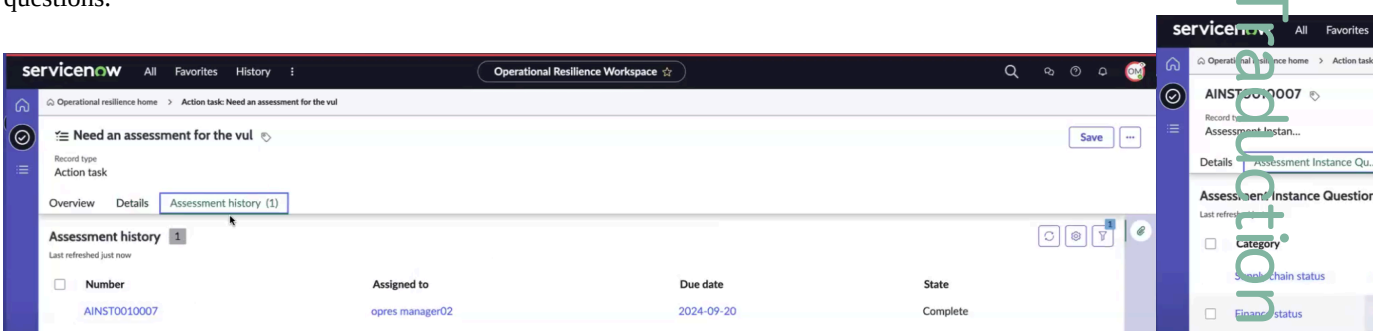
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Répondez aux questions et sélectionnez **Soumettre**.

   L'état de la tâche d'action est mis à jour vers l'état **Réviser** .

4. Accédez à l'historique des évaluations, sélectionnez l'évaluation et passez en revue les réponses aux questions.



5. Pour ajouter une nouvelle question d'instance d'évaluation, sélectionnez **Nouveau**.
6. Pour afficher les réponses des utilisateurs aux questions, sélectionnez **Afficher la réponse de l'utilisateur**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

   La tâche d'action est enregistrée. L'état de la tâche d'action est mis à jour vers l'état **Réviser** .

Que faire ensuite

Demandez une approbation sur la tâche d'action et terminez son workflow. Pour plus d'informations, consultez Demander une approbation pour la tâche d'action.

Gérer une tâche d'action de type enquête

Gérez une tâche d'action de type enquête pour le Vulnérabilité opérationnelle. Une tâche d'action de type enquête est lancée lorsqu'une enquête supplémentaire est nécessaire pour résoudre la vulnérabilité. Si l'approbateur rejette et Vulnérabilité opérationnelle demande une enquête plus approfondie, le propriétaire de la tâche peut créer une tâche d'action de type enquête, l'affecter à un utilisateur approprié, examiner le travail terminé, puis demander à nouveau une approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'approbateur rejette la vulnérabilité, son état est mis à jour sur **Traitement**. La vulnérabilité peut nécessiter une enquête plus approfondie. Le propriétaire de la tâche effectue les étapes suivantes pour terminer le travail sur l'enregistrement de vulnérabilité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez une tâche d’action de type enquête pour la vulnérabilité.
2. Affectez la tâche d’action à un utilisateur approprié.
3. Examinez le travail d’enquête associé à la tâche d’action.
4. Mettez à jour l’état de la vulnérabilité sur en attente d’approbation et demandez son approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Accédez à l’enregistrement de vulnérabilité et sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Tâches d’action.

   Vous pouvez ouvrir l’enregistrement de vulnérabilité opérationnelle à partir de la liste et passer en revue les informations dans l’onglet **Détails** . Lorsqu’une tâche d’action de type enquête est créée, l’état de l’enregistrement est mis à jour sur l’état **Nouveau** .
3. Renseignez les champs du formulaire Créer une tâche d’action.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une tâche d’action.
4. Sélectionnez le type de tâche d’action **Enquête**.
5. Affectez la tâche à un propriétaire de tâche et ajoutez des personnes à la liste de surveillance de la tâche d’action.
6. Ajoutez une date d’échéance pour la tâche d’action.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche d’action est enregistrée dans l’enregistrement de vulnérabilité opérationnelle. Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de la tâche d’action à propos de la tâche d’action.
8. Pour terminer le travail sur la tâche d’action de l’enregistrement de vulnérabilité rejeté, affectez-le à un utilisateur approprié.

   Une notification par e-mail est envoyée à l’utilisateur concernant la tâche d’action. L’utilisateur navigue vers la tâche d’action de vulnérabilité, examine les détails, fournit des observations dans la section Résumé du formulaire de tâche d’action et enregistre la tâche d’action.

   Le propriétaire de la tâche reçoit une notification par e-mail concernant l’achèvement du travail et affecte la tâche d’action à l’utilisateur, comme indiqué à l’étape suivante.
9. Accédez à la tâche d’action dans l’enregistrement de vulnérabilité, sélectionnez l’action d’interface utilisateur **Mettre à jour l’état** , sélectionnez l’état **Affecté** , puis sélectionnez **Soumettre**.
   La tâche d’action est affectée à l’utilisateur. L’utilisateur termine l’étape suivante de la tâche d’action.
10. Connectez-vous en tant qu’utilisateur et sélectionnez **Accepter le travail** dans l’enregistrement de tâche d’action.
    L’utilisateur accepte le travail et effectue les étapes suivantes pour la tâche d’action de l’enregistrement de vulnérabilité.

    a. Terminez le travail sur la tâche d’action, sélectionnez l’action d’interface utilisateur **Prêt pour la révision** , ajoutez des notes de travail dans la fenêtre de confirmation, puis sélectionnez **Prêt pour la révision**.
    La tâche d’action est à l’état **Prêt pour la révision** . Une notification est envoyée au propriétaire de la tâche d’action pour l’informer de l’achèvement du travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Le propriétaire de la tâche examine le travail sur la tâche d'action, puis demande une approbation pour l'enregistrement de vulnérabilité. Pour plus d'informations sur les étapes, reportez-vous à la section Demander une approbation.

Demander une approbation pour la tâche d'action

Terminez le travail sur la tâche d'action de type évaluation ou d'enquête, puis demandez l'approbation des approbateurs de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager, propriétaire de la tâche d'action

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Examinez la notification par e-mail et ouvrez l'enregistrement de tâche d'action à partir de l'e-mail.
3. Passez en revue les détails de la tâche d'action et fournissez des observations dans la section Résumé du formulaire de tâche d'action.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'enregistrement de la tâche d'action est enregistré. L'analyste d'enregistrement de vulnérabilité examine les notes et affecte à nouveau la tâche d'action au propriétaire de la tâche. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur.
5. Ouvrez l'enregistrement de tâche d'action à partir de l'e-mail et sélectionnez **Accepter le travail** dans l'enregistrement de tâche d'action.
   L'utilisateur accepte le travail et effectue les étapes suivantes pour la tâche d'action de l'enregistrement de vulnérabilité.
6. Terminez le travail sur la tâche d'action et sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Prêt pour la révision** .
   La tâche d'action est à l'état **Prêt pour la révision** .
7. Ajoutez des notes de travail dans la fenêtre de confirmation et sélectionnez **Prêt pour la révision**.
   Une notification est envoyée au propriétaire de l'enregistrement ou à l'analyste au sujet de l'achèvement Vulnérabilité opérationnelle de la tâche d'action.

Que faire ensuite

Concevez un plan de traitement et effectuez une analyse des causes profondes. Pour plus d'informations, consultez Décider du traitement et effectuer une analyse de la cause première.

Décider du traitement et effectuer une analyse de la cause première

Décidez du traitement et effectuez une analyse de la cause première pour le Vulnérabilité opérationnelle. Une fois les tâches d'action terminées, l'analyste de vulnérabilité conçoit le traitement suivant et met à jour ses observations et analyses dans l'onglet **Détails** de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Accédez à l'enregistrement de vulnérabilité et assurez-vous que les tâches d'action sont fermées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Passez en revue les détails de la vulnérabilité, sélectionnez l'action **Discuter** pour collaborer avec les participants et planifier le traitement.
4. Dans le champ **Décision de traitement** , sélectionnez l'une des options et choisissez le plan de traitement. Les choix sont les suivants :
   - **Accepter** : acceptez la vulnérabilité.
   - **Éviter** : Évitez la vulnérabilité.
   - **Atténuer : modérez** l'effet de la vulnérabilité.
   - **Transfert** : transférez la vulnérabilité à un autre département ou à une autre fonction de l'organisation.
5. Dans le champ Analyse de la **cause première** , ajoutez des observations et des notes sur la cause première. Il est nécessaire d'enregistrer la cause première et les détails pertinents pour référence future.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les détails sur le traitement et l'analyse de la cause première sont enregistrés dans l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .

Ajouter ou créer un problème pour la vulnérabilité opérationnelle

Ajoutez un problème existant parmi les problèmes disponibles ou créez un problème pour le Vulnérabilité opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la résolution de , Vulnérabilité opérationnelle un problème peut être à l'état ouvert. L'option Vulnérabilité opérationnelle peut être fermée même si le problème associé est **à** l'état Ouvert ou **Travail en cours** .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Ouvrez la vulnérabilité pour laquelle vous souhaitez ajouter un problème.
3. Sélectionnez la liste connexe Problèmes et ajoutez ou créez un problème.

Option	Action
Pour ajouter un problème existant	**a.** Sélectionnez **Ajouter** **b.** Sélectionnez les problèmes que vous souhaitez ajouter. **c.** Sélectionnez **Ajouter**.
Pour créer un problème	Créer un problème. Suivez les étapes de la section Formulaire Créer un nouveau problème.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le problème lié à la vulnérabilité est affiché dans la liste connexe Problèmes.

   L'enregistrement de vulnérabilité est toujours dans l'état **Évaluation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander une approbation

Demander une approbation pour l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle . Lorsque vous demandez une approbation, l'état de la vulnérabilité est mis à jour vers l'état **d'approbation en attente** , puis vers l'état **Demandé** respectivement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

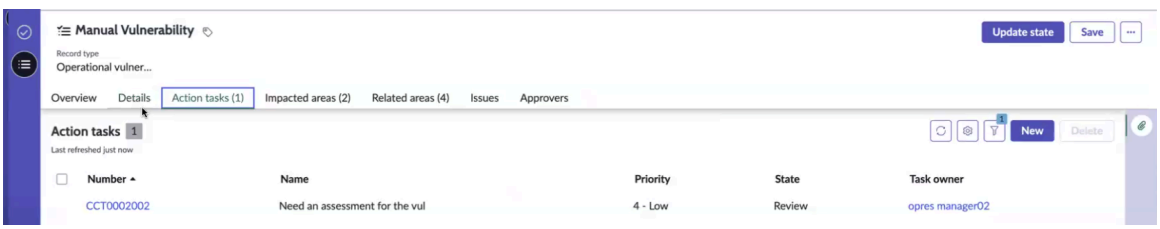
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Ouvrez la vulnérabilité que vous souhaitez soumettre pour approbation.

   Remarque : Toutes les tâches d'action doivent être fermées avant qu'un analyste ou un membre du groupe d'affectation puisse mettre à jour l'état de vulnérabilité.

3. Dans l'enregistrement de vulnérabilité, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.

   Si l'une des tâches d'action pour la vulnérabilité n'est pas encore fermée, un message s'affiche indiquant que toutes les tâches d'action doivent être fermées avant qu'un analyste ou un membre du groupe d'affectation puisse mettre à jour l'état de vulnérabilité.

   L'exemple suivant montre que la tâche d'action pour la vulnérabilité est à l'état **Révision** .

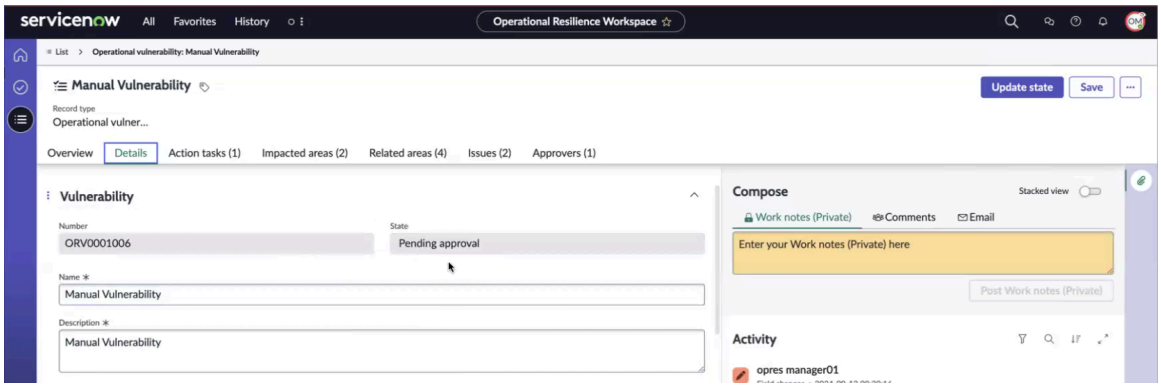


4. Sélectionnez la tâche d'action ouverte, examinez ses détails, puis sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour l'état** .
5. Pour fermer la tâche d'action ouverte, mettez à jour son état sur **Fermé terminé** dans la fenêtre Mettre à jour l'état, puis sélectionnez **Soumettre**.
   L'état de la tâche d'action est maintenant mis à jour sur **Fermé terminé**.
6. Dans l'enregistrement de vulnérabilité, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour l'état** , mettez à jour l'état sur **Approbation en attente** dans la fenêtre Mettre à jour l'état, puis sélectionnez **Soumettre**.

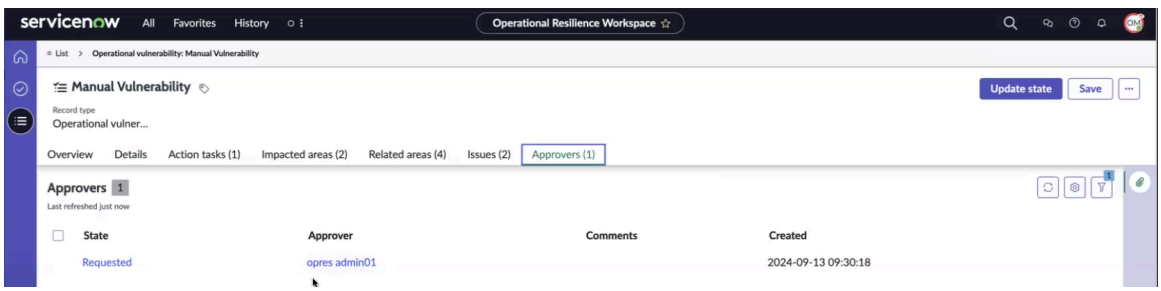
   L'état de l'enregistrement de vulnérabilité est mis à jour et prend la valeur **En attente d'approbation**.

Traduction automatique

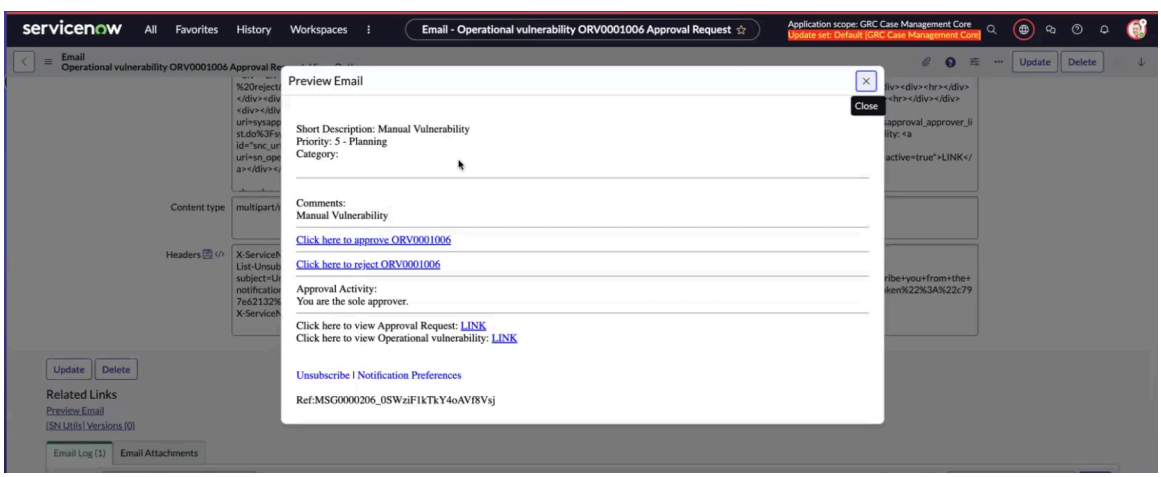
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La liste des approbateurs s'affiche dans la liste connexe des approbateurs. Le Vulnérabilité opérationnelle propriétaire de l'enregistrement demande une approbation en mettant à jour l'état sur **Demandé** , comme indiqué dans l'exemple.



Une notification par e-mail est envoyée à un ou plusieurs réviseurs avec les Vulnérabilité opérationnelle détails et un lien pour approuver le Vulnérabilité opérationnelle. Un exemple de notification par e-mail est illustré dans l'exemple.



L'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle est maintenant dans l'état **d'approbation en attente** .

Que faire ensuite

L'étape suivante exige que l'approbateur examine la notification par e-mail, sélectionne le lien d'approbation dans l'e-mail et approuve le Vulnérabilité opérationnelle. Pour plus d'informations, consultez Approuver la vulnérabilité opérationnelle.

Approuver la vulnérabilité opérationnelle

Approuvez l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle après avoir vérifié ses détails, tels que l'analyse de la cause première, le plan de traitement, les chronologies, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

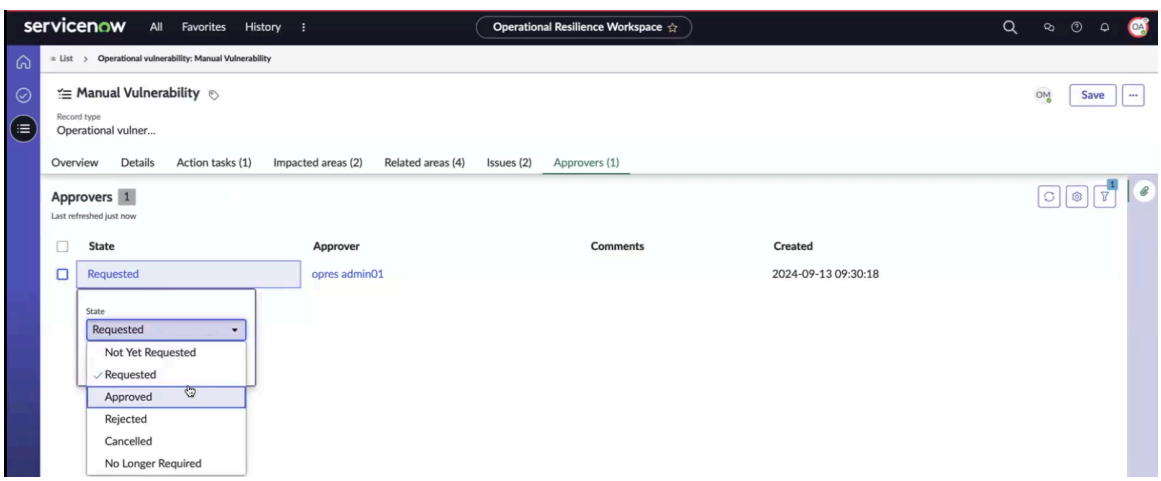
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager, sn_oper_res.admin, approbateur de la vulnérabilité

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Accédez à l'enregistrement de vulnérabilité opérationnel dans la liste ou sélectionnez **Approbations de vulnérabilité** dans **Mes tâches en attente**.
3. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous avez été affecté en tant qu'approbateur.
4. Passez en revue les détails de l'enregistrement de vulnérabilité opérationnelle.
5. Pour approuver l'enregistrement de vulnérabilité opérationnel, sélectionnez l'action **d'interface utilisateur Mettre à jour l'état** .

   L'état de la vulnérabilité opérationnelle est mis à jour de **Demandé** à **Approuvé**. La transition d'état dans la liste connexe des approbateurs est illustrée dans l'exemple.



   L'état de l'enregistrement de vulnérabilité opérationnelle est mis à jour et prend la valeur **Approuvé**. Les champs de l'enregistrement de vulnérabilité sont maintenant verrouillés.

   Même si l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle est à l'état **Approuvé** , les utilisateurs peuvent toujours effectuer une évaluation ou une enquête plus approfondie sur la vulnérabilité approuvée en sélectionnant l'un des états suivants :

   - **Évaluation**
   - **Traitement**

6. Pour fermer la vulnérabilité, sélectionnez l'action **d'interface utilisateur Mettre à jour l'état** , puis sélectionnez **Fermé**.
   L'enregistrement de vulnérabilité est à l'état **Fermé** . Les champs de l'enregistrement de vulnérabilité sont verrouillés.

Que faire ensuite

L'analyste Vulnérabilité opérationnelle examine les détails et ferme l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .

Fermer la vulnérabilité opérationnelle

Vérifiez les détails et fermez l'enregistrement en tant qu'analyste Vulnérabilité opérationnelleVulnérabilité opérationnelle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager, sn_oper_res.admin, Analyste de la vulnérabilité

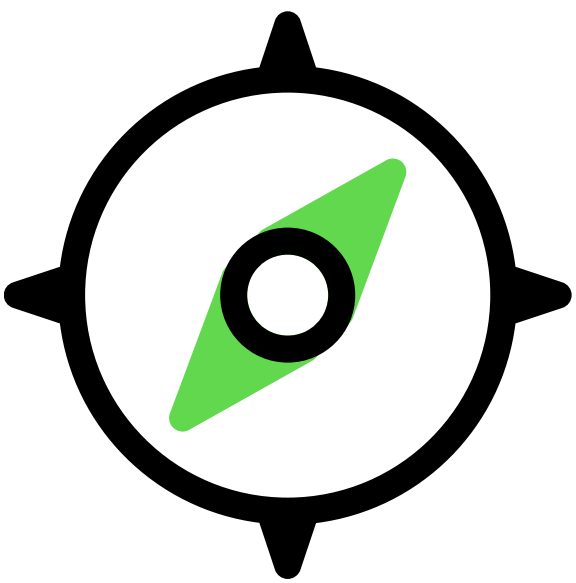
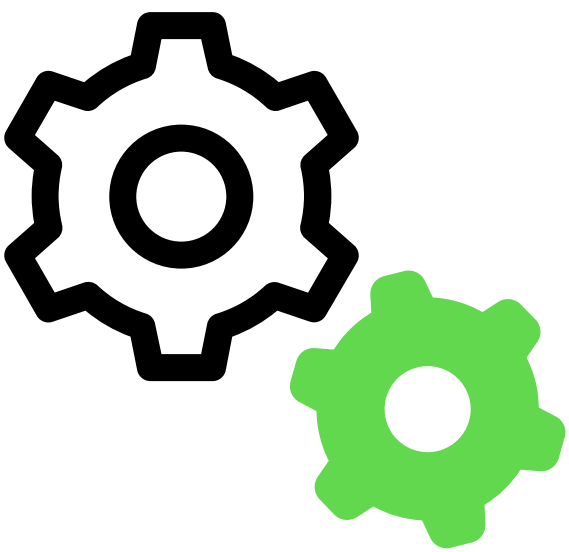
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les vulnérabilités opérationnelles**.
2. Connectez-vous en tant qu'analyste et accédez à l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle dans la liste ou sélectionnez **Approbations de vulnérabilité** dans **Mes tâches en attente**.
3. Sélectionnez l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle pour lequel vous avez été affecté en tant qu'analyste.
4. Fermer l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .
   Le Vulnérabilité opérationnelle est maintenant à l'état **Fermé** . Elle complète le workflow de l'enregistrement Vulnérabilité opérationnelle .

Maintien Registres tiers sur la résilience digitale

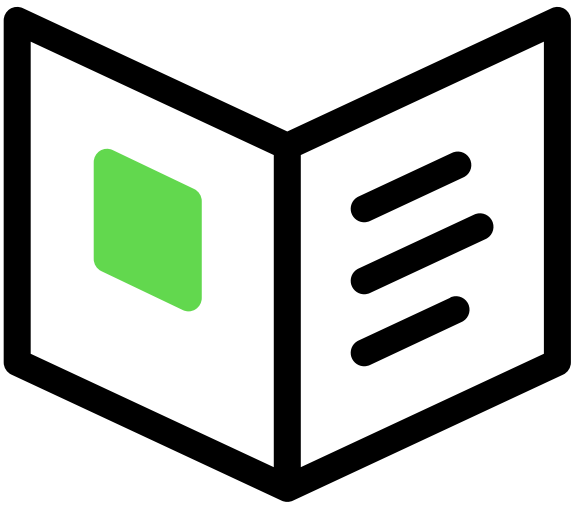
L'application Registres tiers sur la résilience digitale permet aux clients de maintenir les accords contractuels sur l'utilisation des services (TIC), qui prennent en charge les fonctions critiques ou importantes fournies par les fournisseurs de Technologies de l'information et de la communication services TIC tiers. Les clients peuvent gérer les détails des accords contractuels via l'interface utilisateur graphique (GUI) ou en important ou en exportant Microsoft Excel des fichiers.

Premiers pas

Explorer	Configurer
	
En savoir plus sur les registres de tiers pour la résilience numérique	Configurer les registres de tiers de résilience digitale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Ajouter des succursales, des contrats et charger des enregistrements	Composants installés avec les registres de tiers de résilience numérique

Traduction automatique

Explorer Registres tiers sur la résilience digitale

L'application Registres tiers sur la résilience digitale permet aux entités financières de tenir des registres des accords contractuels avec Technologies de l'information et de la communication des fournisseurs de services tiers etTIC de se conformer Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA) à la réglementation (DORA).

Applications de DORA conformité

À partir de la version 19.1.x, les applications suivantes sont prises en charge dans TIC Gestion des risques liés aux tiers le cadre de la DORA conformité.

- Digital Operational Resilience Management: cette application est utilisée pour charger et télécharger toutes les tables individuelles DORA .
- Registre des informations tiers sur la résilience digitale: cette application permet de télécharger le Registres tiers sur la résilience digitale fichier . L'application contient le Microsoft Excel modèle qui inclut tous les onglets à des fins de génération de rapports. Il aide les entités financières à tenir un registre complet de leurs accords contractuels aux TIC Fournisseurs de services tiers niveaux de chaque entité, sous-consolidé et consolidé.

  Les clients utilisent Registres tiers sur la résilience digitale pour créer ou modifier les enregistrements en bloc ou individuellement pour les évaluations, les branches, les contrats, les fonctions, les entités juridiques, les chaînes d'approvisionnement, les tiers ou les engagements de tiers à l'aide de la Microsoft Excel fonctionnalité de chargement et de téléchargement.

  Remarque : Les IRM utilisateurs de licence professionnelle peuvent accéder Registres tiers sur la résilience digitale dans le Espace de travail de résilience opérationnelle fichier . Les TPRM utilisateurs de licence peuvent accéder Registres tiers sur la résilience digitale au fichier TPRM Espace de travail.

L'application Registres tiers sur la résilience digitale remplit plusieurs fonctions pour les entités :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Aide les entités à suivre leurs TIC risques liés aux tiers.
- Habilite les autorités Union européenne compétentes à superviser TIC et à gérer les risques liés aux tiers au sein des entités financières.
- Aide Autorités européennes de surveillance () à identifier (AESCTPP) pour UE la Fournisseurs de service TIC tiers essentiels supervision de niveau.

Numérique Résilience opérationnelle

Le numérique Résilience opérationnelle fait référence à la capacité d'une entité financière à construire, assurer et examiner son intégrité opérationnelle et sa fiabilité. Elle garantit que l'entité dispose de la gamme complète des TIC capacités connexes nécessaires pour sécuriser son réseau et ses systèmes d'information. Ces systèmes soutiennent la fourniture continue de services financiers et maintiennent leur qualité, même en cas de perturbation. La continuité peut être réalisée directement ou indirectement avec les services fournis par les TIC fournisseurs de services tiers.

Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA) (DORA)

Le numérique Résilience opérationnelle s'aligne sur le Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA) (DORA). Il s'agit d'un Union européenne règlement (UE) qui est entré en vigueur le 16 janvier 2023 et qui sera applicable à partir du 17 janvier 2025. Elle renforce la TIC sécurité des entités financières supervisées par les Autorités européennes de surveillance autoritésAES et protège le secteur financier européen contre les perturbations numériques majeures.

Normes techniques réglementaires

DORA La réglementation exige que les entités financières intègrent et examinent périodiquement une stratégie de gestion du TIC risque lié aux tiers dans leur TIC cadre de gestion des risques. Cette stratégie doit inclure une politique régissant l'utilisation des TIC services qui soutiennent les fonctions critiques ou importantes, tels que fournis par des fournisseurs de services tiers TIC .

La politique d'une institution financière concernant le recours à des fournisseurs de services TIC tiers joue un rôle crucial dans la définition des aspects clés de ses cadres de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne pour ces services. Les entités financières doivent effectuer des évaluations des risques et faire preuve de diligence raisonnable avant de signer des contrats avec des fournisseurs de services tiers TIC . Ils doivent également s'assurer qu'ils peuvent mettre fin à ces arrangements si nécessaire et maintenir la continuité des activités pour les fonctions critiques ou importantes. Par exemple, une action peut être nécessaire lorsque le service n'est pas optimal, que les systèmes externes TIC fonctionnent mal ou que le service est interrompu en raison de sanctions.

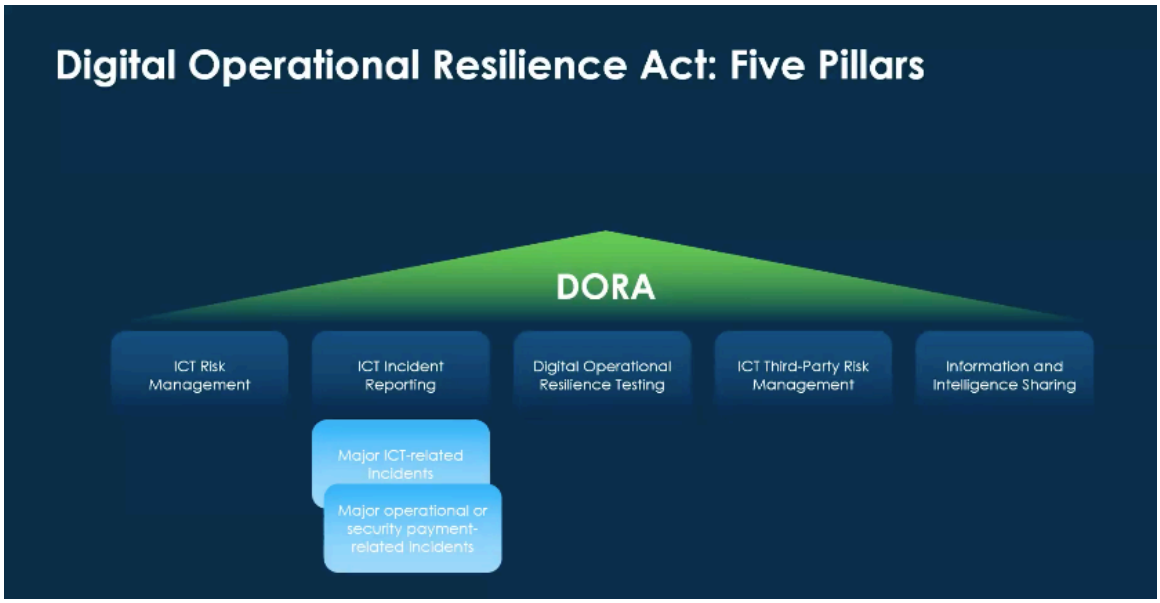
Piliers pour DORA

Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA) (DORA) comprend les piliers importants :

1. TIC Gestion des risques
2. TIC Génération de rapports d'incident
3. Test numérique Résilience opérationnelle
4. TIC Gestion des risques liés aux tiers
5. Échange d'information et de renseignements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Résilience opérationnelle, la version 19.1.x se concentre uniquement sur le TIC Gestion des risques liés aux tiers pilier.

Traitement des enregistrements à l'aide d'une interface graphique ou Microsoft Excel

Les clients peuvent gérer les accords contractuels en traitant les enregistrements à l'aide de l'interface utilisateur graphique (GUI) ou en important ou en exportant Microsoft Excel des fichiers dans l'application Registres tiers sur la résilience digitale .

Pour plus d'informations sur le traitement des enregistrements via l'interface utilisateur graphique (GUI) ou sur l'importation ou l'exportation de Microsoft Excel fichiers, reportez-vous à la section Utiliser Registres tiers sur la résilience digitale.

Exigences de gestion des licences

Les utilisateurs peuvent accéder à l'application Registres tiers sur la résilience digitale des manières suivantes :

- À partir de la version 19.1.x, les clients qui disposent déjà du Résilience opérationnelle ou des TPRM applications peuvent accéder au Registres tiers sur la résilience digitale.
- Ces clients peuvent télécharger, installer et commencer à utiliser l'application Registres tiers sur la résilience digitale .

Les informations de gestion des licences et les espaces de travail associés sont répertoriés dans le tableau suivant.

Gestion des licences et espaces de travail associés

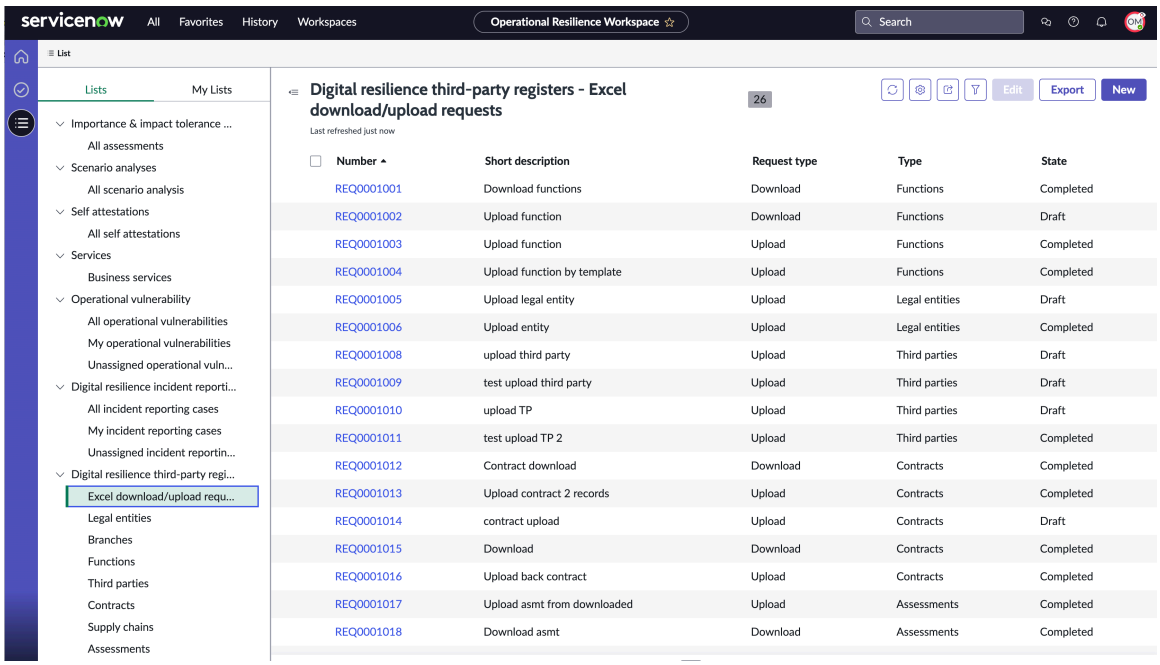
Licence	Application affichée dans l'interface utilisateur	Espaces de travail associés
IRM Professionnel	Registres tiers sur la résilience digitale	Espace de travail de résilience opérationnelle
TPRM	Registres tiers sur la résilience digitale	TPRM Espace de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Registres tiers sur la résilience digitale dans Espace de travail de résilience opérationnelle

À l'ouverture du , le menu correspondant Registres tiers sur la résilience digitale s'afficheEspace de travail de résilience opérationnelle.



Registres tiers sur la résilience digitale dans le TPRM Espace de travail

Pour plus d'informations sur Registres tiers sur la résilience digitale dans le , reportez-vous à Gestion des risques liés aux tiers.TPRM Espace de travail

Cas d'utilisation pour la mise à jour des registres d'informations

Les utilisateurs disposant de registres de tiers et de détails contractuels répartis sur différents systèmes peuvent automatiser le processus de remplissage de leurs registres d'informations. Cette section décrit les scénarios courants d'enregistrement de données tierces dans Registres tiers sur la résilience digitale.

Les cas d'utilisation typiques de la mise à jour des données dans Registres tiers sur la résilience digitale le sont décrits dans les sections suivantes.

Cas d'utilisation pour la mise à jour des données dans les registres d'informations

Les utilisateurs saisissent généralement des données tierces dans l'une Registres tiers sur la résilience digitale des méthodes suivantes :

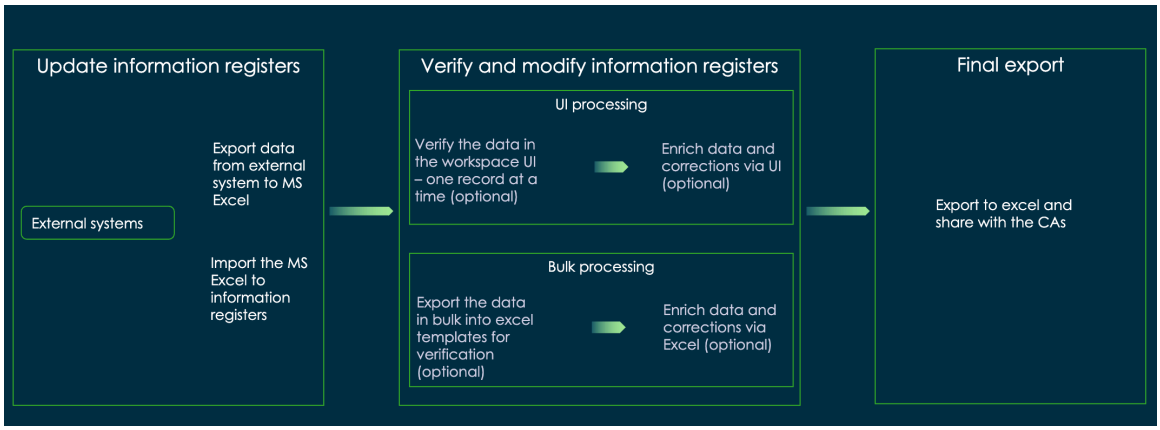
1. Exportation de données à partir d'applications externes à l'aide de Microsoft Excel
2. Création et modification manuelle des registres

Exportation de données à partir d'applications externes à l'aide de Microsoft Excel

Les utilisateurs peuvent exporter des données de systèmes externes vers Microsoft Excel, puis importer le Microsoft Excel fichier dans l'application Registres tiers sur la résilience digitale .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le processus d'obtention Microsoft Excel de données à partir de systèmes externes implique les tâches suivantes :

1. Collectez des données à partir d'applications externes via Microsoft Excel, puis importez le fichier dans le Microsoft ExcelRegistres tiers sur la résilience digitale.

2. Mise à jour et vérification des registres d'informations via le traitement de l'interface utilisateur : Après l'importation des données, les utilisateurs peuvent traiter chaque entrée individuellement via notre interface utilisateur graphique (GUI). Des pages dédiées sont créées dans lesquelles les Espace de travail de résilience opérationnelle utilisateurs peuvent afficher les détails, les examiner, les approuver, les faire progresser dans les workflows et les exporter selon leurs besoins. Les utilisateurs peuvent inspecter chaque enregistrement individuellement dans l'interface utilisateur de l'espace de travail des registres d'informations, ce qui permet d'enrichir les données lorsqu'elles sont incomplètes et de corriger les inexactitudes.

   Mise à jour et vérification des registres d'informations via un traitement en bloc : l'utilisateur peut utiliser la fonctionnalité Microsoft Excel d'exportation et d'importation en bloc pour traiter plusieurs enregistrements à la fois. Si l'intégration des données prend du temps, les utilisateurs peuvent simplement exporter des fichiers à partir de systèmes externes, les télécharger dans Registres tiers sur la résilience digitale des tables, modifier les données et les télécharger à nouveau. Cela permet un traitement en vrac efficace.

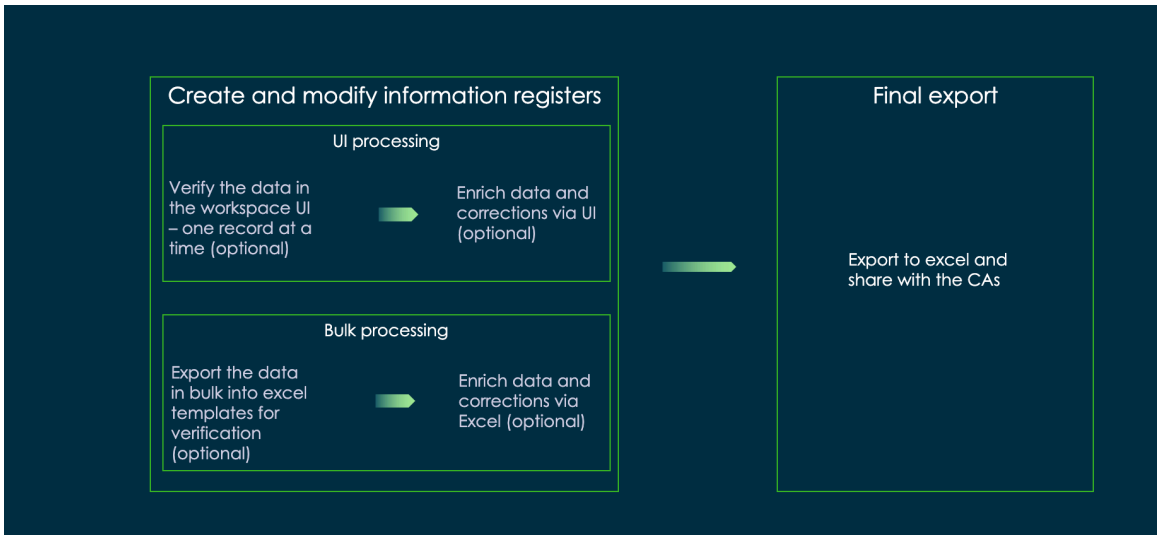
3. Étape finale de l'exportation des données : Enfin, les données peuvent être exportées à l'aide d'un modèle, spécifiquement Microsoft Excel basé sur la sortie. Les utilisateurs peuvent exporter des données dans Microsoft Excel une feuille pour référence ultérieure ou les partager avec les autorités réglementaires. Le Microsoft Excel modèle est Registres tiers sur la résilience digitale aligné sur les exigences réglementaires (DORA).

Création et modification manuelle des registres

Les utilisateurs peuvent créer et modifier des données manuellement dans l'application Registres tiers sur la résilience digitale .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le processus de modification manuelle des registres implique les tâches suivantes :

1. Les utilisateurs entrent et modifient manuellement les données dans l'application Registres tiers sur la résilience digitale .

2. Mise à jour et vérification des registres d'informations via le traitement de l'interface utilisateur : Après l'importation des données, les utilisateurs peuvent traiter chaque entrée individuellement via notre interface utilisateur graphique (GUI). Des pages dédiées sont créées dans lesquelles les Espace de travail de résilience opérationnelle utilisateurs peuvent afficher les détails, les examiner, les approuver, les faire progresser dans les workflows et les exporter selon leurs besoins. Les utilisateurs peuvent inspecter chaque enregistrement individuellement dans l'interface utilisateur de l'espace de travail des registres d'informations, ce qui permet d'enrichir les données lorsqu'elles sont incomplètes et de corriger les inexactitudes.

   Mise à jour et vérification des registres d'informations via un traitement en bloc : l'utilisateur peut utiliser la fonctionnalité Microsoft Excel d'exportation et d'importation en bloc pour traiter plusieurs enregistrements à la fois. Si l'intégration des données prend du temps, les utilisateurs peuvent simplement exporter des fichiers à partir de systèmes externes, les télécharger dans Registres tiers sur la résilience digitale des tables, modifier les données et les télécharger à nouveau. Cela permet un traitement en vrac efficace.

3. Étape finale de l'exportation des données : Enfin, les données peuvent être exportées à l'aide d'un modèle, spécifiquement Microsoft Excel basé sur la sortie. Les utilisateurs peuvent exporter des données dans Microsoft Excel une feuille pour référence ultérieure ou les partager avec les autorités réglementaires. Le Microsoft Excel modèle est Registres tiers sur la résilience digitale aligné sur les exigences réglementaires (DORA).

Configurer Registres tiers sur la résilience digitale

Configurer Registres tiers sur la résilience digitale dans pour Espace de travail de résilience opérationnelle gérer les enregistrements des fournisseurs de TIC services tiers.

Liste des DORA applications

À partir de la version 19.1.x, l'application Registres tiers sur la résilience digitale est disponible à partir du ServiceNow Store.

Les applications suivantes sont utilisées en arrière-plan pour l'application Registres tiers sur la résilience digitale :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Registre des informations tiers sur la résilience digitale: cette application permet de télécharger l'application Registres tiers sur la résilience digitale . Il contient le Microsoft Excel modèle avec tous les onglets à des fins de génération de rapports.
- Digital Operational Resilience Management: cette application est utilisée pour charger et télécharger toutes les tables individuelles DORA . Il est automatiquement installé lorsque le Registre des informations tiers sur la résilience digitale est activé.

Création et révision des enregistrements

Les Résilience opérationnelle administrateurs et les gestionnaires peuvent accéder aux enregistrements des choix de résilience numérique dans une instance. Pour de meilleurs résultats, il est important de créer ou de mettre à jour les enregistrements tels que les entités juridiques, les succursales, les fonctions, les contrats, etc. dans un ordre spécifique dans l'application Registres tiers sur la résilience digitale . Ces détails sont décrits dans cette section.

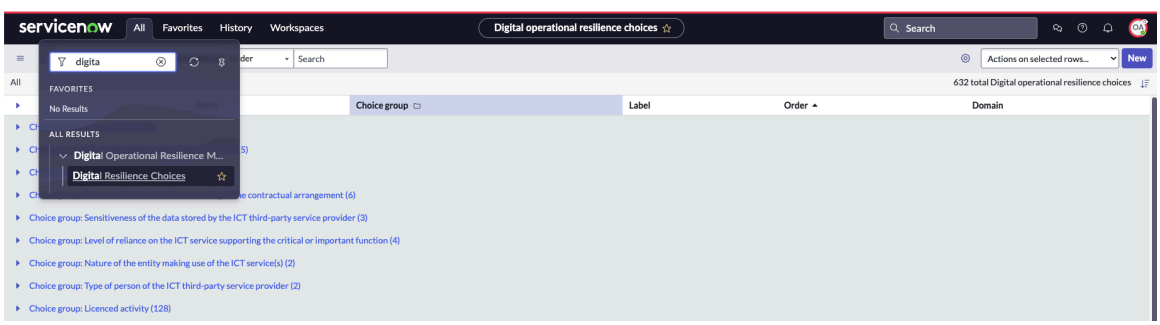
Ordre de création ou de mise à jour des enregistrements

Pour de meilleurs résultats, il est important de créer ou de mettre à jour les enregistrements dans l'ordre suivant :

1. Entités juridiques
2. Succursales
3. Fonctions
4. Tiers
5. Contrats
6. Chaînes d'approvisionnement
7. Évaluations

Examen des enregistrements de choix

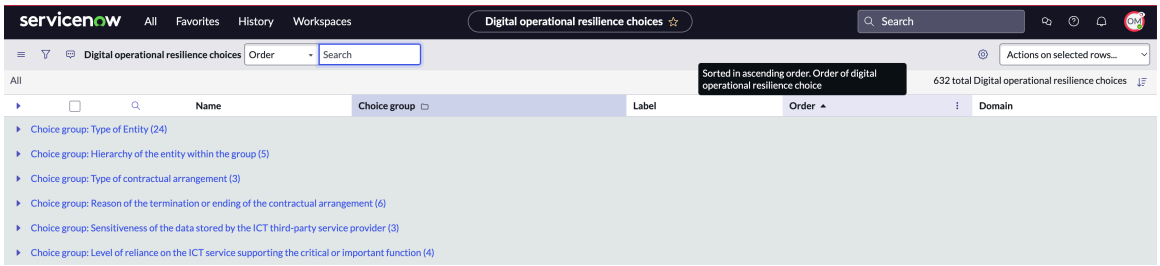
Résilience opérationnelle Les administrateurs peuvent localiser et accéder aux enregistrements Choix de résilience digitale en accédant au menu **Tous les choix > résilience opérationnelle digitale > Choix de résilience digitale** au sein d'une instance, comme illustré dans l'exemple.



De même, Résilience opérationnelle les responsables peuvent localiser et accéder aux enregistrements des choix de résilience numérique, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer des enregistrements en bloc

Créer des enregistrements en bloc plutôt Registres tiers sur la résilience digitale que de créer un enregistrement à la fois pour une ou plusieurs entités. Vous pouvez gagner du temps et de l'énergie en travaillant sur plusieurs enregistrements à la fois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls Résilience opérationnelle les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** sur le formulaire et créer des enregistrements en bloc.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Demandes de téléchargement/chargement Excel**.
2. Sélectionnez le type de demande **Charger**.

   Remarque : Seuls Résilience opérationnelle les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

3. Sélectionnez un enregistrement approprié sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Télécharger le modèle par défaut.
5. Suivez les instructions de chaque modèle pour remplir les colonnes du modèle.
6. Créez une demande de chargement pour le type d'enregistrement et joignez le modèle rempli à partir de votre disque dur local.
7. Soumettez la demande.
8. Affichez les résultats pour obtenir une vue d'ensemble des enregistrements qui sont chargés avec succès et des enregistrements comportant des erreurs.
9. Accédez à la feuille de calcul pour afficher les erreurs.
   a. Corrigez les erreurs dans la feuille de Microsoft Excel calcul.
   b. Chargez à nouveau l'enregistrement.
10. Répétez les étapes pour d'autres enregistrements.
    Les enregistrements sont téléchargés en bloc à partir du .Registres tiers sur la résilience digitale

Mettre à jour les enregistrements existants en bloc

Mettre à jour les enregistrements existants en bloc à partir du Registres tiers sur la résilience digitale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls Résilience opérationnelle les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et mettre à jour les enregistrements existants en bloc.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Demandes de téléchargement/chargement Excel**.
2. Sélectionnez le type de demande **Télécharger**.
3. Sélectionnez les enregistrements à mettre à jour et envoyez la demande.
4. Téléchargez la Microsoft Excel feuille de calcul pour mettre à jour votre disque dur local.
5. Suivez les instructions de chaque modèle pour remplir les colonnes du modèle.
6. Créez une demande de chargement pour le type d'enregistrement et joignez le modèle rempli à partir de votre disque dur local.

   Remarque : Seuls Résilience opérationnelle les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

7. Soumettez la demande.
8. Examinez les résultats pour afficher un résumé des enregistrements chargés avec succès et de ceux comportant des erreurs.
9. Accédez à la feuille de calcul pour afficher les erreurs.
   a. Corrigez les erreurs dans la feuille de Microsoft Excel calcul.
   b. Chargez à nouveau l'enregistrement.
10. Répétez les étapes pour d'autres enregistrements.

Afficher les conseils d'aide sur les formulaires

Affichez les conseils d'aide sur les formulaires en mettant à jour les préférences. Les conseils d'aide fournissent des détails supplémentaires sur les champs et leurs actions connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la > **Préférences** dans le profil d'utilisateur.

   Le profil d'utilisateur est illustré dans l'exemple.

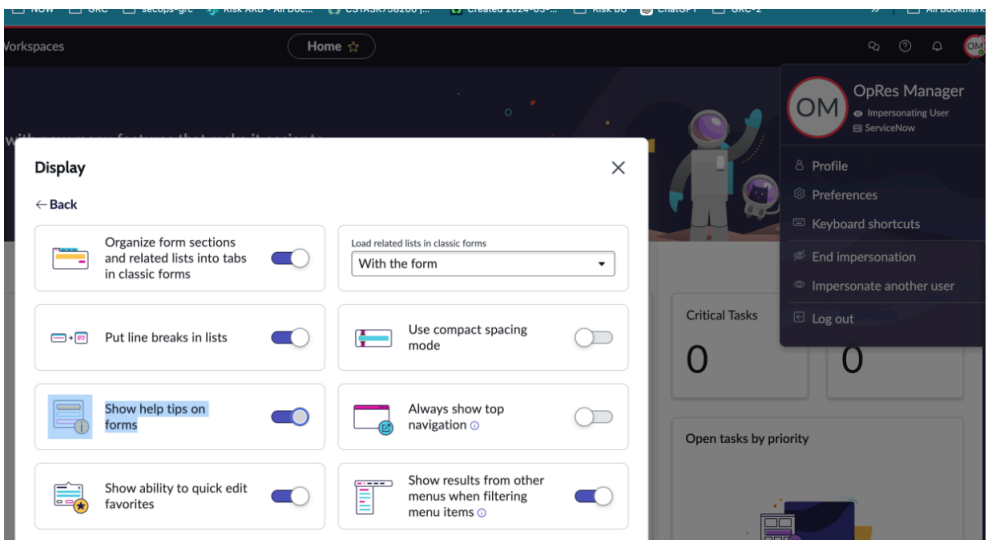
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. **Sélectionnez Affichage**.
3. Activez l'option **Afficher les conseils d'aide sur les formulaires** .

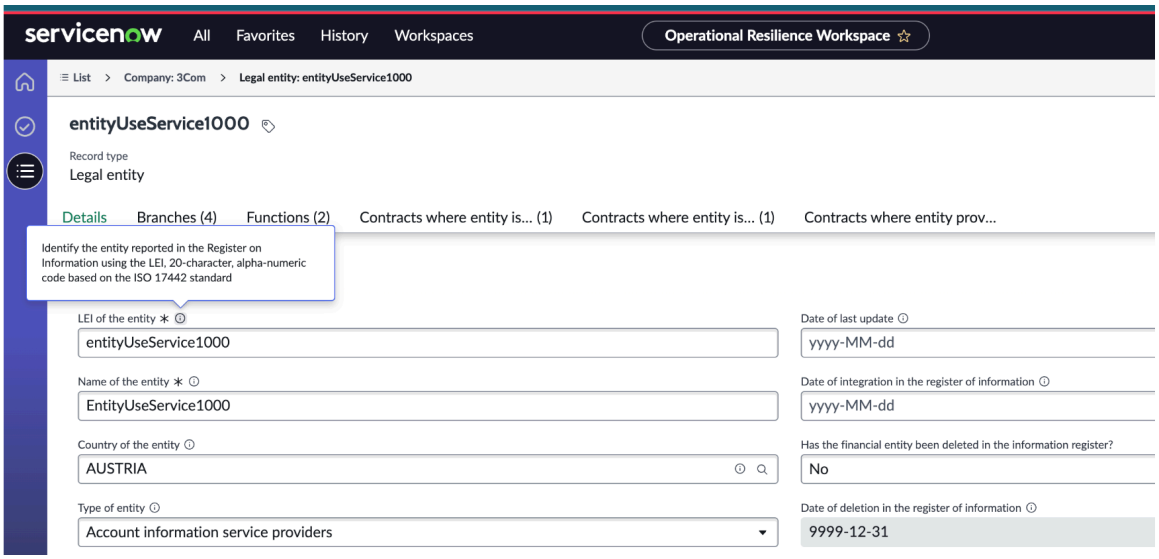
L'option est affichée dans l'exemple.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

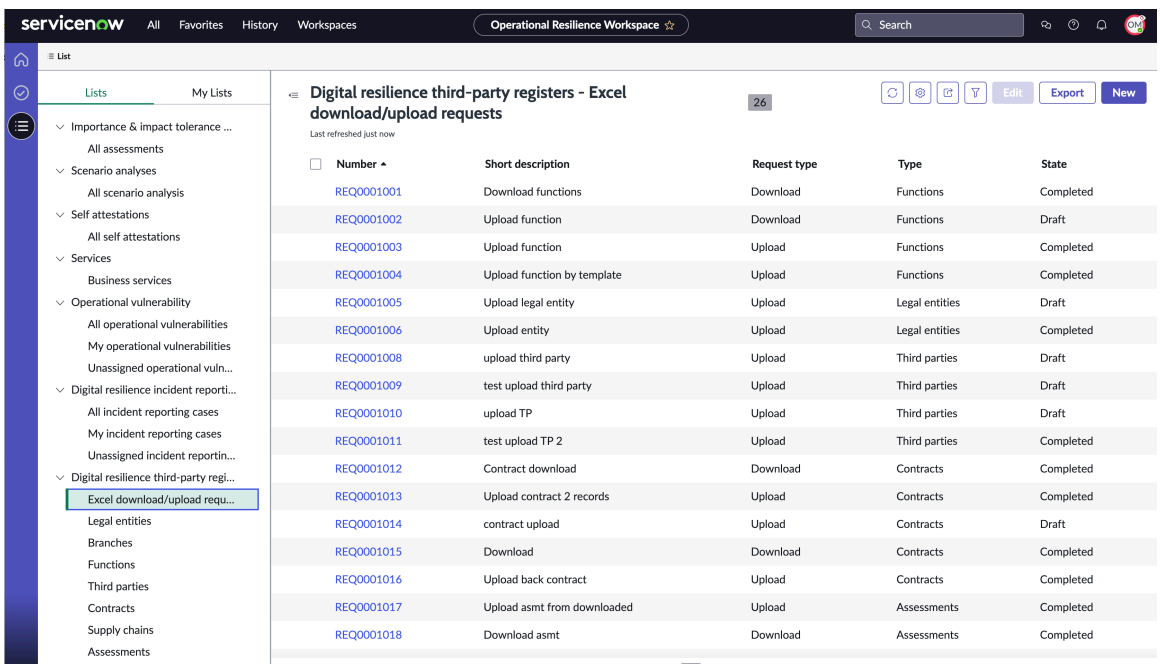
Les conseils d'aide sont affichés sur le formulaire, comme indiqué dans l'exemple.



Utiliser Registres tiers sur la résilience digitale

Utilisez l'application dans pour Registres tiers sur la résilience digitaleEspace de travail de résilience opérationnelle créer, mettre à jour et suivre les enregistrements des fournisseurs de TIC services tiers.

Lorsque vous lancez l'application Registres tiers sur la résilience digitale dans le Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez afficher les différentes fonctionnalités accessibles à partir du menu de l'application.



Créer une entité juridique et améliorer les données de résilience digitale

Créez un enregistrement d'entité juridique dans Registres tiers sur la résilience digitale. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

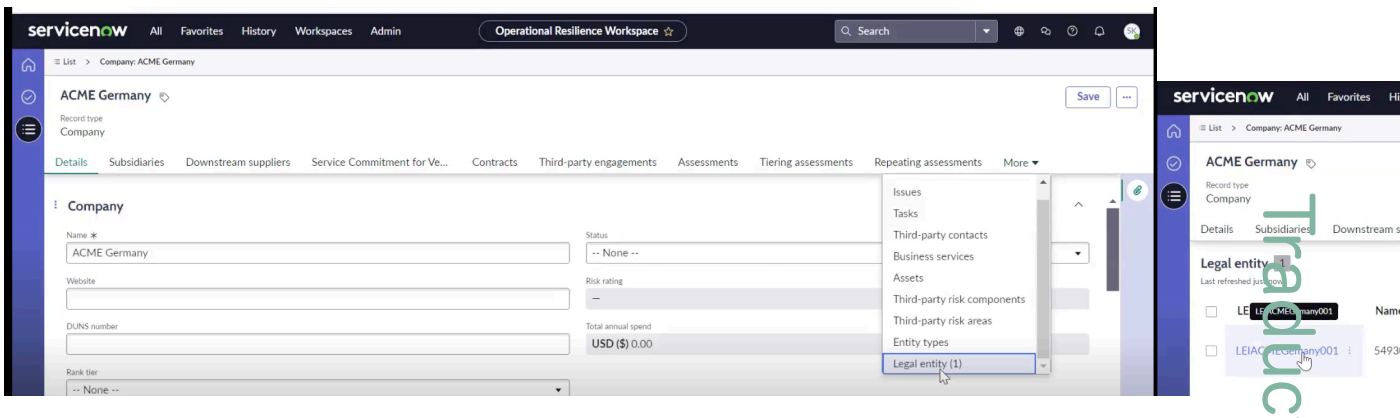
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez l'enregistrement des entités juridiques dans Registres tiers sur la résilience digitale l'élément de menu de , Espace de travail de résilience opérationnelle vous pouvez afficher les entités juridiques existantes (sociétés principales) dans le système.

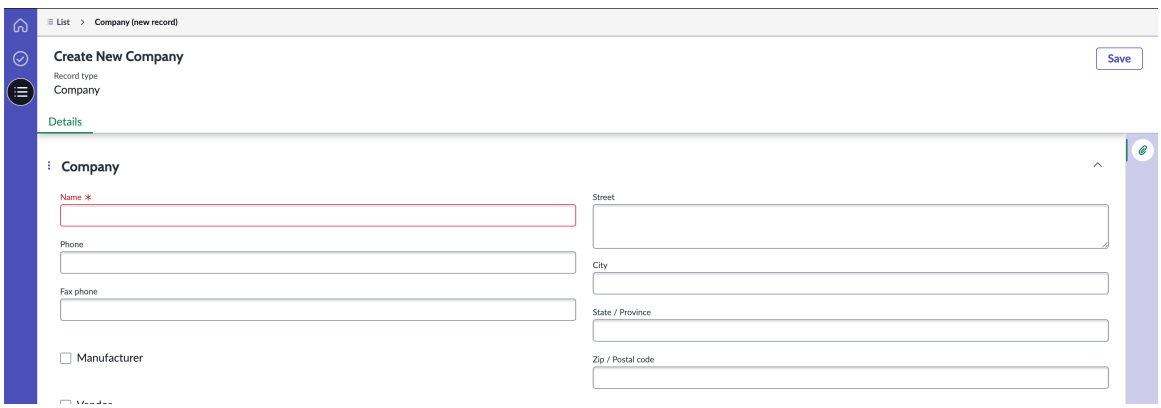
Lorsque vous installez Registres tiers sur la résilience digitale, l'onglet **Entités juridiques** est ajouté pour les sociétés existantes. Vous pouvez lancer l'onglet **Entités juridiques** et configurer les détails.



Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Entités juridiques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire Créer une nouvelle société s'affiche.

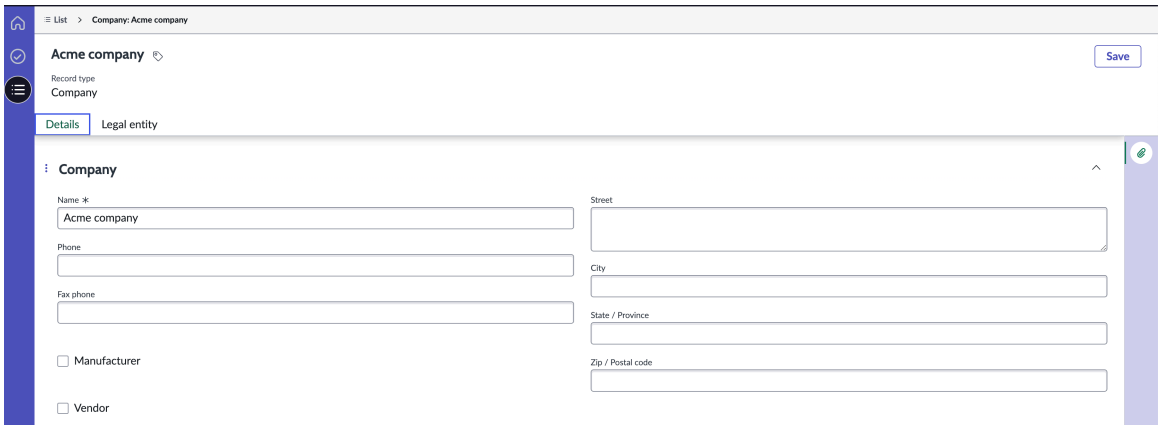


3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une nouvelle société.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement de société est configuré. Les utilisateurs peuvent configurer l'entité juridique de l'entreprise et les informations sur la résilience digitale dans l'onglet **Entité juridique** .

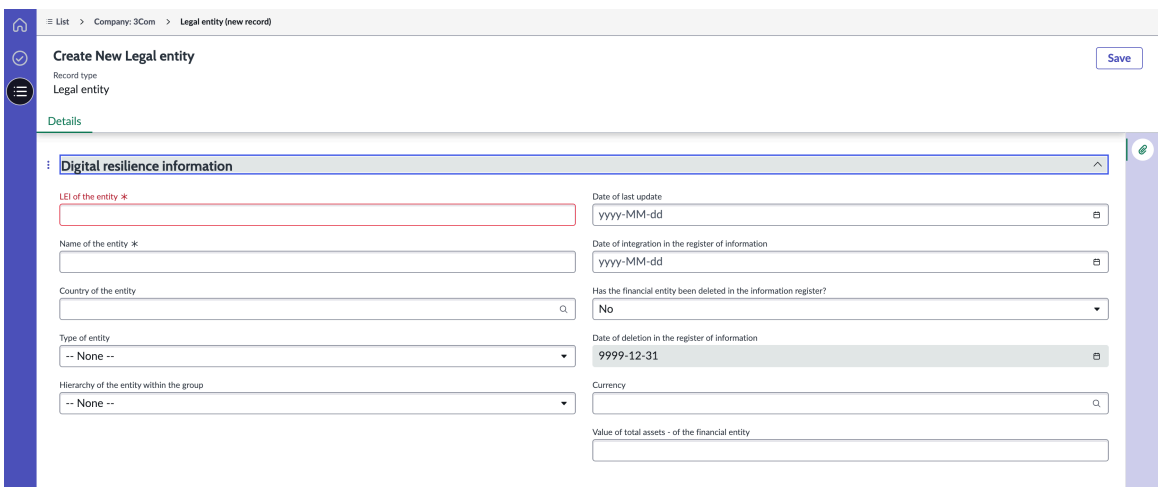
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Pour créer un enregistrement d'entité juridique et configurer ses informations sur la résilience digitale pour DORA la réglementation, accédez à l'onglet **Entité juridique** et sélectionnez **Nouveau**.
Pour plus d'informations sur la configuration des informations sur la résilience numérique d'une entité juridique, reportez-vous à la section Formulaire Créer une entité juridique.

   Le formulaire Créer une nouvelle entité juridique s'affiche.

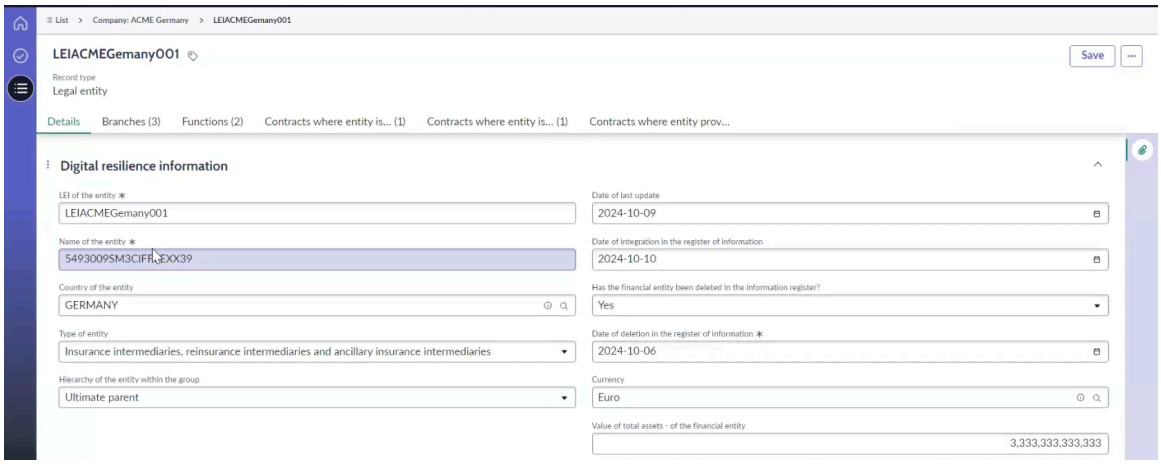


6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement d'entité juridique contient des champs qui fournissent les informations nécessaires à la génération de rapports réglementaires de l'entité juridique. Cela inclut des détails tels que l'identifiant de l'entité juridique (LEI), le nom, le pays d'enregistrement, le type d'entité (tel que défini par le régulateur), etc. Ces champs sont proposés sous forme de listes de choix dans le système parmi lesquelles les utilisateurs peuvent effectuer une sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le système reconnaît la hiérarchie des entités, sans détails supplémentaires requis pour les sociétés mères ultimes, tandis que les filiales doivent spécifier leur entité mère. La date d'immatriculation de chaque entité juridique est également indiquée.

Pour chaque entité, le système enregistre les détails suivants :

- Dernière mise à jour de l'enregistrement
- Date d'intégration du registre d'informations
- Historique de la suppression de l'entité financière du registre, le cas échéant (et, dans l'affirmative, la date de suppression, la devise utilisée et la valeur totale de l'actif à ce moment-là)

Les régulateurs exigent ces détails spécifiques pour les entités juridiques qui s'engagent avec des tiers externes pour des services techniques externalisés.

7. Pour modifier l'enregistrement de l'entité juridique, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Modifier**.
8. Pour exporter l'enregistrement de l'entité juridique, sélectionnez **Exporter**.
9. Pour supprimer l'enregistrement de l'entité juridique, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Que faire ensuite

Configurez des succursales pour une entité juridique. Pour plus d'informations, consultez Créer une succursale et améliorer les données sur la résilience numérique.

Formulaire Créer une nouvelle société

Renseignez les champs de l'entité juridique dans le formulaire Créer une société.

Formulaire Créer une nouvelle société

Champ	Description
Nom	Nom unique de la société.
Site web	Détails du site Web de la société.
Numéro DUNS	Numéro d'identification unique de la société généré par l'application. Le numéro du système de numérotation universelle des données est un numéro unique à neuf chiffres qui identifie une entreprise.
Niveau de rang	Niveau de rang pour la société. Options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **Partenaire stratégique** • **Partenaire apprécié** • **Fournisseur tactique** • **Fournisseur exclu** • **Autre**
Niveau du tiers	Niveau affecté à la société. Options disponibles : • **1 – Très élevé** • **2 : Élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 – Très faible**
Responsable des fournisseurs	Gestionnaire des fournisseurs de la société.
Propriétaire de l'entreprise	Liste des propriétaires d’entreprise de la société.
Parent	Organisation parente qui détermine la hiérarchie de l’entreprise.
Statut	Statut actuel de la société. Options disponibles : • **Non sélectionné** • **Sélectionné** • **Intégration** • **Prospect** • **Actifs** • **Actif non autorisé** • **Terminé** • **Intégration rejetée**
Cote de risque	Notation attribuée à la société en fonction de l’évaluation des risques. Ce champ est renseigné automatiquement.
Dépenses annuelles totales	Montant total que l’entreprise dépense annuellement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Notes	Autres remarques ou commentaires concernant la société.
Général	
Secteur	Classification du secteur ou de l’industrie pour la société. Options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **Agriculture** • **Habillement** • **Gestion bancaire** • **Biotechnologie** • **Produits chimiques** • **Communications** • **Construction** • **Consulting** • **Éducation** • **Électronique** • **Énergie** • **Ingénierie** • **Loisirs** • **Environnemental** • **Finances** • **Alimentation** • **Gouvernement** • **Services de santé** • **Hôtellerie** • **Assurance** • **Machines** • **Production industrielle** • **Média** • **À but non lucratif** • **Loisirs**
Fournisseur	Choix d'identification de la société en tant que fournisseur. Par défaut, cette option est définie sur **False** (case non cochée) pour les sociétés et les entités juridiques.
Fabricant	Fabricants qui produisent les articles que les utilisateurs se procurent.
Nombre d'employés	Nombre d'employés de la société.
Image de bannière	Image de bannière pour la société avec une hauteur comprise entre 60 et 70 pixels.
Joindre une image	Option permettant de joindre l'image de la bannière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
Texte de la bannière	Texte de la bannière qui s'affiche avec l'image de la bannière.
Emplacement	
Rue, ville, état/province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour la société.
Latitude et longitude	Valeurs utilisées pour marquer l'emplacement de la société sur la carte de concentration de risque.
Aspects financiers	
Coté en bourse	Option permettant de marquer si la société est cotée en bourse.
Code mnémonique	Code mnémonique de la société.
Cotation	Cours de l'action de la société.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel de l'entreprise.
Capitalisation boursière	Capitalisation boursière de la société.
Profits	Bénéfices pour l'entreprise.
Exercice fiscal	Exercice fiscal de la société au format AAAA-MM-JJ.
Cotes de risques	
Cote de risque calculée	Cote de risque calculée. Ce champ est renseigné automatiquement. Il s'agit d'une évaluation globale du risque pour l'entreprise, calculée après l'évaluation en regroupant toutes les évaluations de risque des évaluateurs TPR.
Remplacer l'évaluation de risque	Option permettant de remplacer la cote de risque calculée. Si vous cochez la case, spécifiez alors les valeurs suivantes : • **Cote de risque remplacée** : sélectionnez la nouvelle cote de risque. • Remplacé le : date à laquelle **l'évaluation** ou la justification de risque remplacée est mise à jour. • **Justification** : saisissez le motif du remplacement de la valeur.
Évaluation de risque remplacée	Évaluation modifiée manuellement par un utilisateur, remplaçant l'évaluation calculée par un système. Options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **1 – Très élevé** • **2 : Élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 – Très faible**
Remplacé le	Date de la dernière mise à jour de la cote de risque remplacée ou de sa justification.
Justification	Motif de remplacement de la cote de risque.
Cote de risque de l'évaluation	Niveau de risque pour l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque de l'engagement	Niveau de risque pour l'engagement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque subsidiaire	Niveau de risque pour la filiale. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote des renseignements sur les risques	Score qui reflète la probabilité et l'impact d'un événement à risque. Ce champ est renseigné automatiquement.

Formulaire Créer une entité juridique

Renseignez les champs du formulaire Créer une nouvelle entité juridique.

Formulaire Créer une entité juridique

Formulaire Créer une entité juridique

Champ	Description
Informations sur la résilience digitale	
LEI de l'entité	Identificateur de l'entité juridique. Identificateur global unique pour l'entité indiquée dans le registre d'informations. Il utilise le code alphanumérique à 20 caractères basé sur la norme ISO 17442.
Nom de l'entité	Nom juridique de l'entité qui tient et met à jour le registre d'informations.
Pays de l'entité	Code du pays à deux lettres où la licence ou l'enregistrement de l'entité, tel que répertorié dans le registre d'informations, a été délivré.
Type d'entité	Types de l'entité. Identifiez le type de l'entité à l'aide de l'une des options suivantes : • **Établissements de crédit** • **Sociétés d'investissement**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une entité juridique (suite)

Champ	Description
	• **Contreparties centrales (CCP)** • **Sociétés de gestion des actifs** • **Fournisseurs de services d'informations sur les comptes** • **Établissements de monnaie électronique** • **Fournisseurs de services sur crypto-actifs** • **Dépositaire central de sécurité** • **Plateformes de négociation** • **Référentiels centraux** • **Établissement de paiement** • **Autre entité financière** • **Référentiel de titrisation** • **Fournisseurs de services de financement participatif** • **Administrateur de points de référence critiques** • **Agence de notation de crédit** • **Institutions de retraite professionnelle** • **Intermédiaires d'assurance, intermédiaires de réassurance et intermédiaires d'assurance auxiliaires** • **Entreprises d'assurance et de réassurance** • **Fournisseurs de services de déclaration de données** • **Gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs** • **Entité non financière : autre qu'un fournisseur de service TIC intragroupe** • **Entité non financière : fournisseur de service TIC intragroupe** • **Émetteurs de jetons référencés par des actifs**
Hiérarchie de l'entité au sein du groupe	Hiérarchie de l’entité au sein du groupe identifié à l’aide de l’une des options suivantes : • **Parent ultime** • **Parent autre que le parent ultime** • **Filiale**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une entité juridique (suite)

Champ	Description
	• **Entités autres que les entités du groupe** • **Externalisation**
LEI de la société mère directe de l'entité	Identificateur de l'entité juridique (LEI) de la société mère directe de l'entité indiquée dans le registre d'informations. Ce champ s'affiche lorsque la **hiérarchie de l'entité au sein du champ groupe** a l'une des valeurs suivantes : • **Parent autre que le parent ultime** • **Filiale** • **Entités autres que les entités du groupe** • **Externalisation**
Date de dernière mise à jour	Date de la dernière mise à jour effectuée dans le registre des informations relatives à l'entité au format AAAA-MM-JJ.
Date d'intégration au registre d'informations	Date à laquelle l'entité a été incluse dans le registre d'informations au format AAAA-MM-JJ.
L'entité financière a-t-elle été supprimée du registre d'informations ?	Informations de l'entité juridique, par exemple par exemple si l'entité financière a été supprimée du registre d'informations. Options disponibles : • **Oui** : affiche la **date de suppression dans le champ du registre d'informations** . • **Non** : Si l'entité financière a été supprimée du registre d'informations, la date est renseignée automatiquement dans le champ suivant : **Date de suppression du registre d'informations**.
Devise	Code de devise utilisé dans la préparation des états financiers de l'entité financière.
Valeur du total des actifs : de l'entité financière	Valeur monétaire du total des actifs de l'entité qui utilise les services TIC, selon l'état financier de l'exercice précédent.

Créer une succursale et améliorer les données sur la résilience numérique

Créez un enregistrement de branche dans Registres tiers sur la résilience digitale. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

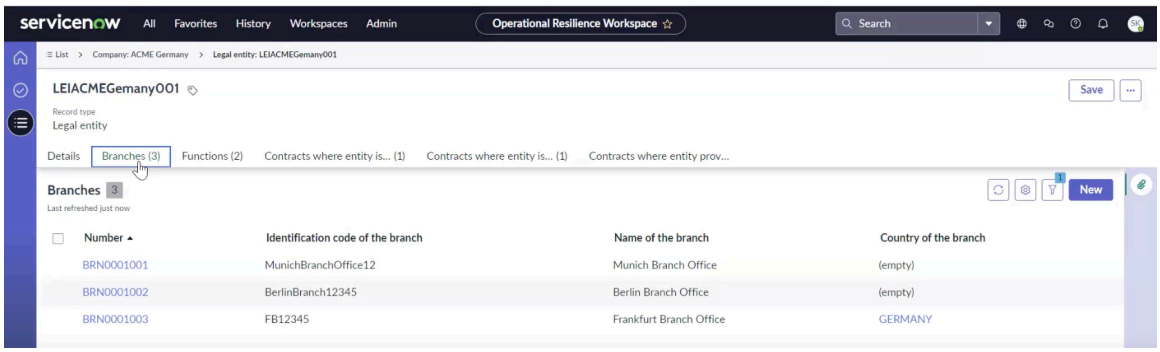
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une entité juridique peut exploiter plusieurs succursales dans différentes villes ou pays, qui peuvent toutes être documentées sur le formulaire.



Si une nouvelle branche est lancée, ses informations sont également requises pour les rapports réglementaires.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Succursales**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire Créer une branche s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Les utilisateurs remplissent généralement les détails suivants de la branche :
   - Nom de la branche et sa description
   - Détails du propriétaire
   - Balisage des unités business et des départements à des fins de génération de rapports
   - Désignation de la succursale comme siège social ou comme succursale différente autre que le siège social
   - ID de la branche et de son pays d'origine

   Le numéro de la branche est généré automatiquement. Une fois les détails de la branche terminés, les informations sont prêtes à être capturées dans le registre d'informations.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une branche.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Les informations sur la résilience digitale de la branche sont affichées dans l'exemple.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour modifier l'enregistrement de branche, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Modifier**.
6. Pour exporter l'enregistrement de **branche, sélectionnez Exporter**.
7. Pour supprimer l'enregistrement de branche, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Que faire ensuite

Spécifier les fonctions associées à une branche. Pour plus d'informations, consultez Créer une fonction et améliorer les données de résilience digitale.

Formulaire Créer une branche

Renseignez les champs du formulaire Créer une branche.

Formulaire Créer une branche

Champ	Description
SysID	GUID (Identifiant unique global) unique de 32 caractères qui identifie chaque enregistrement de branche dans une instance. Fournissez cette valeur si vous souhaitez mettre à jour un enregistrement existant. Fournissez la valeur -1 si vous souhaitez créer un nouvel enregistrement dans le système.
Nom	Nom de la branche.
Description	Description de la branche.
Numéro	Numéro d'identification unique de la branche qui sera généré par l'application, par exemple, BRN0001005. Ce champ est renseigné automatiquement.
Département	Département auquel appartient la branche, par exemple, support client, gestion de produit.
Propriétaire	Nom du propriétaire de la succursale.
Unité business	Nom de l'unité business associée à la branche, par exemple, RH, Informatique, Juridique.
Informations sur la résilience digitale	
Est branche différente du siège social de l'entité financière de la branche	Option permettant de confirmer si la succursale est différente du siège social. Options disponibles : • **Oui** : lorsque vous sélectionnez l'option **Oui** , le **type de code d'identification** et **le code d'identification des champs de branche s'affichent** . • **Non**
Type de code d'identification	Type de code d'identification utilisé pour la succursale. Options disponibles : • **LEI** • **Autre**
Code d'identification de la branche	Une succursale à l'étranger de l'entité financière, identifiée de manière unique par un code spécifique,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une branche (suite)

Champ	Description
	par exemple FB97521. L'entité financière utilise l'identificateur de l'entité juridique (LEI) de la branche ou un autre code d'identification pour la distinguer.
LEI du siège social de l'entité financière de la branche	Identificateur de l'entité juridique (LEI) du siège social de l'entité financière à laquelle la branche appartient, par exemple, LEIACMEGermany001 ou LEIACMEAmericas001
Nom de la branche	Nom de la branche utilisée pour l'identification. Lorsque le LEI du siège social de l'entité financière de la succursale est saisi, ce champ est renseigné automatiquement, par exemple, succursale de Francfort.
Pays de la branche	Code du pays à deux lettres de l'emplacement de la succursale. Lorsque le LEI du siège social de l'entité financière de la branche est saisi, ce champ est renseigné automatiquement, par exemple, Allemagne.

Créer une fonction et améliorer les données de résilience digitale

Créez un enregistrement de fonction dans Registres tiers sur la résilience digitale lequel vous pouvez configurer les détails de la fonction, tels que l'identificateur de fonction, l'activité de licence, le nom de la fonction, les détails d'évaluation de la criticité ou de l'importance, et autres. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une entité juridique peut avoir plusieurs succursales et différentes fonctions fonctionnent dans ces succursales. Ainsi, les personnes morales, les succursales et les fonctions sont les utilisateurs du TIC service externalisé.

Une fonction peut être un service, une offre de service ou un processus.

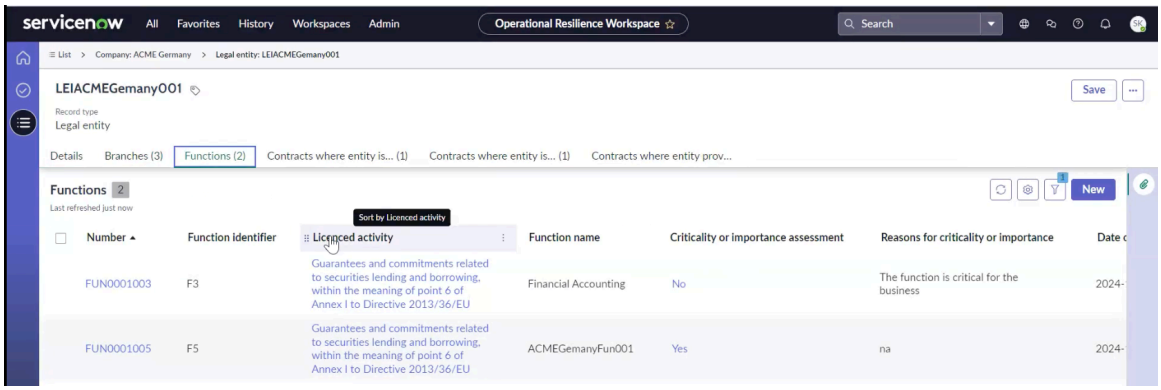
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Fonctions**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire Créer une fonction s'affiche. Vous pouvez sélectionner et afficher plusieurs fonctions au sein d'une organisation.

Traduction automatique

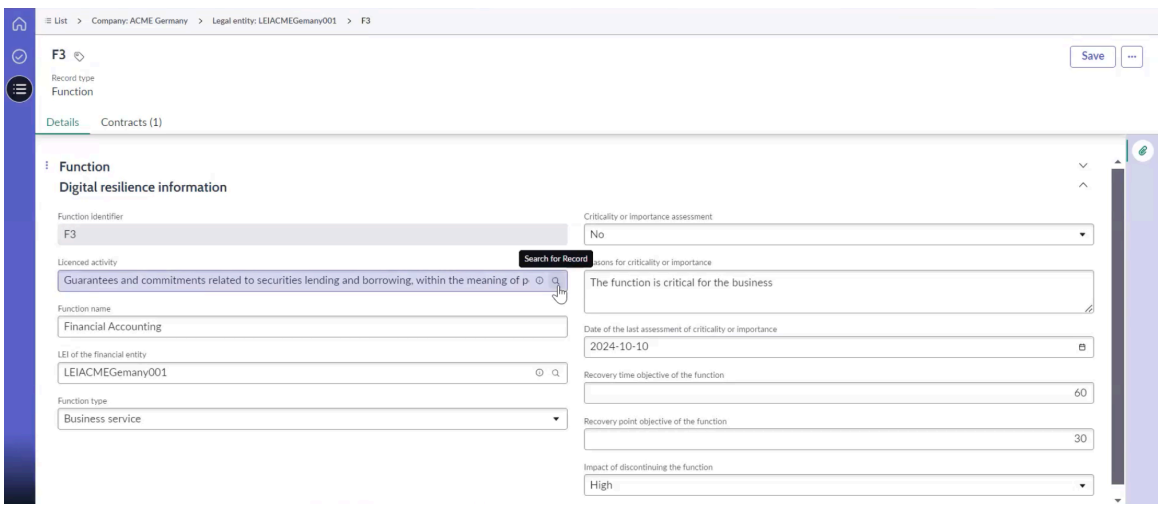
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplissez les champs du formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement de la fonction s'affiche dans la vue de liste.

   Les informations sur la résilience digitale de la fonction sont affichées dans l'exemple.



5. Pour configurer les informations sur la résilience numérique pour DORA la réglementation, accédez à l'onglet Informations sur la **résilience numérique** et sélectionnez **Nouveau**.

   Une organisation peut avoir différentes fonctions, chacune représentant un service, des offres de service ou un groupe de services spécifiques et leurs offres de service, tels que définis par le Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA) (DORA). Vous pouvez sélectionner et afficher ces fonctions. Le formulaire de fonctions est conçu pour capturer les informations détaillées sur chaque fonction.

   Vous pouvez afficher et renseigner les détails suivants sur le formulaire :

   - Identificateur de fonction
   - Activité autorisée (liste de choix)
   - Nom de fonction
   - Entité juridique et type de fonction associés (processus ou service business)
   - Processus ou service business spécifique représenté
   - Criticité de la fonction

   En outre, si l'application Gestion de la continuité d'activité est installée, vous pouvez voir l'objectif de temps de reprise (RTO), l'objectif de point de reprise (RPO) et la criticité de l'entreprise. Vous pouvez également inclure des notes descriptives sur le formulaire. Une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fois l'opération terminée, vous aurez documenté les détails de l'utilisation du service TIC tiers.

Pour plus d'informations sur la configuration des informations sur la résilience numérique d'une entité juridique, reportez-vous à la section Formulaire Créer une fonction.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Pour modifier l'enregistrement de fonction, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Modifier**.
8. Pour exporter l'enregistrement de la fonction, sélectionnez **Exporter**.
9. Pour supprimer l'enregistrement de fonction, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Formulaire Créer une fonction

Renseignez les champs du formulaire Créer une fonction.

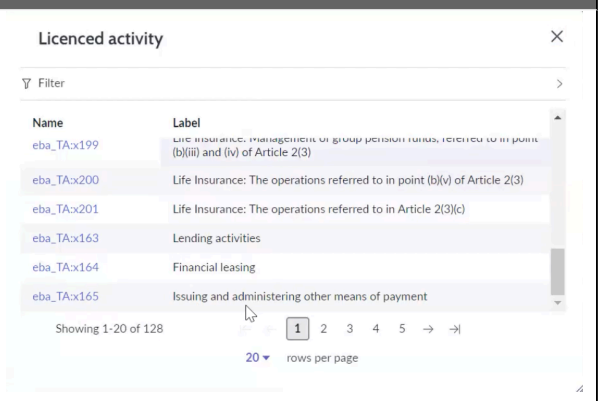
Formulaire Créer une fonction

Champ	Description
Nom	Nom de la fonction, par exemple Comptabilité financière.
Description	Description de la fonction.
Numéro	Numéro d'identification unique de la fonction qui sera générée par l'application, par exemple, FUN0001003. Ce champ est renseigné automatiquement.
Département	Département auquel la fonction appartient ; par exemple, Finances.
Propriétaire	Nom du propriétaire de la fonction.
Unité business	Nom de l'unité business associée à la fonction, par exemple, RH, Informatique, Juridique.
Informations sur la résilience digitale	
Identificateur de fonction	Identificateur de fonction composé de la lettre F (majuscule) suivie d'un nombre naturel (par exemple, « F1 » pour le 1er identificateur de fonction et « Fn » pour le nième identificateur de fonction, avec « n » nombre naturel). Par exemple, lorsque vous créez des fonctions plus récentes, il s'agit de F1, F2, F3, etc. Ce champ est renseigné automatiquement.
Activité sous licence	Activité autorisée visée à l'annexe II pour différents types d'entités financières. Liste des activités auxquelles la fonction est associée. L'activité autorisée est une liste déroulante particulière fournie par l'utilisateur et l'ensemble de valeurs exigées par le régulateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une fonction (suite)

Champ	Description
	
Nom de fonction	Nom de la fonction en fonction de l'organisation interne de l'entité financière, par exemple, Comptabilité financière.
LEI de l'entité financière	Entité financière utilisant le LEI, code alphanumérique à 20 caractères, par exemple, LEIACMEGermany001.
Type de fonction	Type de la fonction. Options disponibles : • **Capacité métier** • **Service d'entreprise** • **Processus de gestion** • **Offre de service** • **Est un objet indépendant** Lorsque vous sélectionnez l'option **Capacité métier** , le champ **Sélectionner la capacité métier** s'affiche. Lorsque vous sélectionnez les options **Service d'entreprise**, **Processus de gestion** ou **Offre de service** , les champs suivants s'affichent : • **Sélectionner le service d'entreprise** • **Sélectionner le processus business** • **Sélectionner l'offre de service**
Évaluation de la criticité ou de l'importance	Criticité ou importance de la fonction selon l'évaluation de l'entité financière. Options disponibles : • **Oui** • **Non** • **Évaluation non effectuée**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une fonction (suite)

Champ	Description
Motif de la criticité ou de l'importance	Brève explication des motifs pour classifier la fonction comme critique ou importante. Un maximum de 300 caractères est autorisé.
Date de la dernière évaluation de la criticité ou de l'importance	Date de la dernière évaluation de criticité ou d'importance si la fonction est prise en charge par des services TIC fournis par des fournisseurs de services TIC tiers. Si vous avez Résilience opérationnelle, ces informations sont renseignées automatiquement. Si ce n'est Résilience opérationnelle pas le cas et que vous utilisez l'application avec TPRM, vous devez remplir ces informations manuellement. Si la fonction est liée à un service et que vous avez Résilience opérationnelle, et que vous avez terminé une évaluation de l'importance et de l'impact, les valeurs par défaut sont copiées à partir de cette évaluation.
Objectif de temps de reprise de la fonction	Objectif de temps de reprise de la fonction en nombre d'heures. Si l'objectif de temps de reprise est inférieur à une heure, « 1 » est indiqué. Si l'objectif de temps de reprise de la fonction n'est pas défini, « 0 » est indiqué. Si une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) a été effectuée pour le processus business, le service ou l'offre de service, et que Business Continuity Management (BCM) est également configuré dans la même instance, les valeurs sont copiées à partir du BIA pertinent pour cette fonction.
Objectif de point de reprise de la fonction	Objectif de point de reprise de la fonction en nombre d'heures. Si l'objectif de point de reprise est inférieur à une heure, « 1 » est indiqué. Si l'objectif de point de reprise de la fonction n'est pas défini, « 0 » est indiqué. Si une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) a été effectuée pour le processus business, le service ou l'offre de service, et que Business Continuity Management (BCM) est également configuré dans la même

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une fonction (suite)

Champ	Description
	instance, les valeurs sont copiées à partir du BIA pertinent pour cette fonction.
Impact de l'interruption de la fonction	Impact de l'interruption de la fonction selon l'évaluation de l'entité financière. L'une des options de la liste déroulante correspondante est utilisée. Options disponibles : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé** • **Évaluation non effectuée**

Créer un tiers et améliorer les données de résilience digitale

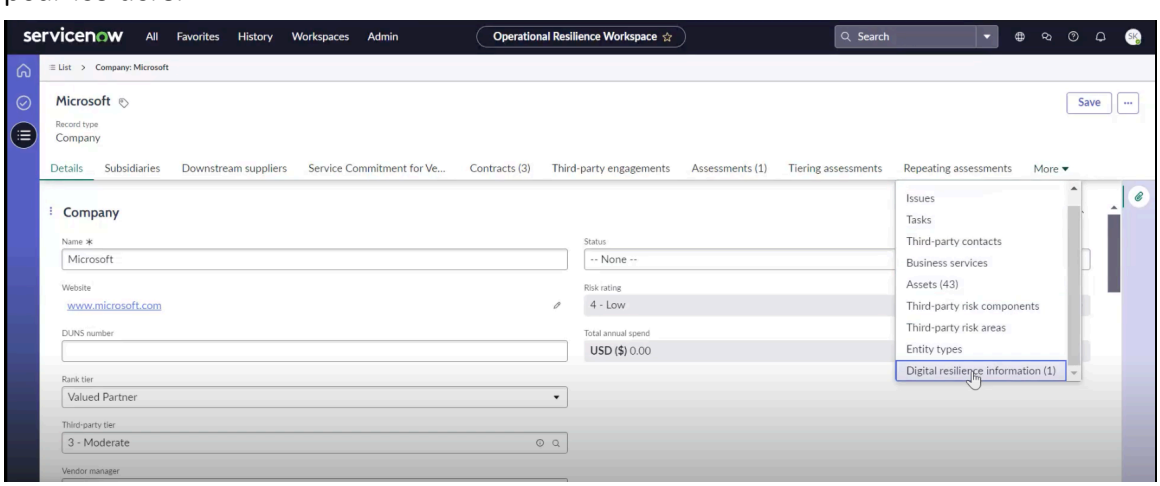
Créez un enregistrement de tiers dans Registres tiers sur la résilience digitale. Ajoutez les détails de la société tierce, tels que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son gestionnaire des fournisseurs, etc. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

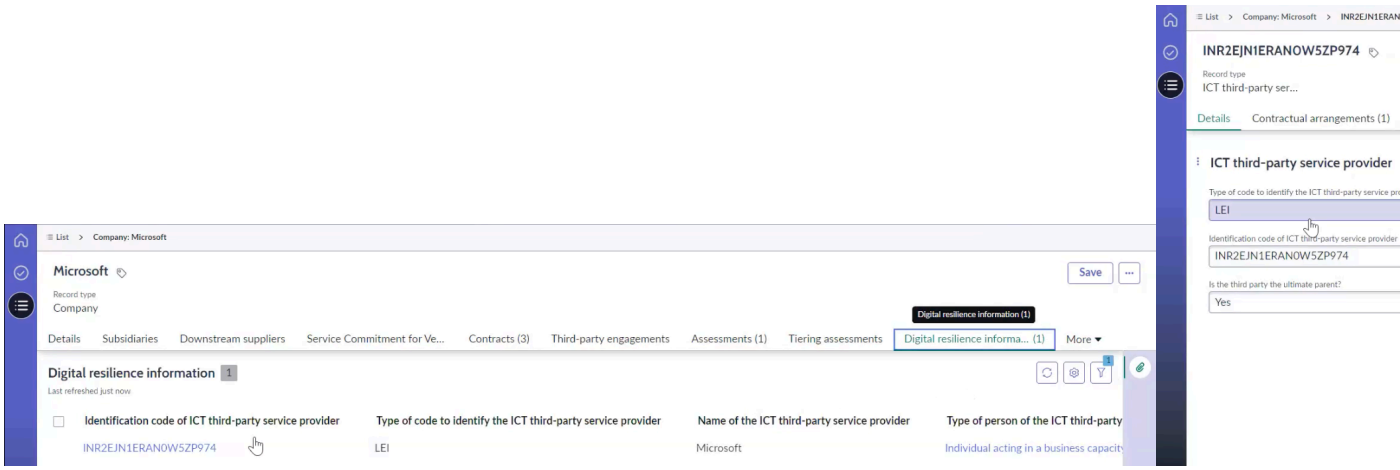
Pour accéder aux tiers existants dans le système et les afficher, vous pouvez accéder à l'élément de menu Tiers dans le Espace de travail de résilience opérationnelle. Lors de l'installation de , Registres tiers sur la résilience digitale l'onglet **Informations sur la résilience digitale** est ajouté pour les tiers.



Vous pouvez ouvrir cet onglet et configurer les détails des informations sur la résilience numérique.

Traduction automatique

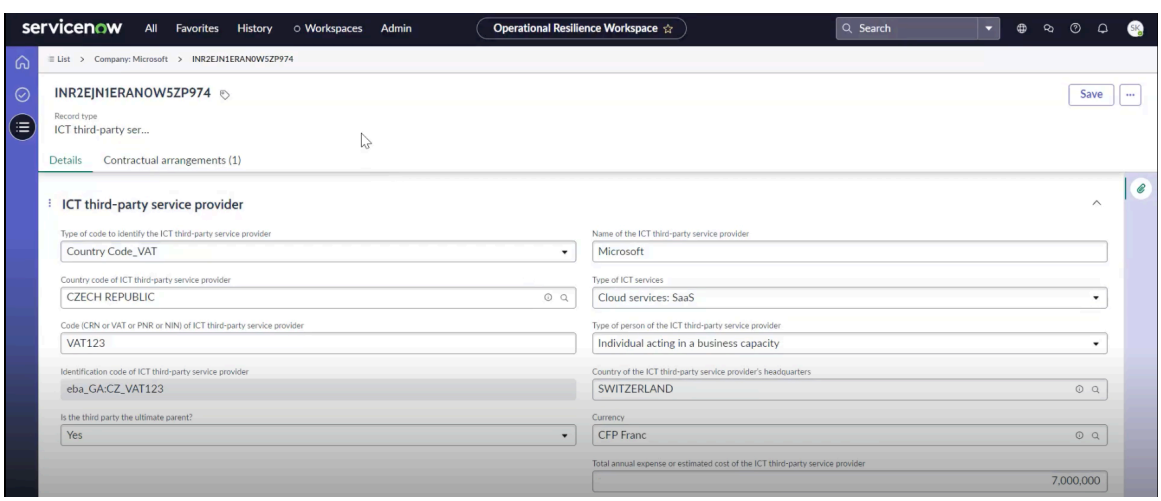
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Tiers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une nouvelle société s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une nouvelle société.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour configurer les informations sur la résilience numérique pour DORA la réglementation, accédez à l'onglet Informations sur la **résilience numérique** et sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers.
   Les détails sur les champs sont affichés dans l'exemple.



Vous pouvez afficher l'ID de l'entité juridique du tiers, qui peut être saisi par le numéro de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ou le numéro d'immatriculation de l'entreprise (SIRN). Vous pouvez spécifier le pays d'immatriculation et son code, que le système utilise pour générer l'ID.

Vous pouvez également indiquer si le tiers est ultime ou une filiale. Incluez le TIC nom du tiers et le type de service qu'il fournit, tel que le logiciel en tant que service (SaaS). Vous pouvez également noter si une personne agit au nom de l'organisation. En outre,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnez la devise de génération de rapports et saisissez les dépenses annuelles totales pour cet engagement.

Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une nouvelle société.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour modifier l'enregistrement de société tiers, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Modifier**.
9. Pour exporter l'enregistrement de société tiers, sélectionnez **Exporter**.
10. Pour supprimer l'enregistrement de société tiers, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Formulaire Créer une nouvelle société

Renseignez les champs du tiers dans le formulaire Créer une société.

Formulaire Créer une nouvelle société

Champ	Description
Nom	Nom unique de la société.
Site web	Détails du site Web de la société.
Numéro DUNS	Numéro d'identification unique de la société généré par l'application. Le numéro du système de numérotation universelle des données est un numéro unique à neuf chiffres qui identifie une entreprise.
Niveau de rang	Niveau de rang pour la société. Options disponibles : • **Partenaire stratégique** • **Partenaire apprécié** • **Fournisseur tactique** • **Fournisseur exclu** • **Autre**
Niveau du tiers	Niveau affecté à la société. Options disponibles : • **1 – Très élevé** • **2 : Élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 – Très faible**
Responsable des fournisseurs	Gestionnaire des fournisseurs de la société.
Propriétaire de l'entreprise	Liste des propriétaires d'entreprise de la société.
Parent	Organisation parente qui détermine la hiérarchie de l'entreprise.
Statut	Statut actuel de la société. Options disponibles : • **Non sélectionné** • **Sélectionné**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **Intégration** • **Prospect** • **Actifs** • **Actif non autorisé** • **Terminé** • **Intégration rejetée**
Cote de risque	Notation attribuée à la société en fonction de l'évaluation des risques. Ce champ est renseigné automatiquement.
Dépenses annuelles totales	Montant total que l'entreprise dépense annuellement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Notes	Autres remarques ou commentaires concernant la société.
Général	
Secteur	Classification du secteur ou de l'industrie pour la société. Options disponibles : • **Agriculture** • **Habillement** • **Gestion bancaire** • **Biotechnologie** • **Produits chimiques** • **Communications** • **Construction** • **Consulting** • **Éducation** • **Électronique** • **Énergie** • **Ingénierie** • **Loisirs** • **Environnemental** • **Finances** • **Alimentation** • **Gouvernement** • **Services de santé** • **Hôtellerie**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **Assurance** • **Machines** • **Production industrielle** • **Média** • **À but non lucratif** • **Loisirs**
Fournisseur	Choix d'identification de la société en tant que fournisseur. Par défaut, cette option est définie sur **False** (case non cochée) pour les sociétés et les entités juridiques.
Fabricant	Fabricants qui produisent les articles que les utilisateurs se procurent.
Nombre d'employés	Nombre d'employés de la société.
Image de bannière	Image de bannière pour la société avec une hauteur comprise entre 60 et 70 pixels.
Joindre une image	Option permettant de joindre l'image de la bannière.
Texte de la bannière	Texte de la bannière qui s'affiche avec l'image de la bannière.
Emplacement	
Rue, ville, état/province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour la société.
Latitude et longitude	Valeurs utilisées pour marquer l'emplacement de la société sur la carte de concentration de risque.
Aspects financiers	
Coté en bourse	Option permettant de marquer si la société est cotée en bourse.
Code mnémonique	Code mnémonique de la société.
Cotation	Cours de l'action de la société.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel de l'entreprise.
Capitalisation boursière	Capitalisation boursière de la société.
Profits	Bénéfices pour l'entreprise.
Exercice fiscal	Exercice fiscal de la société au format AAAA-MM-JJ.
Cotes de risques	
Cote de risque calculée	Cote de risque calculée. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	Il s'agit d'une évaluation globale du risque pour l'entreprise, calculée après l'évaluation en regroupant toutes les évaluations de risque des évaluateurs TPR.
Remplacer l'évaluation de risque	Option permettant de remplacer la cote de risque calculée. Si vous cochez la case, spécifiez alors les valeurs suivantes : • **Cote de risque remplacée** : sélectionnez la nouvelle cote de risque. • Remplacé le : date à laquelle **l'évaluation** ou la justification de risque remplacée est mise à jour. • **Justification** : saisissez le motif du remplacement de la valeur.
Évaluation de risque remplacée	Évaluation modifiée manuellement par un utilisateur, remplaçant l'évaluation calculée par un système. Options disponibles : • **1 – Très élevé** • **2 : Élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 – Très faible**
Remplacé le	Date de la dernière mise à jour de la cote de risque remplacée ou de sa justification.
Justification	Motif de remplacement de la cote de risque.
Cote de risque de l'évaluation	Niveau de risque pour l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque de l'engagement	Niveau de risque pour l'engagement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque subsidiaire	Niveau de risque pour la filiale. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote des renseignements sur les risques	Score qui reflète la probabilité et l'impact d'un événement à risque. Ce champ est renseigné automatiquement.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers

Renseignez les champs du formulaire Créer un fournisseur de service TIC tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC

Champ	Description
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC	Type de code utilisé pour identifier le fournisseur de service TIC tiers. Voici les options disponibles : • **LEI** • **EUID** • **Pays Code_CRN** : Numéro d'immatriculation de la société • **Pays Code_VAT** : Numéro d'identification de la taxe sur la valeur ajoutée • **Pays Code_PNR** : Enregistrement de nom passager • **Pays Code_NIN** : Numéro d'identification national
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers.
Type de code d'identification supplémentaire du fournisseur de service TIC	Type de code d'identification supplémentaire permettant d'identifier le fournisseur de service TIC tiers. Voici les options disponibles : • **LEI** • **EUID** • **Pays Code_CRN** : Numéro d'immatriculation de la société • **Pays Code_VAT** : Numéro d'identification de la taxe sur la valeur ajoutée • **Pays Code_PNR** : Enregistrement de nom passager • **Pays Code_NIN** : Numéro d'identification national
Code d'identification supplémentaire du fournisseur de service TIC	Code d'identification supplémentaire pour identifier le fournisseur de service TIC tiers.
Type de personne du fournisseur de service TIC	Type de personne du fournisseur de service TIC tiers. Voici les options disponibles : • **Personne juridique, à l'exclusion de la personne physique agissant à titre professionnel** • **Personne physique agissant à titre professionnel**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC (suite)

Champ	Description
Pays du siège social du fournisseur de service TIC tiers	Pays où se trouve le siège social du fournisseur de service TIC tiers.
Nom juridique du fournisseur de service TIC	Nom juridique du fournisseur de service TIC tiers.
Nom du fournisseur de service TIC	Nom du fournisseur de service TIC tiers. Ce champ peut répertorier une marque ou un nom commercial couramment utilisé sous lequel le fournisseur de service TIC tiers opère, qui peut ne pas correspondre exactement à la dénomination sociale.
Devise	Devise du pays où se trouve le siège social du fournisseur de service TIC tiers.
Dépenses annuelles totales ou coût estimé du fournisseur de service TIC tiers	Dépenses annuelles totales ou coût estimé du fournisseur de service TIC tiers.
Ce tiers est-il le parent ultime ?	Option permettant de confirmer si le tiers est le tiers ultime. Voici les options disponibles : • **Oui** : le tiers lui-même est le parent. • **Non** : option par défaut.
Code d'identification de la société mère ultime du fournisseur de service TIC tiers	Champ de référence pour le code d'identification du fournisseur de service TIC tiers et le nom du fournisseur de service TIC tiers. Si la sélection pour le champ **Tiers est-il le parent ultime ?** est **définie sur Non**, choisissez le code d'identification renseigné par le système du fournisseur de service TIC tiers autre que le parent ultime. Si vous choisissez le code d'identification du fournisseur de service TIC tiers comme celui du parent ultime, un message d'erreur s'affiche : Le code d'identification du fournisseur de service TIC tiers et le code d'identification du parent ultime du fournisseur de service TIC tiers doivent être différents. Si la sélection pour le champ **Tiers est-il le parent ultime ?** est **définie sur Oui**, le système remplit automatiquement le code d'identification du fournisseur de service TIC tiers.
Type code d'identification du parent ultime du fournisseur de service TIC tiers	Type de code utilisé pour identifier le parent ultime du fournisseur de service TIC tiers. Voici les options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC (suite)

Champ	Description
	• **LEI** • **EUID** • **Pays Code_CRN** : Numéro d'immatriculation de la société • **Pays Code_VAT** : Numéro d'identification de la taxe sur la valeur ajoutée • **Pays Code_PNR** : Enregistrement de nom passager • **Pays Code_NIN** : Numéro d'identification national
Type de services TIC	Type de services TIC. Voici les options disponibles : • **Gestion des projets TIC** • **Développement TIC** • **Support technique TIC et support de premier niveau** • **Services de gestion de la sécurité des TIC** • **Fourniture de données** • **Analyse des données** • **services TIC, d'installations et d'hébergement (à l'exclusion des services dans le cloud)** • **Calcul** • **Stockage de données hors du cloud** • **Opérateur de télécommunications** • **Infrastructure réseau** • **Appareils matériels et physiques** • **Gestion des licences logicielles (hors SaaS)** • **Gestion des opérations TIC (y compris la maintenance)** • **Conseils en TIC** • **Gestion des risques TIC** • **Services dans le cloud : IaaS** • **Services dans le cloud : PaaS** • **Services dans le cloud : SaaS**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un contrat et améliorer les données de résilience numérique

Créez un enregistrement de contrat dans lequel vous ajoutez des détails du contrat tels Registres tiers sur la résilience digitale que le nom du fournisseur, les dates de début et de fin, l'état, le sous-état, etc. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

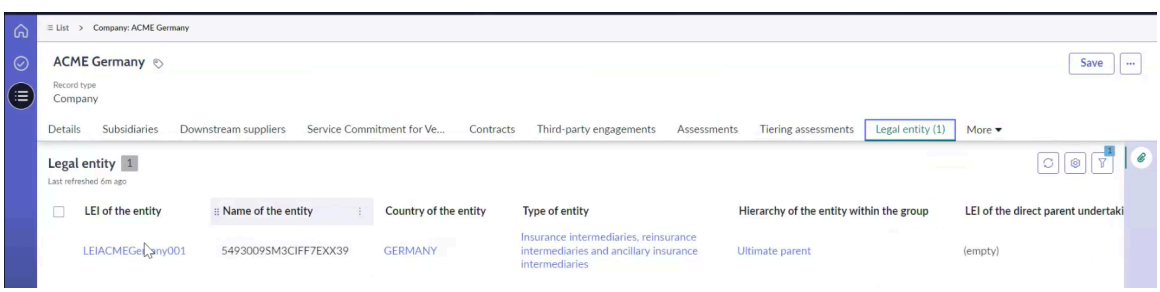
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ils Registres tiers sur la résilience digitale comprennent des détails sur les personnes au sein de votre organisation qui utilisent des services externalisés TIC externes, les fonctions et les branches qui les utilisent, ainsi que les fournisseurs tiers et leurs engagements. Les contrats lient ces deux aspects.

Les contrats lient les deux parties, celles qui utilisent les informations et celles qui les fournissent. Essentiellement, ils lient les entités juridiques, les succursales et les fonctions à des tiers et à des engagements de tiers.

Vous pouvez accéder aux contrats à partir de l'élément de menu Contrats dans Registres tiers sur la résilience digitale. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement des entités juridiques, ouvrir l'onglet Entités juridiques et accéder aux contrats.



Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer un contrat s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer un contrat.
4. Pour soumettre le contrat pour révision, sélectionnez **Soumettre pour révision**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour ajouter des entités signataires du contrat pour l'utilisation des services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Entités signataires du contrat pour utiliser le service** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour ajouter des entités utilisant les services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Entités utilisant des services** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque plusieurs entités sont créées à l'aide des services TIC, la combinaison du LEI et de la nature de l'entité doit être unique. Si la nature de l'entité est une branche, la combinaison du LEI de l'entité, de la nature de l'entité et du code d'identification de la branche doit être unique.

10. Pour ajouter des entités signataires du contrat de fourniture de services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Entité fournissant des services** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Pour ajouter des tiers signataires du contrat de fourniture des services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Tiers signataire du contrat de services de l'enregistrement** du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Pour ajouter des engagements de tiers signant le contrat de fourniture des services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Engagements de tiers signant le contrat** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Pour configurer les informations sur la résilience numérique pour la réglementation, accédez à la liste connexe **Informations spécifiques** et créez un accord contractuel en DORA sélectionnant **Nouveau**.
17. Remplissez les champs du formulaire.
18. Sélectionnez **Enregistrer**.
19. Pour ajouter des accords contractuels intragroupe, accédez à l'onglet **Accords contractuels intragroupe** du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
20. Sélectionnez **Enregistrer**.
21. Pour ajouter des chaînes d'approvisionnement de service TIC associées au contrat, accédez à l'onglet **Chaînes d'approvisionnement de service TIC** du contrat, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.
22. Sélectionnez **Enregistrer**.
23. Pour ajouter des évaluations des services TIC associés au contrat, accédez à l'onglet **Évaluations des services TIC** du contrat, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.
24. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un accord contractuel.
25. Pour modifier l'enregistrement du contrat, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.
26. Pour exporter des enregistrements de contrat, sélectionnez **Exporter**.
27. Pour supprimer l'enregistrement du contrat, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Formulaire Créer un contrat

Renseignez les champs du formulaire Créer un contrat.

Formulaire Créer un contrat

Champ	Description
Contrat	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un contrat (suite)

Champ	Description
Numéro du contrat	Numéro d'identificateur unique de l'accord contractuel, par exemple, CNTR0009002. Ce champ est renseigné automatiquement.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de référence interne de l'accord contractuel affecté par l'entité financière. Il est utilisé pour identifier l'accord contractuel entre l'entité financière et le fournisseur de service TIC tiers direct.
Nom	Nom et brève description du contrat.
Type d'accord contractuel	Type d'accord contractuel identifié à l'aide de l'une des options dans la liste déroulante correspondante : • **Accord autonome** • **Accord global** • **Accord ultérieur ou associé**
État	État du contrat. Par exemple, l'état Brouillon.
Modèle de contrat	Type de contrat en cours de création tel qu'un contrat de service ou d'achat.
Devise	Code de la devise utilisée pour déclarer le montant.
Dépense annuelle ou coût estimé pour l'année précédente	Dépenses annuelles ou coût estimé (ou transfert intra-groupe) de l'accord de service TIC pour l'année précédente.
Description	Description détaillée du contrat.

Formulaire Créer un accord contractuel

Renseignez les champs du formulaire Créer un accord contractuel. Pour chaque contrat, un formulaire distinct serait requis.

Formulaire Créer un accord contractuel

Formulaire Créer un accord contractuel

Champ	Description
Accord contractuel	
Numéro du contrat	Numéro d'identificateur unique de l'accord contractuel, par exemple, CNTR0009002. Ce champ est renseigné automatiquement.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de référence interne de l'accord contractuel affecté par l'entité financière. Il est utilisé pour identifier l'accord contractuel entre l'entité financière et le fournisseur de service TIC tiers direct.
Nom	Nom et brève description du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Type d'accord contractuel	Type d’accord contractuel identifié à l’aide de l’une des options dans la liste déroulante correspondante : • **Accord autonome** • **Accord global** • **Accord ultérieur ou associé**
État	État du contrat. Par exemple, l’état Brouillon.
Modèle de contrat	Type de contrat en cours de création tel qu’un contrat de service ou d’achat.
Devise	Code de la devise utilisée pour déclarer le montant.
Dépense annuelle ou coût estimé pour l'année précédente	Dépenses annuelles ou coût estimé (ou transfert intra-groupe) de l'accord de service TIC pour l'année précédente.
Description	Description détaillée du contrat.
Entités signataires d’un contrat d’utilisation du service	
LEI de l'entité signataire de l'accord contractuel	Code d’identificateur de l’entité juridique (LEI) permettant d’identifier l’entité signataire de l’accord contractuel, par exemple LEI0000000000000000B.
Nom de l'entité	Nom de l’entité signataire de l’accord contractuel, par exemple, ACME NA.
Entités qui utilisent les services	
LEI de l'entité qui utilise les services TIC	LEI de l’entité qui utilise des services, par exemple, LEI0000000000000000C.
Nom de l'entité	Nom de l’entité qui utilise les services, par exemple, ACME SA.
Nature de l'entité qui utilise les services TIC	Nature de l’entité qui utilise des services, par exemple, branche d’une entité financière.
Code d'identification de la branche	Code d’identification de la branche qui utilise les services, par exemple, ACMESAbranch2LEI.
Entité fournissant les services	
LEI de l'entité qui utilise les services TIC	LEI de l’entité qui utilise des services, par exemple, LEI0000000000000000C.
Nom de l'entité	Nom de l’entité qui fournit les services, par exemple, ACME AMERICAS.
Tiers signant un contrat pour fournir des informations	
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d’identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI0000000000EXTTPP2.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d’identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Nom du fournisseur de service TIC tiers	Nom du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, Adobe.
Engagements de tiers signataire du contrat	
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI0000000000EXTTPE1.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Nom du fournisseur de service TIC tiers	Nom du fournisseur de service d'engagement TIC tiers, par exemple, Engagement Acer 1.
Informations spécifiques	
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de référence de l'accord contractuel du contrat, par exemple, CNTR0009002.
LEI de l'entité qui utilise le ou les services TIC	LEI de l'entité qui utilise le ou les services TIC, par exemple LEI00000000000000000C.
Identificateur de fonction	Fonction telle que définie par l'entité financière, par exemple, F3,F1.
Type de services TIC	Type de service TIC utilisé par l'entité, par exemple, calcul, analyse des données.
Type de fournisseur de service	• **Tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : ◦ Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers ◦ Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers • **Engagement d'un tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : ◦ Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers ◦ Type de code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers • **Entité juridique** : lorsque cette option s'affiche, le LEI de l'entité qui fournit des services TIC s'affiche.
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI00000000000000000D.
Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers.
LEI de l'entité qui fournit les services TIC	Entité fournissant des services TIC à l'aide du LEI, code alphanumérique à 20 caractères,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
	basé sur la norme ISO 17442, par exemple, LEI00000000000000000D.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code permettant d'identifier le fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Date de début de l'accord contractuel	Date d'entrée en vigueur de l'accord contractuel, par exemple, 2025-07-01.
Date de fin de l'accord contractuel	Date de fin stipulée dans l'accord contractuel, par exemple, 2028-07-01.
Motif de la résiliation ou de la fin de l'accord contractuel	Motif de la résiliation ou de la fin de l'accord contractuel. Options disponibles : • **Résiliation non motivée : expiré et non renouvelé** • **Résiliation motivée : violation par le fournisseur de la législation, de la réglementation ou des dispositions contractuelles applicables** • **Résiliation motivée : obstacles identifiés du fournisseur susceptibles d'altérer la fonction prise en charge** • **Résiliation motivée : faiblesses du fournisseur en matière de gestion et de sécurité des données ou informations sensibles** • **Résiliation : à la demande de l'autorité compétente** • **Autres motifs de résiliation**
Délai de préavis pour l'entité financière qui utilise le ou les services TIC	Délai de préavis pour la résiliation de l'accord contractuel par l'entité financière qui utilise le ou les services TIC dans un cas de status quo.
Délai de préavis pour le fournisseur de service TIC tiers	Délai de préavis pour la résiliation de l'accord contractuel par le fournisseur de service TIC tiers direct dans un cas de status quo.
Pays de la loi applicable à l'accord contractuel	Pays dont le système juridique supervise le contrat.
Pays de fourniture des services TIC	Pays où les services TIC sont fournis.
Stockage de données	Option permettant de spécifier si le service TIC est lié au stockage de données. Options disponibles : • **Oui** • **Non**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Sensibilité des données stockées par le fournisseur de service TIC	Option permettant d'identifier le niveau de sensibilité des données stockées ou traitées par le fournisseur de service TIC. Options disponibles : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé**
Niveau de dépendance à l'égard du service TIC	Option permettant de spécifier le niveau de dépendance à l'égard du service TIC. Options disponibles : • **Non significatif** • **Faible dépendance** • **Dépendance matérielle** • **Dépendance totale**
Accords contractuels intra-groupes	
Accord contractuel lié à cet accord contractuel	Numéro de contrat lié à cet accord contractuel, par exemple, CNTR0009004.
Nom	Nom des accords contractuels intragroupe, par exemple, Agence de placement.
Chaînes d'approvisionnement de service TIC	
Numéro	Numéro de chaîne d'approvisionnement du service TIC associé au contrat, par exemple SCHAIN0001002.
Destinataire des services TIC sous-traités	Destinataire des services TIC sous-traités de la chaîne d'approvisionnement. Il s'agit du fournisseur parent.
Code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités	Code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités de la chaîne d'approvisionnement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités	Type de code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités de la chaîne d'approvisionnement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de services TIC	Type de service TIC associé à la chaîne d'approvisionnement, par exemple, stockage de données.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de contrat associé à la chaîne d'approvisionnement, par exemple CNTR0009002.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Type de fournisseur de service	• **Tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : ◦ Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers ◦ Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers • **Engagement d'un tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : ◦ Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers ◦ Type de code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers • **Entité juridique** : lorsque cette option s'affiche, le LEI de l'entité qui fournit des services TIC s'affiche.
LEI de l'entité qui fournit les services TIC	Entité fournissant des services TIC à l'aide du LEI, code alphanumérique à 20 caractères, basé sur la norme ISO 17442, par exemple, LEI00000000000000000D.
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI0000000000EXTTPP1.
Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Classement	Rang de la chaîne d'approvisionnement, par exemple 1 ou 2.
Évaluation du service TIC	
Nom	Nom de l'évaluation au format < prénom.nom>
Description	Description de l'évaluation.
Numéro	Numéro d'identification unique de l'évaluation qui sera générée par l'application. Par exemple, TPA0001001. Ce champ est renseigné automatiquement.
Département	Département auquel l'évaluation appartient.
Propriétaire	Nom du propriétaire pour l'évaluation.
Unité business	Nom de l'unité business associée à l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Numéro du contrat	Numéro d'identificateur unique de l'accord contractuel, par exemple, CNTR0009002. Ce champ est renseigné automatiquement.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de contrat associé à l'évaluation, par exemple, CNTR0009002.

Type de fournisseur de service	• **Tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :
	  ○ Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers
	  ○ Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers
	• **Engagement d'un tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :
	  ○ Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers
	  ○ Type de code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers
	• **Entité juridique** : lorsque cette option s'affiche, le LEI de l'entité qui fournit des services TIC s'affiche.

Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI0000000000EXTTPP1.
Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers.
LEI de l'entité qui fournit les services TIC	Entité fournissant des services TIC à l'aide du LEI, code alphanumérique à 20 caractères, basé sur la norme ISO 17442, par exemple, LEI00000000000000000D.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Type de services TIC	Type de services TIC, par exemple, analyse de données.
Substituabilité du fournisseur de service TIC tiers	Substituabilité du fournisseur de service TIC tiers. Les options suivantes sont disponibles : • Non substituable • Facilement substituable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
	• Complexité moyenne en termes de substituabilité • Substituabilité très complexe
Motif de la classification de substituabilité	Motif de la classification.
Le tiers TIC a-t-il été audité ?	Option permettant de spécifier si le tiers TIC a été audité. Options disponibles : • **Oui** • **Non**
Date du dernier audit du fournisseur de service TIC tiers	Date du dernier audit.
Existence d'un plan de sortie	Disponibilité d'un plan de sortie. Les options suivantes sont disponibles : • Oui • Non
Possibilité de réintégration du service TIC contracté	Choix pour vérifier la faisabilité de la réincorporation du service TIC contracté. Options disponibles : • **Facile** • **Difficile** • **Très complexe**
Impact de l'arrêt des services TIC	Choix pour spécifier l'impact de l'interruption des services TIC. Options disponibles : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé** • **Évaluation non effectuée**
Y a-t-il d'autres fournisseurs de services TIC tiers identifiés ?	Choix pour indiquer si d'autres fournisseurs de services TIC tiers ont été identifiés. Options disponibles : • **Oui** • **Non** • **Évaluation non effectuée**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
	Si vous cochez la case, spécifiez alors la valeur de champ suivante : **Identification d'un fournisseur TIC tiers alternatif**.
Identification d'un fournisseur TIC tiers	Informations supplémentaires sur l'identification d'autres fournisseurs TIC tiers (TPP).

Créer une chaîne d'approvisionnement et améliorer les données de résilience numérique

Créez un enregistrement de chaîne d'approvisionnement Technologies de l'information et de la communication de service (TIC) dans Registres tiers sur la résilience digitale. Ajoutez des détails sur la chaîne d'approvisionnement, tels que le type de services, l'identificateur TIC de l'entité juridique (LEI) de l'entité qui fournit les TIC services, et ainsi de suite. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Contrats** , puis sélectionnez l'enregistrement de contrat auquel vous souhaitez associer un enregistrement de chaîne d'approvisionnement.
3. Accédez à la liste connexe des chaînes d'approvisionnement des services TIC et sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un accord contractuel.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour modifier l'enregistrement de la chaîne d'approvisionnement, procédez comme suit.
   a. Accédez aux **chaînes d'approvisionnement** et cochez la case de l'enregistrement souhaité dans la liste.
   b. Sélectionnez **Modifier** et mettez à jour les champs selon vos besoins.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Pour exporter des enregistrements de chaîne d'approvisionnement, procédez comme suit.
   a. Accédez aux **chaînes d'approvisionnement** et cochez la case de l'enregistrement souhaité dans la liste.
   b. Sélectionnez **Exporter**.
   c. Sélectionnez le **type de fichier**.
      Choix disponibles :
      - **Excel**
      - **CSV**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **JSON**
- **PDF**

d. Sélectionnez le **type de livraison**.
Choix disponibles :

- **Télécharger**
- **E-mail**

8. Pour supprimer l'enregistrement de la chaîne d'approvisionnement, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Créer une évaluation et améliorer les données de résilience digitale

Créer une évaluation du Technologies de l'information et de la communication service (TIC) dans Registres tiers sur la résilience digitale. Ajoutez des détails tels que le numéro de référence de l'accord contractuel, le code d'identification et le type de code pour le TIC fournisseur de service tiers. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous disposez de l'application, vous pouvez faire évaluer la TPRM gestion des risques par des tiers. Si vous n'avez pas l'application TPRM , vous pouvez toujours vous conformer aux exigences réglementaires à l'aide de la table d'évaluations.

Vous devez examiner vos contrats et vos tiers chaque année. Vous pouvez fournir les détails d'évaluation suivants sur le formulaire d'évaluation :

- Numéro de référence contractuel, qui permet d'identifier les détails suivants :
  - Utilisateurs du contrat
  - Fournisseurs du contrat
  - Autres détails pertinents qui sont automatiquement extraits
- Informations sur l'audit :
  - Le fournisseur tiers a-t-il été audité ?
  - Quand l'audit a-t-il été effectué pour la dernière fois ?
- Quitter les détails de la stratégie :
  - Existence d'un plan de sortie
  - Possibilité d'intégration avec le fournisseur de service TIC en cas de résiliation
  - Évaluation de l'impact de l'interruption du service TIC
  - Identification de toutes les solutions de rechange

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Contrats** , puis sélectionnez l’enregistrement de contrat auquel vous souhaitez associer un enregistrement d’évaluation.
3. Accédez à la liste connexe Évaluations des services TIC et sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un accord contractuel.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour modifier l’enregistrement de l’évaluation, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Modifier**.

Étape	Description
Mettre à jour les champs	Modifiez les champs comme vous le souhaitez.
Sélectionnez Mettre à jour.	Mettez à jour l'enregistrement

7. Pour exporter l’enregistrement, sélectionnez **Exporter**.

Étape	Description
Sélectionnez le type de fichier.	Type de fichier sélectionné pour l’exportation. Choix disponibles : ○ **Excel** ○ **CSV** ○ **JSON** ○ **PDF**
Sélectionnez le type de livraison.	Type de livraison sélectionné pour l’exportation. Choix disponibles : ○ **Télécharger** ○ **E-mail**
Sélectionnez Exporter.	Action pour exporter l’enregistrement.

8. Pour supprimer l’enregistrement de l’évaluation, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Que faire ensuite

Une fois tous les détails capturés, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Télécharger les informations à l’aide de la fonction de Microsoft Excel téléchargement
- Chargez les demandes selon vos besoins

Créer une Microsoft Excel demande de chargement et de téléchargement

Créez une demande de Microsoft Excel chargement et de téléchargement pour charger et télécharger les enregistrements depuis et vers Registres tiers sur la résilience digitale à des fins d’audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le module de demandes de téléchargement/chargement Excel pour Registres tiers sur la résilience digitale exporter et importer les enregistrements au Microsoft Excel format. Les Union européenne auditeurs et les régulateurs peuvent télécharger ces enregistrements à des fins d'audit et d'examen et prendre les mesures appropriées.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Demandes de téléchargement/chargement Excel**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une demande de téléchargement/chargement Excel s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.
4. Pour la demande de chargement, sélectionnez l'option **Joindre un fichier** dans le champ **Sélectionner un fichier** .
5. Pour télécharger le modèle de chargement du type d'enregistrement sélectionné, tel que les évaluations, sélectionnez Télécharger le **modèle**, sélectionnez le fichier dans le champ **Enregistrer sous** du modal, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour charger le fichier sélectionné, sélectionnez **Charger**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré une demande de téléchargement, vous pouvez choisir les enregistrements que vous souhaitez télécharger en accédant à l'onglet correspondant. Par exemple, vous pouvez naviguer vers l'onglet **Contrats** pour une demande de téléchargement du registre d'informations de tiers ou l'onglet **Évaluations** pour une demande de téléchargement d'évaluations.
8. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez dans la liste et effectuez l'une des étapes suivantes.

Étape	Description
Exporter vers Excel	Lorsque vous effectuez une demande de téléchargement d'enregistrements relatifs à des évaluations, des succursales, des contrats, des fonctions, des entités juridiques, des chaînes d'approvisionnement, des tiers ou des engagements de tiers, il vous suffit de sélectionner **Exporter vers l'Excel d'informations** pour exporter ces enregistrements sous forme de Microsoft Excel fichier.
Exporter vers le registre d'informations	Lorsque vous effectuez une demande de téléchargement d'un enregistrement de registre d'informations tiers, sélectionnez **Exporter vers le registre d'informations** pour exporter les enregistrements de contrat souhaités sous forme de Microsoft Excel fichier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Ajoutez le nom que vous souhaitez pour le Microsoft Excel fichier et sélectionnez **Enregistrer**.

   Dans les versions antérieures à 21.x.x de , le téléchargement du Registres tiers sur la résilience digitale contrat créait une feuille unique avec toutes les données du contrat. À partir de la version 21.x.x de Registres tiers sur la résilience digitale, lorsque vous générez un rapport sur les contrats, il reflète l'interface utilisateur et fournit des détails, y compris des informations sur les entités, les tiers, les engagements de tiers et des informations contractuelles spécifiques dans la Microsoft Excel feuille.

   Il génère une Microsoft Excel feuille que vous pouvez soumettre directement à votre autorité réglementaire. Le fichier respecte strictement le format du modèle émis par l'autorité réglementaire et comprend tous les détails nécessaires à la génération de rapports sur vos engagements de tiers.

   À partir de la version 20.x.x de , vous pouvez afficher des valeurs de Registres tiers sur la résilience digitale choix ou de référence dans les fichiers téléchargés Microsoft Excel . Par exemple, des départements peuvent être créés dans le système en tant que « Recherche et développement ». Lorsque les fonctions sont téléchargées, les valeurs de département s'affichent sous forme d'options dans le modèle pour sélection Microsoft Excel . Le modèle comprend des listes déroulantes pour les départements, les unités opérationnelles et d'autres questions par oui ou par non (comme on le voit dans le modèle de la Direction générale). Des listes déroulantes supplémentaires sont ajoutées pour les pays, les devises, etc.

   L'application gère également les traductions des métadonnées, y compris les en-têtes et les options déroulantes.

   Assurez-vous qu'aucun enregistrement en double n'est présent après le téléchargement des données pour les entités juridiques, les fonctions, etc. Lors du téléchargement du modèle, assurez-vous qu'il n'y a pas de lignes tierces en double. Par exemple, la création d'un tiers DORA et de deux entités DORA, puis la création de contrats DORA pour le même fournisseur à l'aide de la même entité, ne génèrent qu'une seule ligne tierce dans le modèle téléchargé et non deux lignes en double. Vous pouvez ajouter de nouvelles entités et saisir leur LEI (même si ce n'est pas dans la liste déroulante) dans le fichier de contrat téléchargé sans avoir besoin de télécharger à nouveau les enregistrements de contrat. Vous pouvez charger les enregistrements de contrat modifiés dans l'application.

10. Pour exporter des demandes de téléchargement/chargement Excel, sélectionnez les demandes souhaitées, puis **Exporter**.

Étape	Description
Sélectionnez le type de fichier.	Type de fichier sélectionné pour l'exportation. Choix disponibles : ○ **Excel** ○ **CSV** ○ **JSON** ○ **PDF**
Sélectionnez le type de livraison.	Type de livraison sélectionné pour l'exportation. Choix disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	○ **Télécharger** ○ **E-mail**
Sélectionnez Exporter.	Action pour exporter l'enregistrement.

Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel

Renseignez les champs du formulaire Créer une demande de téléchargement/chargement Excel.

Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel

Champ	Description
Description brève	Brève description de la demande. Par exemple, legal_entity_template.
Type	Type de la demande de téléchargement. Les choix sont les suivants : • **Évaluations** • **Succursales** • **Contrats** • **Fonctions** • **Entités juridiques** • **Chaînes d'approvisionnement** • **Tiers** • **Engagements de tiers** • **Registres d'informations de tiers**
Numéro	Numéro de la demande, par exemple REQ0001001. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de demande	Type de la demande. Les choix sont les suivants : • **Charger** • **Télécharger**
État	État de l'enregistrement. Ce champ est renseigné automatiquement à l'état **Brouillon** .

Mettre à jour les enregistrements existants en bloc

Mettre à jour les enregistrements existants en bloc à partir de l'utilisation Registres tiers sur la résilience digitaleGestion des risques liés aux tiers de .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour obtenir les meilleurs résultats, chargez les enregistrements dans l'ordre suivant en raison de leurs champs de référence interdépendants :

1. Entités juridiques
2. Succursales
3. Fonctions
4. Tiers
5. Engagements de tiers
6. Contrats
7. Chaînes d'approvisionnement
8. Évaluations

Procédez comme suit pour chaque type de données de l'enregistrement :

- Créez au moins un enregistrement dans l'interface utilisateur.
- Créez une demande de téléchargement et sélectionnez cet enregistrement à télécharger.
- Apportez des modifications à une ou plusieurs colonnes du fichier téléchargé.
- Créez une demande de chargement, joignez le fichier modifié, puis cliquez sur **Charger**.
- Vérifiez les changements sur l'interface utilisateur de cet enregistrement.

Répétez ces étapes pour chaque type de données afin de garantir la cohérence entre toutes les catégories. Le respect de cette séquence permet de garantir la cohérence et la précision des données entre les enregistrements connexes.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Demandes de téléchargement/chargement Excel**.
2. Créez une demande de téléchargement Excel en sélectionnant **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, sélectionnez **Télécharger** comme type de demande et renseignez les champs restants. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré une demande de téléchargement, vous pouvez choisir les enregistrements que vous souhaitez télécharger en accédant à l'onglet correspondant. Par exemple, vous pouvez naviguer vers l'onglet **Contrats** pour une demande de téléchargement du registre d'informations de tiers ou l'onglet **Évaluations** pour une demande de téléchargement d'évaluations.
5. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez mettre à jour dans la liste et sélectionnez **Exporter vers Excel**.
6. Ajoutez le nom que vous souhaitez pour le Microsoft Excel fichier et sélectionnez **Enregistrer**.

   Cela crée une feuille que vous pouvez utiliser pour effectuer des Microsoft Excel mises à jour en bloc pour les enregistrements que vous avez sélectionnés.

   Après avoir téléchargé les modèles pour ajouter des options dans les champs de référence, les modèles de chargement sont mis à jour vers un format dynamique avec des listes déroulantes pour les champs de choix et de référence, plutôt que de coder les valeurs en dur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modèles dynamiques gèrent automatiquement les traductions des en-têtes et des options de champ de référence. Ils récupèrent ces éléments en temps réel, ce qui garantit qu'ils restent à jour sans avoir besoin de mises à jour manuelles. Le modèle par défaut reste à jour, car les options sont générées dynamiquement.

Vous pouvez afficher les instructions pour remplir le modèle en accédant à l'onglet **Instructions** du fichier de modèle. Vous pouvez ajouter vos informations de création d'enregistrement mises à jour en accédant à l'onglet Informations sur la **résilience digitale** et en remplissant le modèle.

Remarque : Vous ne pouvez charger qu'un seul type d'enregistrement pour chaque demande. Par exemple, si vous avez fait une demande de chargement d'enregistrements d'évaluation, vous pouvez uniquement inclure des informations d'enregistrement d'évaluation dans le modèle.

7. Suivez les instructions contenues dans le fichier de modèle et ajoutez vos informations mises à jour.
8. Créez une demande de chargement en accédant aux **demandes de téléchargement/chargement Excel** et en sélectionnant **Nouveau**.
9. Dans le formulaire, sélectionnez **Charger** comme type de demande et renseignez les champs restants. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.

   Remarque : Seuls DORA les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Joignez le fichier de modèle mis à jour en sélectionnant **Joindre un fichier** et en sélectionnant le fichier sur votre disque dur local.
12. Sélectionnez **Charger**.
13. Accédez à la section **Résultat** de la demande de chargement pour afficher les enregistrements qui ont été chargés avec succès et les éventuelles erreurs.
    a. Corrigez les erreurs dans la feuille de Microsoft Excel calcul.
    b. Chargez à nouveau l'enregistrement.
14. Répétez les étapes jusqu'à ce que toutes les erreurs soient résolues et que tous les enregistrements soient téléchargés.
    Les enregistrements mis à jour sont téléchargés en bloc à partir de .Registres tiers sur la résilience digitale

Créer des enregistrements en bloc

Créez des enregistrements en bloc à partir de l'utilisation Registres tiers sur la résilience digitaleGestion des risques liés aux tiers plutôt que de créer un enregistrement à la fois pour une ou plusieurs entités. Vous pouvez gagner du temps et de l'énergie en travaillant sur plusieurs enregistrements à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls DORA les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Registres de tiers de résilience numérique** > **Demandes de téléchargement/chargement Excel**.
2. Créez une demande de chargement Excel en sélectionnant **Nouveau**.
3. Dans le formulaire, sélectionnez **Charger** comme type de demande et renseignez les champs restants.

   Remarque : Seuls DORA les administrateurs peuvent voir le type d'option **Charger** et effectuer cette tâche.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.

   Remarque : Vous ne pouvez charger qu'un seul type d'enregistrement pour chaque demande de téléchargement. Par exemple, si vous avez fait une demande de chargement d'enregistrements d'évaluation, vous pouvez uniquement inclure des informations d'enregistrement d'évaluation dans le modèle.

4. Sélectionnez le type d'enregistrement, par exemple, Évaluations ou Branches.
5. Entrez la description brève de la demande.
   Ce champ est obligatoire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un fichier de modèle est généré et disponible en téléchargement. L'action d'interface utilisateur **Télécharger le modèle** s'affiche.
7. Téléchargez le modèle par défaut en sélectionnant **Télécharger le modèle** et remplissez-le.

   a. Enregistrez le modèle téléchargé et attribuez-lui un nom dans le champ **Enregistrer sous** .

   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
      Le téléchargement du fichier est en cours. Une fois l'opération terminée, vous pouvez fermer la fenêtre modale.

8. Ouvrez le modèle enregistré, remplissez-le selon vos besoins et enregistrez vos modifications.
   Vous pouvez afficher les instructions pour remplir le modèle en accédant à l'onglet **Instructions** du fichier de modèle. Vous pouvez ajouter vos informations de création d'enregistrement en accédant à l'onglet **Informations sur la résilience digitale** et en remplissant le modèle.
9. Pour sélectionner le fichier de modèle terminé et le joindre à la demande, sélectionnez **Joindre un fichier** et sélectionnez le fichier sur votre disque dur local.
10. Sélectionnez **Charger**.
    Le Microsoft Excel est joint au formulaire.
11. Accédez à la section **Résultat** de la demande de chargement pour afficher les enregistrements qui ont été chargés avec succès et les éventuelles erreurs.

    a. Corrigez les erreurs dans la feuille de Microsoft Excel calcul.

12. Répétez les étapes jusqu'à ce que toutes les erreurs soient résolues et que tous les enregistrements soient téléchargés.
    Les enregistrements sont téléchargés en bloc à partir du Registres tiers sur la résilience digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

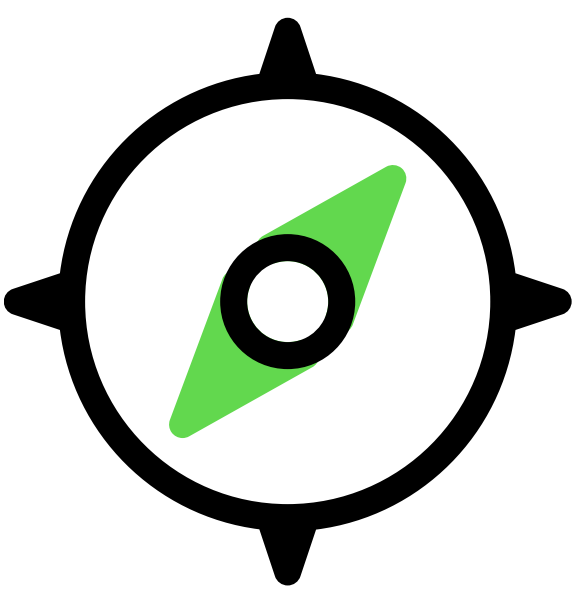
À partir de la Yokohama version, les utilisateurs de peuvent Espace de travail de résilience opérationnelle signaler Technologies de l'information et de la communicationTIC les incidents liés à () aux régulateurs à l'aide du Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale module. Ce module, intégré à Gestion des incidents et Réponse aux incidents de sécurité, crée ou met à jour des enregistrements de tâches de ticket d'incident chaque fois qu'un incident majeur est créé ou mis à jour dans ces applications. Le rapport est généré dans le format spécifié et partagé avec les régulateurs.

Les organismes de réglementation ont établi un cadre simplifié pour la déclaration TIC des incidents connexes dans un format conforme spécifié par les autorités réglementaires. L'application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale (DRIR) est utilisée pour signaler les incidents critiques liés à la résilience numérique (INI) conformément aux exigences réglementaires. Lorsque les incidents critiques sont signalés par le biais Gestion des incidents des Réponse aux incidents de sécurité applications, les tickets de génération de rapports correspondants sont générés dans Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

Le Digital Resilience Incident Reporting (DRIR) rationalise le processus de signalement des cas en créant des évaluations pour les rapports réglementaires, en attribuant des tâches d'action, en déterminant la possibilité de créer des rapports et en générant des rapports initiaux, intermédiaires et finaux dans le format spécifié par les régulateurs. L'utilisation DRIR garantit que les incidents critiques sont correctement documentés, suivis et signalés aux autorités dans les délais requis pour la conformité réglementaire.

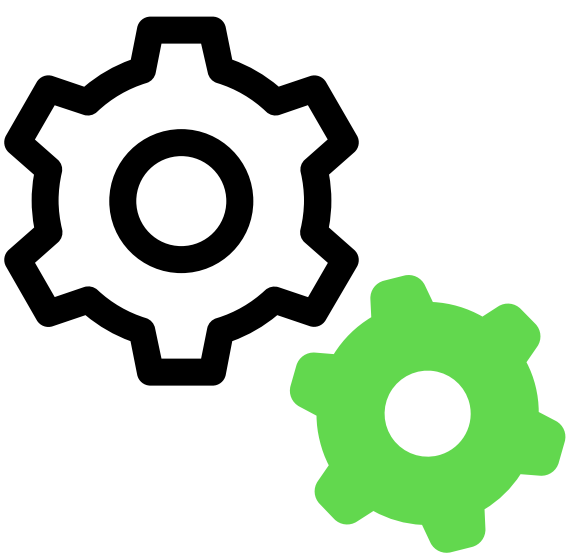
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur le signalement d'incidents liés à la résilience numérique (DRIR)

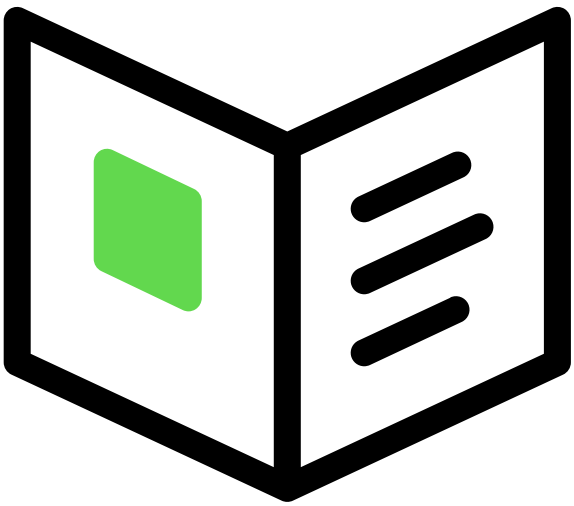
Configurer



Configurer les conditions pour la génération de rapports d'incidents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Signaler manuellement les incidents à partir d’autres applications ou manuellement	Composants installés avec DRIR

Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Le Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale module est Espace de travail de résilience opérationnelle utilisé pour consigner et signaler les données d’incidents aux organismes de réglementation.

Fonctionnalités principales de Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Le Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale module d’application de offre Espace de travail de résilience opérationnelle les fonctionnalités clés suivantes.

- Crée automatiquement des tickets de génération de rapports à partir d’incidents majeurs signalés dans les Gestion des incidents applications et Réponse aux incidents de sécurité
- Lance un processus d’évaluation structuré, y compris une évaluation des rapports réglementaires afin de déterminer si l’incident doit être signalé.
- Assure le suivi de l’état des rapports et des évaluations, en veillant à leur soumission en temps opportun et au respect des délais réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilise un workflow de reporting automatisé pour générer des rapports dans les délais réglementaires :
  - Rapport initial (dans les 24 heures)
  - Rapport intermédiaire (tous les trois jours jusqu'à résolution)
  - Rapport final (dans un délai d'un mois)
- Permet aux utilisateurs d'exporter des rapports d'incidents pour une analyse plus approfondie dans le format spécifié par les autorités réglementaires.

Intégration avec Gestion des incidents ou Réponse aux incidents de sécurité

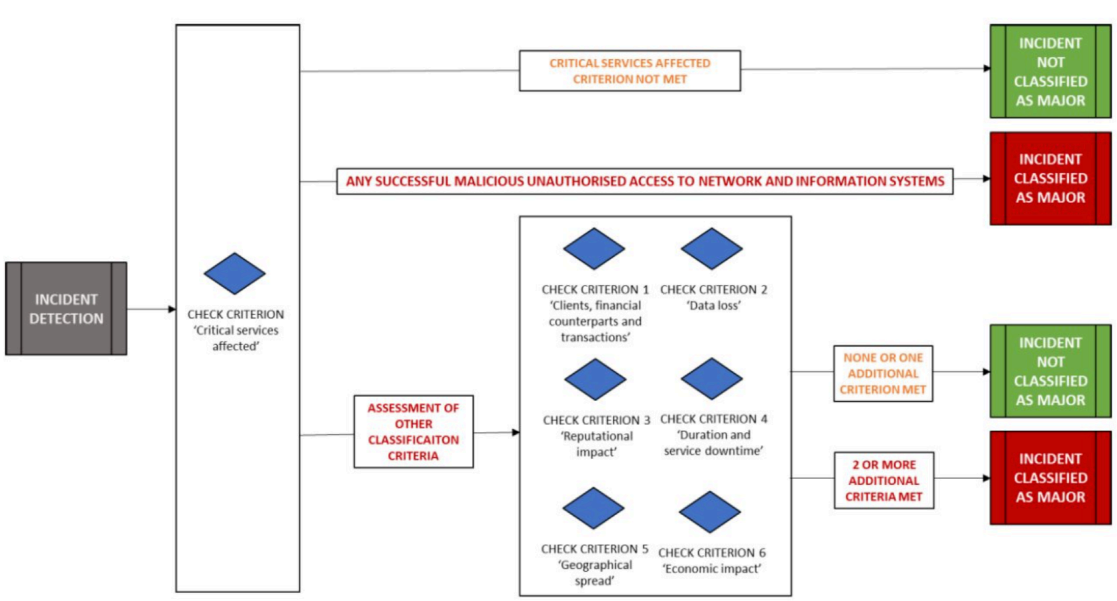
Le Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale module est disponible par Espace de travail de résilience opérationnelle défaut. Si vous utilisez les Gestion des incidents applications OR Réponse aux incidents de sécurité , vous pouvez signaler les incidents critiques de ces espaces de travail dans le Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale module.

Remplissage automatique des réponses dans le Espace de travail pour les évaluations

Pour la tâche de ticket DIR signalée, une tâche d'action d'évaluation est créée et affectée à un utilisateur DIR. L'évaluation intelligente dans le Espace de travail pour les évaluations est utilisée pour remplir automatiquement les réponses à l'évaluation. Le Espace de travail pour les évaluations est disponible par défaut pour les Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale utilisateurs.

Classification des incidents

Lorsqu'un incident est détecté, il est déterminé si les services d'entreprise critiques sont affectés. L'approche suivante est suivie pour classer l'incident.



Workflow Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Pour classer les incidents majeurs, le Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale (sn_dri_inc_rptg) initie automatiquement la génération de rapports de tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tickets de signalement sont déclenchés et signalés dans Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale à l'aide de l'une des conditions suivantes :

1. Gestion des incidents
   - L'incident est classé comme critique dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.
   - Durée de l'incident : l'incident est ouvert depuis plus de 24 heures et est toujours à l'étape **Travail en cours** ou **Analyse** .
   - L'incident implique un service d'entreprise critique où la valeur de criticité opérationnelle est de 1.
2. Réponse aux incidents de sécurité:
   - L'incident est classé comme critique dans l'espace de travail SIR.
   - Durée de l'incident : l'incident est ouvert depuis plus de 24 heures et est toujours à l'étape Travail en cours ou Analyse.
3. Manuel : l'incident a été signalé manuellement dans le module de génération de rapports d'incidents liés à la résilience numérique .

États de la tâche de ticket

1. **Brouillon** : tout utilisateur DIR peut créer une tâche de ticket DIR et l'affecter au groupe de gestionnaires DIR. Une notification est envoyée au groupe de gestionnaires pour l'affecter à l'un d'entre eux. La tâche de ticket DIR peut également être créée automatiquement à partir des incidents de conversation par messagerie instantanée ou des incidents SIR si elles répondent aux critères définis dans le flux de création (intégration avec messagerie instantanée ou SIR)
2. **En cours** :
   a. Une tâche d'action est créée pour la tâche de ticket DIR et affectée à un utilisateur DIR. L'état de violation de la tâche de ticket DIR est mis à jour en fonction de la réponse.
   b. La tâche de ticket DIR est classée comme Parquée pour la surveillance, À ne pas signaler ou À déclarer en fonction de la réponse à l'évaluation. S'il est initialement marqué comme Garé pour surveillance, d'autres mises à jour sur l'incident source peuvent conduire à des évaluations supplémentaires, qui peuvent changer l'état en À signaler si les impacts ou l'état de violation le justifient.
   c. Si la tâche de ticket DIR est identifiée comme À signaler, une nouvelle tâche d'action est créée pour l'évaluation du rapport initial avec une date d'échéance de 24 heures et est affectée à n'importe quel utilisateur DIR par le gestionnaire DIR traitant le ticket.
   d. Une fois la tâche d'action de rapport initiale terminée et soumise, une nouvelle tâche d'action pour le rapport intermédiaire est créée avec une date d'échéance de trois jours.
   e. Les évaluations des rapports intermédiaires sont générées tous les trois jours jusqu'à ce que l'incident source soit fermé (Gestion des incidents ou Réponse aux incidents de sécurité).
   f. Une tâche d'action de rapport final est créée avec une date d'échéance de 30 jours à compter de la date de clôture de l'incident source.
3. **Approbation en attente** et **Approuvé** : une fois les rapports terminés, la tâche de ticket DIR est approuvée et fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données affichées dans Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Les Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale modules affichent les données suivantes sur les cas déclarants :

- Tickets de génération de rapports de Tous les incidents
- Tickets de génération de rapports de Mes incidents
- Tickets de génération de rapports des incidents non affectés

Mes tâches

La page **Mes tâches** affiche Espace de travail de résilience opérationnelle tous les tickets de génération de rapports et les tâches d'action qui ont été affectés à l'utilisateur connecté. Cette section comprend les informations suivantes pour l'utilisateur connecté :

- **Mes tâches en attente**
- **Mes éléments**
- **Liste de surveillance**

Rôles, scripts et tables utilisés pour la génération de rapports

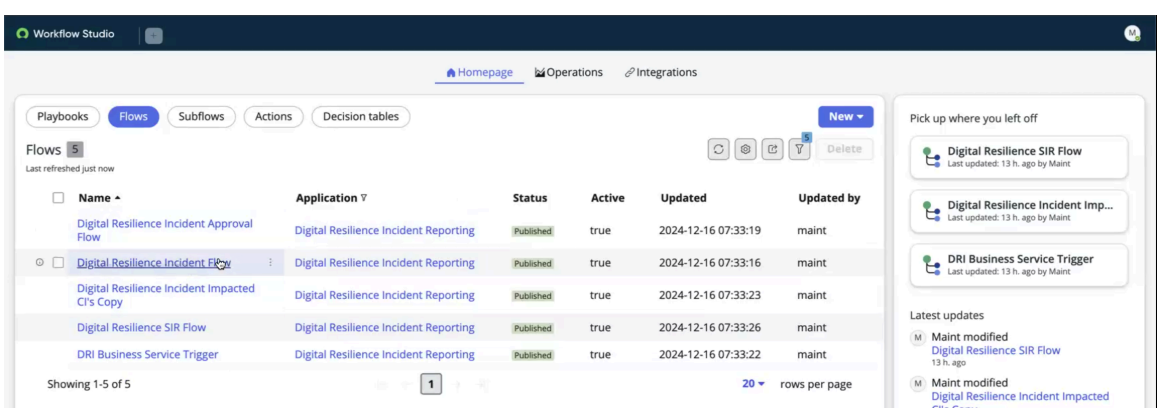
Pour plus d'informations sur les rôles, les scripts et les tables utilisés dans , reportez-vous à Rôles installés avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale la section Référence Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

Configuration des conditions de déclenchement automatique de la génération de rapports d'incidents

Les administrateurs d'incidents liés à la résilience numérique peuvent configurer les conditions dans Concepteur de flux pour déclencher automatiquement la génération de rapports d'incidents dans Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

Conditions de configuration du workflow

Pour créer une tâche de ticket DRI (Incident lié à la résilience numérique) à partir d'un incident dans les Gestion des incidents applications OR Réponse aux incidents de sécurité , certains flux et certaines conditions sont préconfigurés dans le Studio de workflow. Vous pouvez afficher les flux en Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale accédant à **Studio de workflow** > **Flux** comme indiqué dans l'exemple.

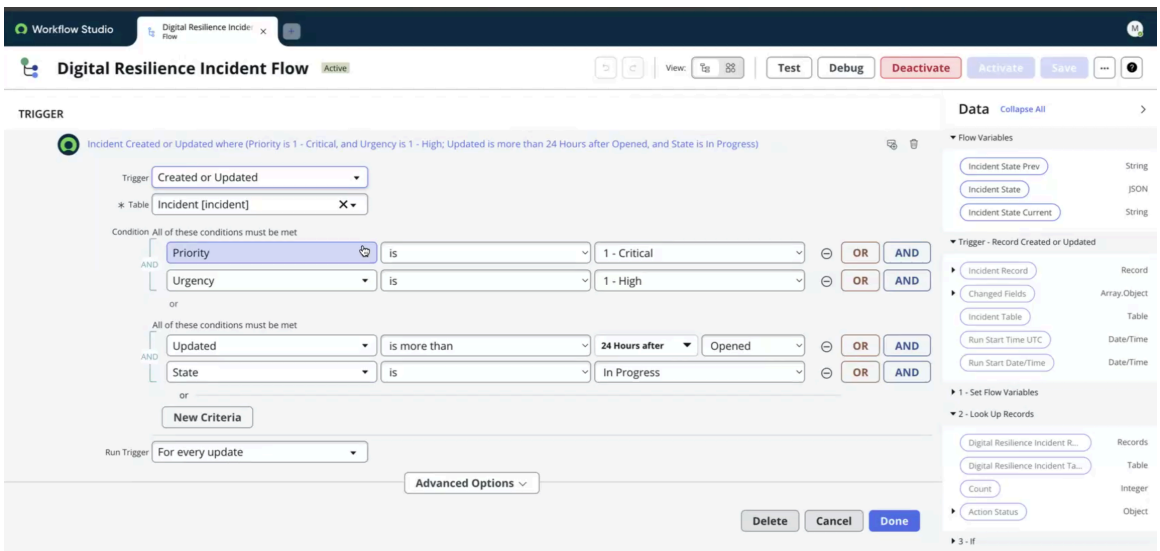


L'administrateur d'incidents liés à la résilience numérique [sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_admin] configure des flux, notamment le flux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’incidents liés à la résilience numérique et le flux SIR de résilience numérique. Ces flux, préconfigurés pour Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale, sont fournis avec l’application. La configuration du flux impacte tous les enregistrements d’incident dans l’instance.



Insérer une condition

Des conditions telles que la priorité de l’incident est critique, l’urgence est élevée et l’incident est ouvert depuis plus de 24 heures, sont préintégrées dans le flux. Lorsque toutes ces conditions sont remplies, elles sont automatiquement signalées dans l’application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale .

Mettre à jour la condition

Lorsqu’un incident est rouvert ou mis à jour, cette condition de classification est également définie dans le flux. Lorsque les conditions configurées sont remplies, l’incident est signalé dans l’application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale .

Modules d'extension requis

L’application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale est disponible à partir du ServiceNow Store.

Les modules d’extension suivants sont requis pour Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

1. Principale d’évaluation intelligente : app-smart-assessment-core
2. Concepteur d’évaluation intelligente : sn-smart-assessment-designer
3. Évaluation intelligente connectée : sn-smart-assessment-connected
4. GRC Application : App-GRC
5. GRC Espace de travail de base : app-grc-base-workspace
6. GRC Gestion des tickets : app-grc-case-mgmt
7. GRC Résilience opérationnelle: app-grc-operational-resilience
8. GRC Génération de rapports d’incidents : app-grc-incident-reporting
9. GRC DORA Accélérateur : app-grc-dora-accelerator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modules d’extension suivants sont facultatifs pour Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

1. SIR Application : APP-SIR
2. Cadre de travail de l’impact réutilisable : sn-reusable-impact-framework
3. Automatisation intelligente de l’impact de l’évaluation : app-smart-assessment-impact-automation
4. Automatisation des réponses d’évaluation intelligente : app-smart-assessment-response-automation
5. GRC Registre d’informations : app-grc-info-register

Utiliser Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Cette section détaille les étapes à suivre pour signaler des incidents majeurs dans l’application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale . Évaluez si des services critiques sont affectés et classez l’incident signalé comme un incident majeur si nécessaire. Informez les organismes de réglementation des incidents majeurs, classés par gravité et cote de sécurité.

Le Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale module, accessible depuis le Espace de travail de résilience opérationnelle, est intégré Gestion des incidents et permet de générer et Réponse aux incidents de sécurité de partager des rapports dans le format spécifié par les régulateurs.

Vous pouvez générer un rapport initial dans les 24 heures, un rapport intermédiaire dans les 72 heures et un rapport final dans un délai d’un mois. Tous ces rapports sont déclenchés automatiquement par l’application à partir du moment où l’incident est classé comme incident majeur.

Signalez un incident à partir de Gestion des incidents et Réponse aux incidents de sécurité /ou vous pouvez signaler un incident manuellement dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Vous pouvez exporter les rapports initiaux, intermédiaires et finaux au Microsoft Excel format. Le fichier exporté comprend des onglets pour chaque section du questionnaire, avec des questions dans la première ligne et des réponses de l’utilisateur dans la deuxième ligne. Vous pouvez ajouter d’autres sections et questions dans l’espace de travail d’évaluation, et le fichier exporté reflète ces changements.

Génération de rapports d’incidents depuis SOW et Espace de travail SIR dans DRIR

Lorsqu’un incident à impact élevé et à urgence élevée est créé ou qu’un incident existant est marqué comme étant de priorité élevée dans le Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) de Gestion des incidents ou Réponse aux incidents de sécurité Espace de travail (Espace de travail SIR), il est classé comme incident majeur. Ces incidents majeurs sont ensuite consignés et signalés dans l’application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de génération de rapports d'incidents

L'exemple suivant montre un exemple de workflow pour signaler un incident dans Gestion des incidents.



1. Déterminez si le ticket DRI (Incident lié à la résilience numérique) signalé est un incident majeur lié aux TIC, une violation de sécurité ou un problème de paiement opérationnel. Évaluez si des services critiques sont impactés.
2. Si le critère des services essentiels touchés n'est pas respecté, le cas d'ANREF n'est pas classé comme étant majeur. En cas de signalement d'accès non autorisé malveillant au réseau et aux systèmes d'information, l'incident est automatiquement classé comme majeur.
3. Créez un enregistrement de ticket DRI. L'onglet **Détails** comprend des informations telles que le numéro de ticket, la source, l'état, le sous-type, la priorité, le demandeur et d'autres détails pertinents. Examinez les actions associées au ticket qui sont documentées dans l'onglet **Détails** du panneau Activités.
4. Notification : envoyez une notification par e-mail à l'analyste DORA pour l'informer de l'avancement du ticket.
5. Rapport initial : collectez automatiquement les données du rapport initial. Générez un rapport initial au plus tard 24 heures une fois que l'incident est classé comme majeur.
6. Activation de la réponse : activez les étapes de réponse pour l'incident.
7. Rapport intermédiaire : examinez le rapport d'incident, si l'incident est ouvert depuis plus de trois jours. Mettez à jour les données d'incident dans le rapport intermédiaire, qui est généré au plus tard 72 heures après que l'incident a été classé comme étant majeur.
8. Examen de la réponse : si l'incident est toujours ouvert, examinez les étapes de réponse.
9. Rapport final : vérifiez si l'incident est fermé et enrichissez les notes dans l'enregistrement. Mettez à jour le rapport final avec les notes révisées, qui est généré un mois après que l'incident a été classé comme majeur.

Chronologies de génération de rapports d'incidents

Pour signaler un incident, les délais suivants sont pris en compte.

Traduction automatique

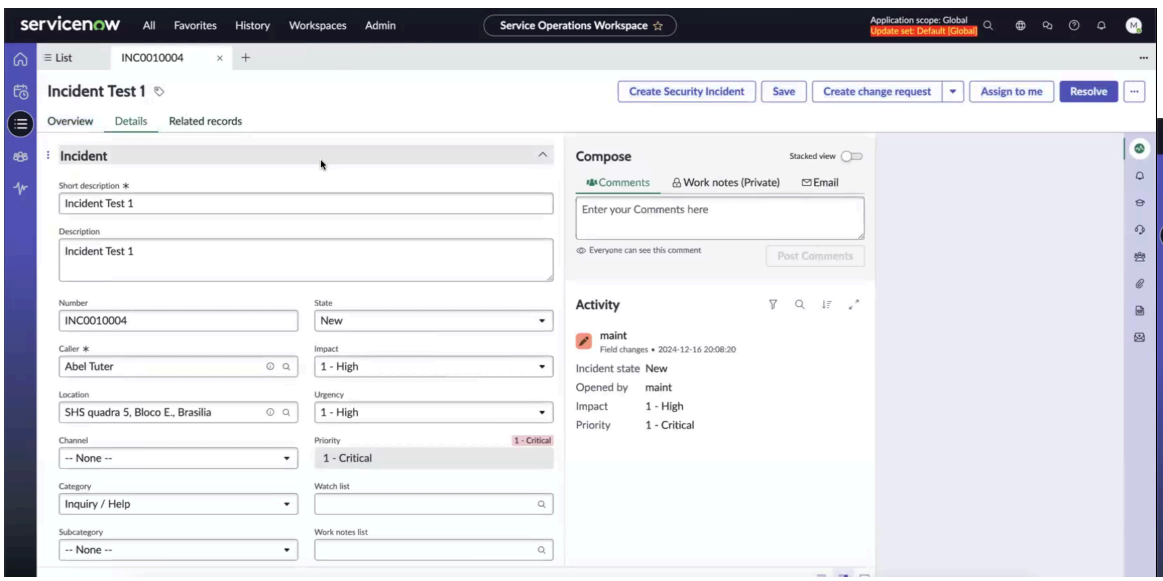
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chronologies de génération de rapports

Type de rapport	Chronologie (à partir du moment où l'incident est classé comme majeur)
Rapport initial	24 heures
Rapport intermédiaire	72 heures
Rapport final	1 mois

Génération de tickets dans Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Lorsqu'un incident est marqué comme critique dans le de l'application Espace de travail pour l'exploitation des servicesGestion des incidents , comme indiqué dans l'exemple, un ticket est généré dans Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.



Le Espace de travail SIR déploie un workflow similaire pour signaler les incidents à fort impact, qui sont ensuite connectés Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

Signaler un incident majeur à partir de Gestion des incidents

Signalez un incident critique depuis l'application Espace de travail pour l'exploitation des servicesGestion des incidents vers l'application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des incidents Le workflow de génération de rapports comporte les étapes suivantes :

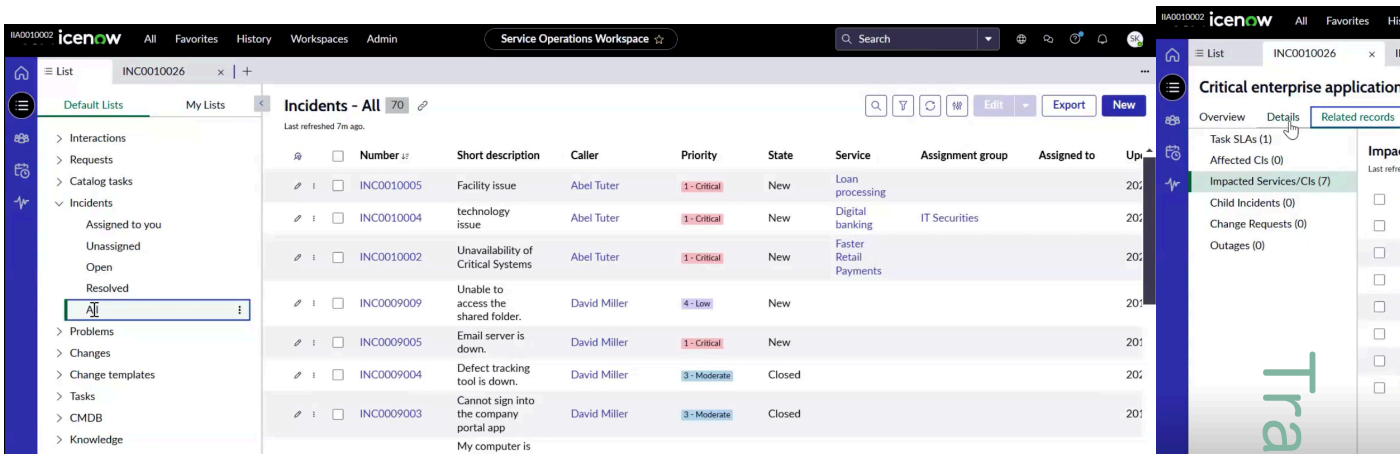
1. Configurez le moteur de règles pour mettre à jour automatiquement le statut réglementaire sur le ticket de génération de rapports d'incidents.
2. Créez un rapport d'incident à partir de SOW .Gestion des incidents
3. Créez des tâches d'action et des évaluations réglementaires pour les rapports initiaux, intermédiaires et finaux.
4. Copiez les zones impactées à partir des tables sources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Répondez aux évaluations et renseignez les réponses.
6. Extrayez les rapports au Microsoft Excel format pour les régulateurs.

Un incident critique est signalé dans le Espace de travail pour l'exploitation des services et a un impact sur les services connexes, comme indiqué dans les exemples.



L'incident déclenche un Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale ticket dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

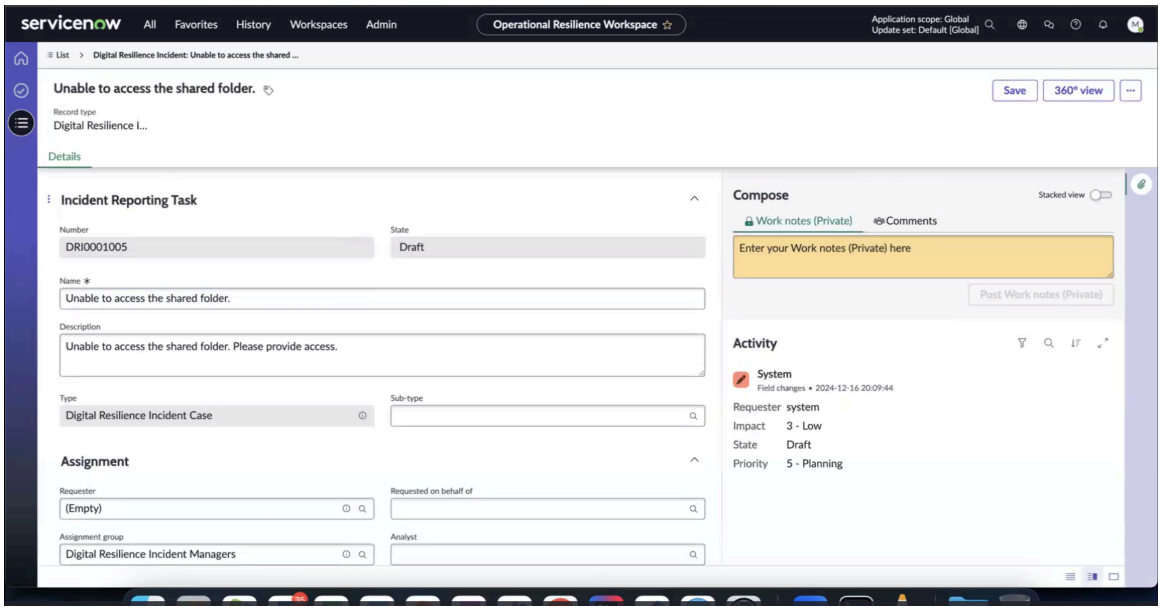
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Génération de rapports d'incidents liés à la résilience numérique** > **Tickets de génération de rapports de Tous les incidents**.
   Lorsqu'un ticket DIR est signalé à partir de , Espace de travail pour l'exploitation des services il est ajouté à la file d'attente sous le module Tickets de génération de rapports d'incidents non affectés. Lorsque le ticket est affecté à un utilisateur particulier ou à un groupe d'utilisateurs, il est répertorié dans le module Mes tickets de reporting d'incidents. L'utilisateur affecté se connecte et Espace de travail de résilience opérationnelle travaille sur le ticket de signalement.
2. Connectez-vous en tant qu'utilisateur affecté et ouvrez le ticket à Espace de travail de résilience opérationnelle partir du module Mes tickets de génération de rapports d'incidents.

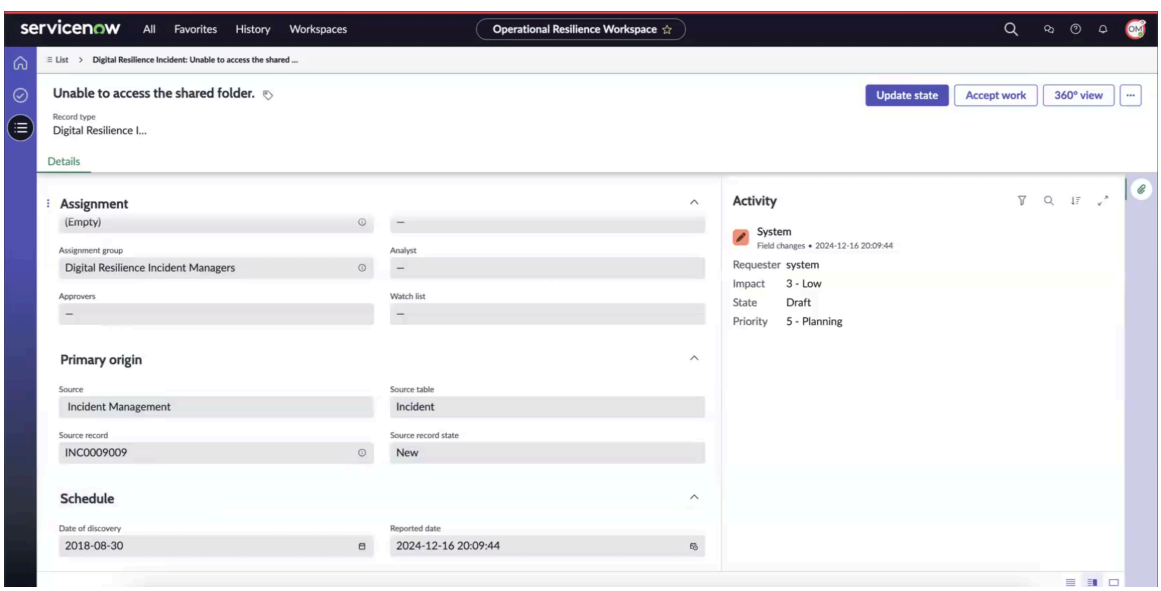
   En tant qu'utilisateur affecté, vous pouvez afficher des détails tels que le nom du ticket, la description, l'utilisateur affecté, l'analyste, l'état, l'enregistrement source d'origine et si l'incident peut être signalé aux autorités réglementaires, comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La source du ticket est Gestion des incidents.

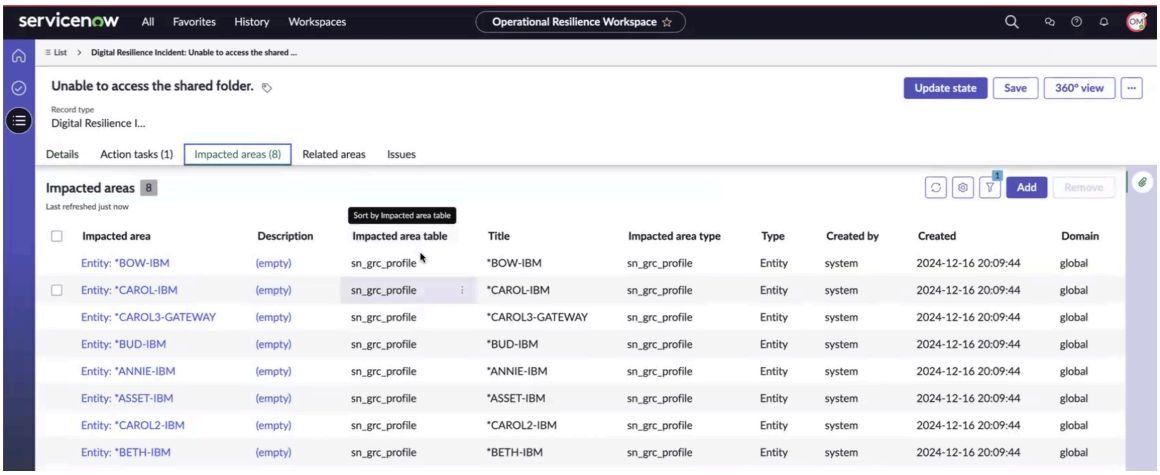


Le ticket est affecté au groupe de gestionnaires d'incidents pour la résilience numérique.

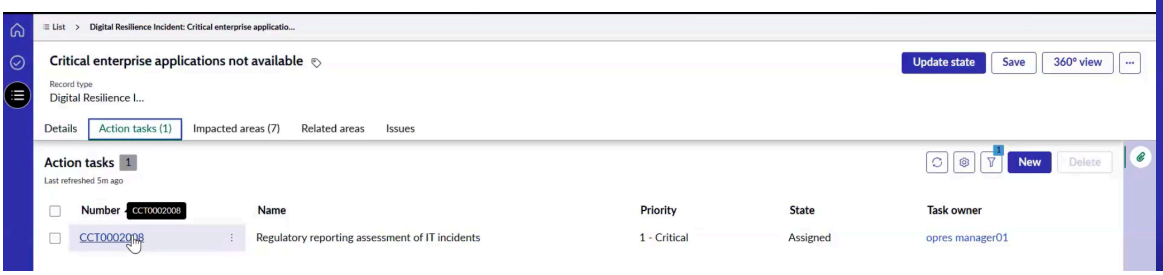
Les tâches d'action et les zones impactées liées à l'incident sont copiées dans l'enregistrement du ticket.

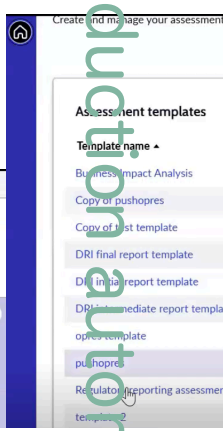
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

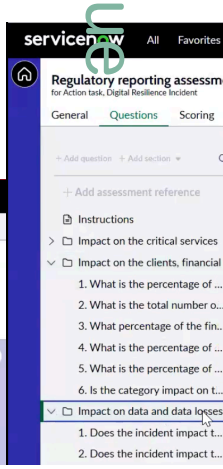


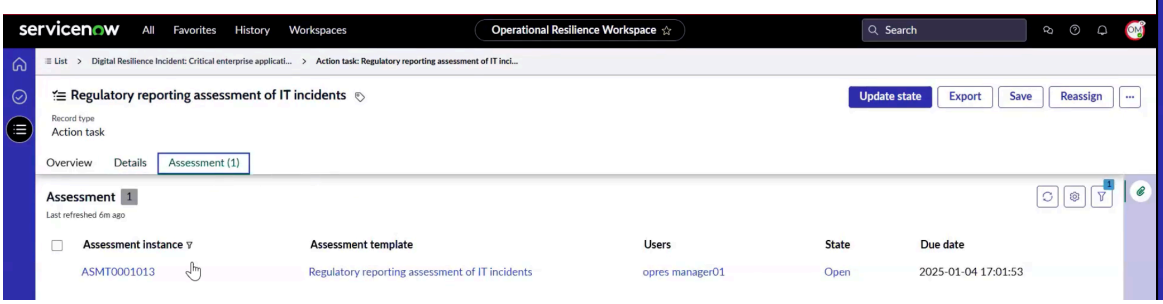
Une tâche d'action est automatiquement générée pour l'incident afin de vous aider à déterminer s'il doit être signalé aux organismes de réglementation. Lorsque vous ouvrez la tâche d'action, vous pouvez afficher son nom, sa description, son type et le modèle d'évaluation associé. Ce modèle, créé par l'administrateur, est déjà disponible dans le Espace de travail pour les évaluations, où vous pouvez afficher ses sections et questions.





Le modèle d'évaluation est aligné sur la classification de résilience opérationnelle numérique pour les incidents majeurs Technologies de l'information et de la communication (TIC). Le même modèle d'évaluation est balisé dans l'incident signalé, comme indiqué dans l'exemple.





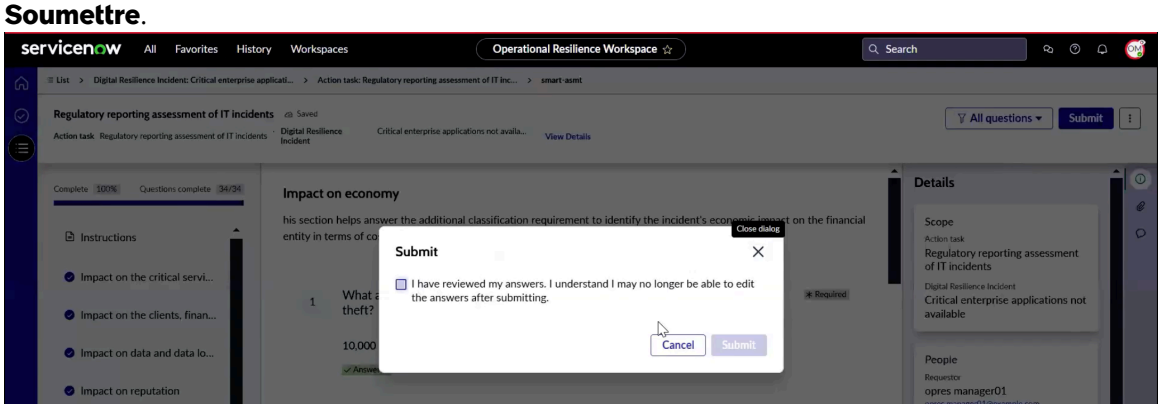
L'analyste affecté au ticket évalue l'impact de l'incident sur des facteurs tels que les services critiques, les clients (y compris les contreparties financières et les tiers), les données et les pertes de données, la réputation, les temps d'indisponibilité du service, la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

répartition géographique et l'économie. Ces sections du modèle vous aident à déterminer l'impact de l'incident et à déterminer s'il doit être signalé aux régulateurs et répond aux questions du questionnaire. Pour en savoir plus sur le modèle d'évaluation, reportez-vous à la section Créer un modèle d'évaluation.

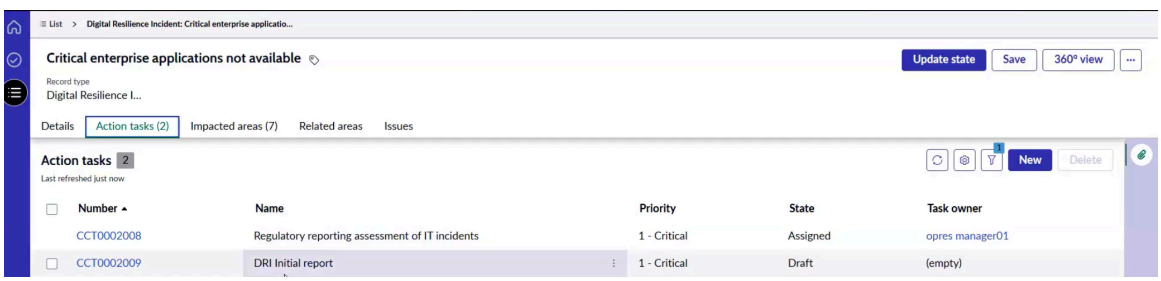
3. Sélectionnez **Accepter le travail**.
4. Surveillez l'évolution du statut de l'incident une fois les réponses fournies dans le questionnaire.
   Une fois que toutes les réponses sont fournies, l'impact sur l'économie est automatiquement calculé à l'aide de l'automatisation de l'impact dans le modèle d'évaluation.
5. Pour soumettre la réponse au questionnaire en tant qu'analyste, vérifiez les réponses et sélectionnez **Soumettre**.



Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que les réponses ont été envoyées avec succès.

6. Accédez à l'onglet **Détails** de l'incident et vérifiez l'état du reporting.
   Vous pouvez vérifier si le statut de génération de rapports réglementaires calculé automatiquement de l'incident est indiqué comme À signaler.
7. Accédez à l'onglet **Tâches d'action** et vérifiez si une tâche d'action a été ajoutée pour l'incident à signaler.

   Comme le montre l'exemple, une tâche d'action est générée pour collecter le rapport initial qui doit être soumis au régulateur.

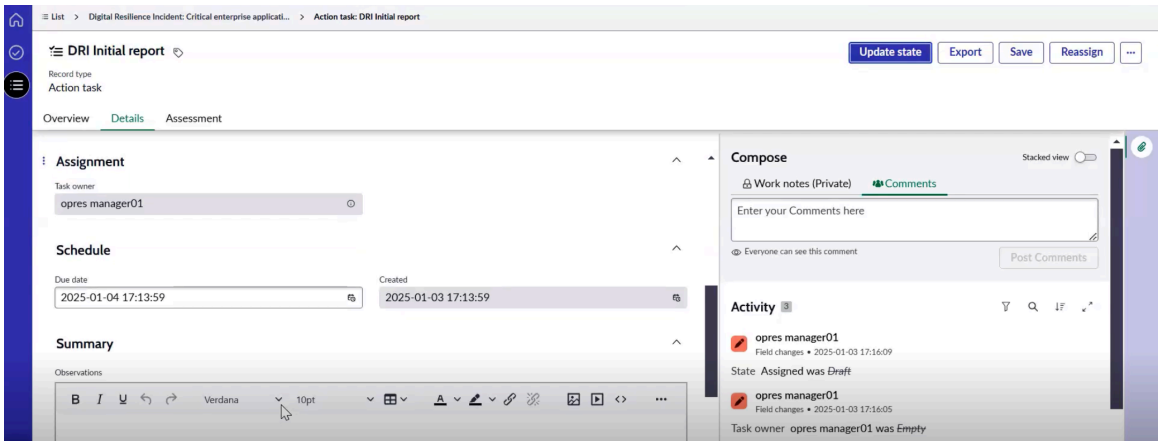


8. Accédez à la tâche d'action dans l'incident et affectez-la à lui-même ou à un autre utilisateur dans la section Affectation de l'onglet **Détails** .
9. Enregistrez la tâche d'action, sélectionnez **Mettre à jour l'état**, puis sélectionnez **Soumettre**.

   La tâche d'action est affectée à l'utilisateur et le champ Propriétaire de la tâche est verrouillé sur le formulaire. L'utilisateur peut réaffecter ou terminer la tâche. Une date d'échéance est fournie pour la tâche d'action, qui est un délai de 1 jour et 24 heures à partir du moment où l'incident a été classé comme majeur. Dans les prochaines 24 heures, ce rapport doit être soumis aux autorités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

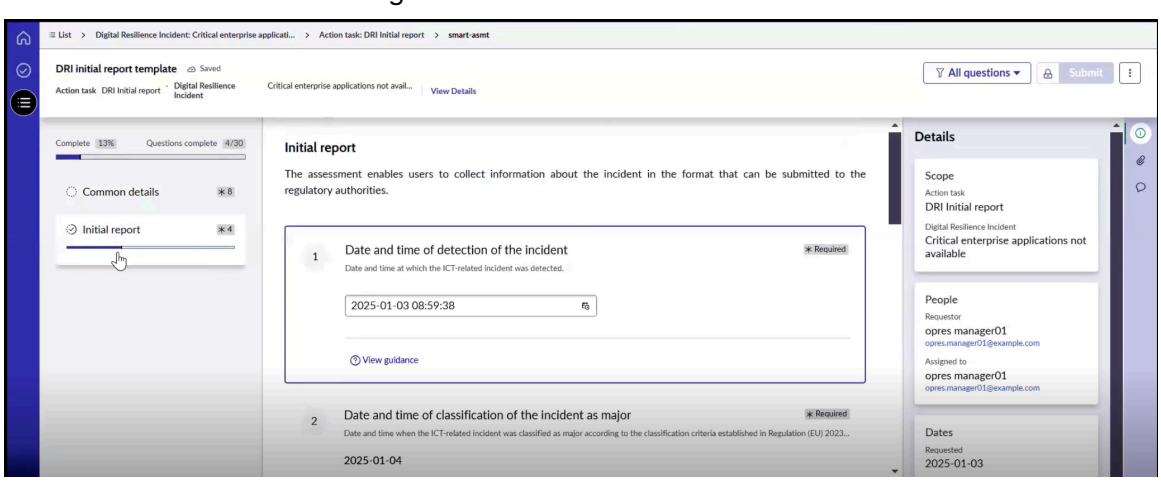


10. Accédez à l'onglet **Évaluation** et répondez à l'évaluation pour le rapport initial.

La première évaluation, qui est l'évaluation des rapports réglementaires, est utilisée pour déterminer si l'incident doit être signalé aux autorités réglementaires. Pour les incidents à signaler, trois modèles d'évaluation sont créés pour le rapport initial, intermédiaire et final dans le Espace de travail pour les évaluations.

Dans ce cas, une évaluation est déjà créée dans l'onglet **Évaluation** de la tâche d'action, où vous pouvez fournir des détails sur l'incident. L'automatisation utilisée dans le modèle d'évaluation permet de collecter des informations et de calculer les réponses rapidement.

La date de détection et de classification est pré-renseignée, et certains champs sont renseignés automatiquement. Vous pouvez automatiser ou configurer manuellement les réponses restantes. Une fois toutes les réponses fournies, générez une feuille Excel et soumettez-la aux autorités réglementaires.



11. Pour soumettre l'évaluation, sélectionnez **Soumettre** et générez une feuille Excel.
Vous pouvez soumettre la Microsoft Excel feuille aux autorités réglementaires.

Le rapport initial est généré automatiquement et un rapport intermédiaire est créé tous les trois jours pendant lesquels l'incident reste ouvert. Une fois l'incident fermé ou résolu en Gestion des incidents, il passe à l'état Fermé et un rapport final est généré avec une date d'échéance de 30 jours.

Les tâches d'action sont automatiquement ajoutées à l'incident, et vous pouvez ajouter et affecter manuellement des tâches supplémentaires au propriétaire.

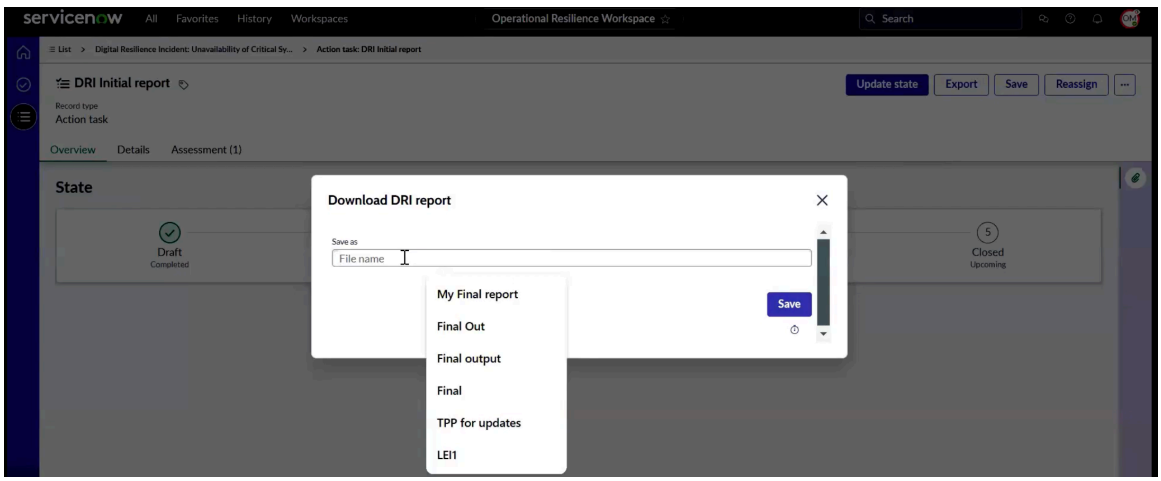
12. Pour ajouter une tâche d'action manuellement, sélectionnez **Nouveau** dans les tâches d'action et terminez son workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Pour exporter et télécharger le rapport DRI, sélectionnez **Exporter**, ajoutez le nom du fichier, puis sélectionnez **Enregistrer**.

    La fonctionnalité d'exportation génère une Microsoft Excel feuille basée sur les cas de signalement, qui peut être enregistrée sur votre disque dur local et partagée avec les autorités réglementaires. Vous pouvez télécharger le rapport DRI (Incident lié à la résilience numérique) comme indiqué dans l'exemple.



    Le Microsoft Excel rapport contient les onglets Détails communs et Rapport initial. Tous les champs du rapport initial sont exportés avec leurs noms comme en-têtes de colonne.

Signaler un incident majeur à partir de Réponse aux incidents de sécurité

Signalez un incident critique à partir de Réponse aux incidents de sécurité l'application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réponse aux incidents de sécurité Le workflow de génération de rapports comporte les étapes suivantes :

1. Configurez le moteur de règles pour mettre à jour automatiquement le statut réglementaire sur le ticket de génération de rapports d'incidents.
2. Créez un rapport d'incident à partir de SOW .Gestion des incidents
3. Créez des tâches d'action et des évaluations réglementaires pour les rapports initiaux, intermédiaires et finaux.
4. Copiez les zones impactées à partir des tables sources.
5. Répondez aux évaluations et renseignez les réponses.
6. Extrayez les rapports au Microsoft Excel format pour les régulateurs.

Procédure

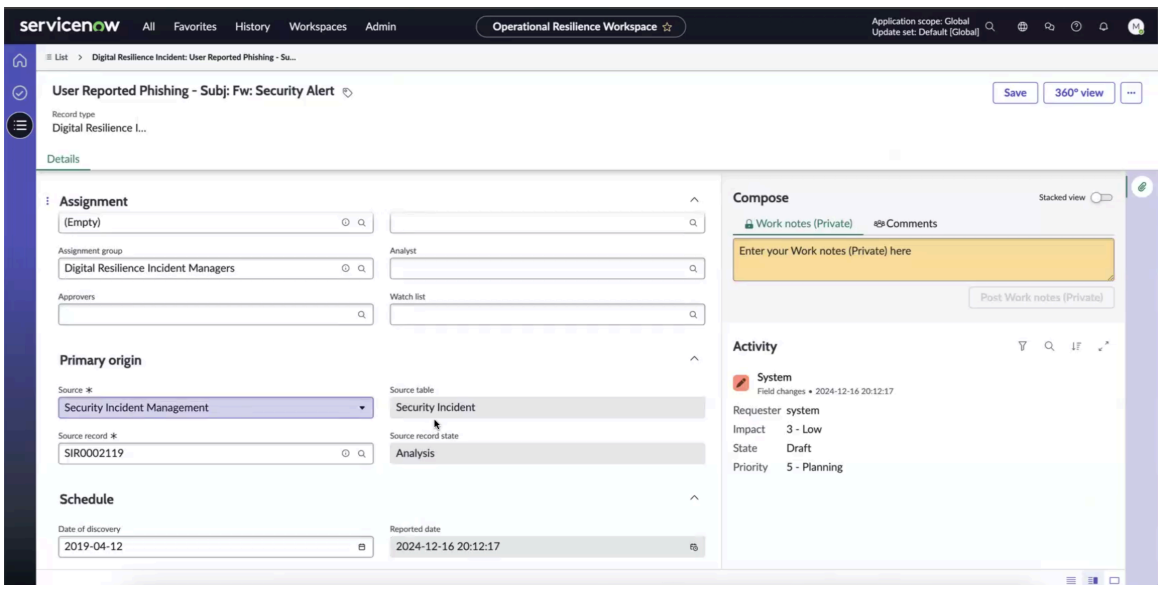
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Génération de rapports d'incidents liés à la résilience numérique** > **Tickets de génération de rapports de Tous les incidents**.
2. Ouvrez le ticket d'incident lié à la résilience numérique à partir de la vue de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre le ticket d'incident de résilience numérique généré à partir de l'application Réponse aux incidents de sécurité .

La source du ticket est SIR.



Le ticket est affecté au groupe de gestionnaires d'incidents pour la résilience numérique.

Les tâches d'action liées à l'incident sont copiées dans l'enregistrement du ticket.

Une tâche d'action est automatiquement générée pour l'incident afin de vous aider à déterminer s'il doit être signalé aux organismes de réglementation. Lorsque vous ouvrez la tâche d'action, vous pouvez afficher son nom, sa description, son type et le modèle d'évaluation associé. Ce modèle, créé par l'administrateur de l'incident lié à la résilience numérique (sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_admin), est déjà disponible dans le Espace de travail pour les évaluations, où vous pouvez afficher ses sections et questions.

Le modèle d'évaluation est aligné sur la classification de résilience opérationnelle numérique pour les incidents majeurs Technologies de l'information et de la communication (TIC). Le même modèle d'évaluation est balisé dans l'incident signalé.

L'analyste affecté au ticket évalue l'impact de l'incident sur des facteurs tels que les services critiques, les clients (y compris les contreparties financières et les tiers), les données et les pertes de données, la réputation, les temps d'indisponibilité du service, la répartition géographique et l'économie. Ces sections du modèle vous aident à déterminer l'impact de l'incident et à déterminer s'il doit être signalé aux régulateurs et répond aux questions du questionnaire. Pour en savoir plus sur le modèle d'évaluation, reportez-vous à la section Créer un modèle d'évaluation.

3. Sélectionnez **Accepter le travail**.
4. Surveillez l'évolution du statut de l'incident une fois les réponses fournies dans le questionnaire.
   Une fois que toutes les réponses sont fournies, l'impact sur l'économie est automatiquement calculé à l'aide de l'automatisation de l'impact dans le modèle d'évaluation.
5. Pour soumettre la réponse au questionnaire en tant qu'analyste, vérifiez les réponses et sélectionnez **Soumettre**.

   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que les réponses ont été envoyées avec succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Accédez à l'onglet **Détails** de l'incident et vérifiez l'état du reporting.
   Vous pouvez vérifier si le statut de génération de rapports réglementaires calculé automatiquement de l'incident est indiqué comme À signaler.
7. Accédez à l'onglet **Tâches d'action** et vérifiez si une tâche d'action a été ajoutée pour l'incident à signaler.

   Une tâche d'action est générée pour collecter le rapport initial DRI (Incident lié à la résilience numérique) qui doit être soumis à l'organisme de réglementation.
8. Accédez à la tâche d'action du rapport DRI (Incident lié à la résilience numérique) initial dans l'incident et affectez-la à lui-même ou à un autre utilisateur dans la section Affectation de l'onglet **Détails** .
9. Enregistrez la tâche d'action, sélectionnez **Mettre à jour l'état**, puis sélectionnez **Soumettre**.

   La tâche d'action est affectée à l'utilisateur et le champ Propriétaire de la tâche est verrouillé sur le formulaire. L'utilisateur peut réaffecter ou terminer la tâche. Une date d'échéance est fournie pour la tâche d'action, qui est un délai de 1 jour et 24 heures à partir du moment où l'incident a été classé comme majeur. Dans les prochaines 24 heures, ce rapport doit être soumis aux autorités.
10. Accédez à l'onglet **Évaluation** et répondez à l'évaluation pour le rapport initial DRI.

    La première évaluation, qui est l'évaluation des rapports réglementaires, est utilisée pour déterminer si l'incident doit être signalé aux autorités réglementaires. Pour les incidents à signaler, trois modèles d'évaluation sont créés pour le rapport initial, intermédiaire et final dans le Espace de travail pour les évaluations.

    Dans ce cas, une évaluation est déjà créée dans l'onglet **Évaluation** de la tâche d'action, où vous pouvez fournir des détails sur l'incident. L'automatisation utilisée dans le modèle d'évaluation permet de collecter des informations et de calculer les réponses rapidement.

    La date de détection et de classification est pré-renseignée, et certains champs sont renseignés automatiquement. Vous pouvez automatiser ou configurer manuellement les réponses restantes. Une fois toutes les réponses fournies, générez une feuille Excel et soumettez-la aux autorités réglementaires.
11. Pour soumettre l'évaluation, sélectionnez **Soumettre** et générez une feuille Excel.
    Vous pouvez soumettre la feuille Excel aux autorités réglementaires.

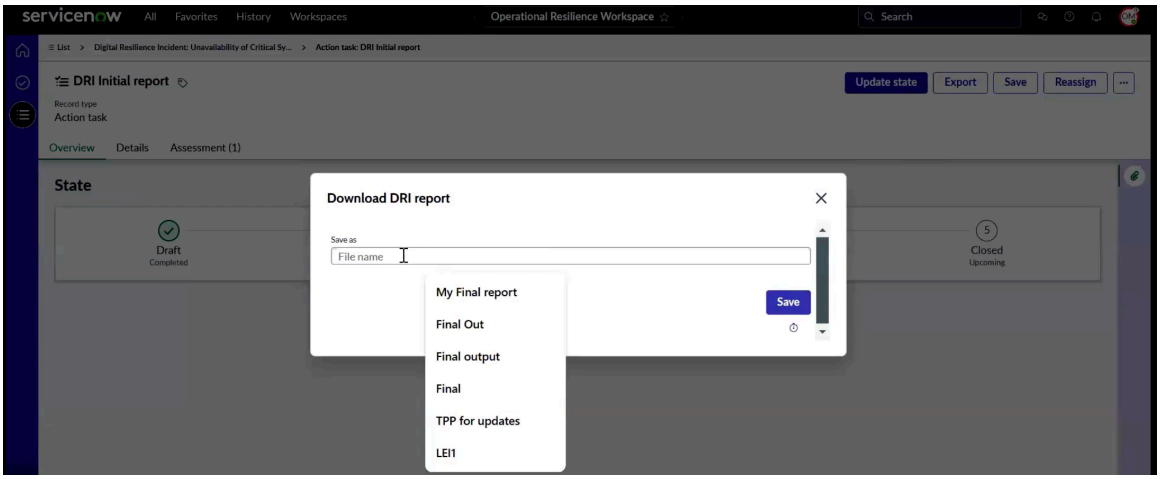
    Le rapport initial est généré automatiquement et un rapport intermédiaire est créé tous les trois jours pendant lesquels l'incident reste ouvert. Une fois l'incident fermé ou résolu en Gestion des incidents, il passe à l'état Fermé et un rapport final est généré avec une date d'échéance de 30 jours.

    Les tâches d'action sont automatiquement ajoutées à l'incident, et vous pouvez ajouter et affecter manuellement des tâches supplémentaires au propriétaire.
12. Pour ajouter une tâche d'action manuellement, sélectionnez **Nouveau** dans les tâches d'action et terminez son workflow.
13. Pour exporter et télécharger le rapport DRI, sélectionnez **Exporter**, ajoutez le nom du fichier, puis sélectionnez **Enregistrer**.

    La fonctionnalité d'exportation génère une Microsoft Excel feuille basée sur les cas de signalement, qui peut être enregistrée sur votre disque dur local et partagée avec les autorités réglementaires. Vous pouvez télécharger le rapport DRI (Incident lié à la résilience numérique) comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le Microsoft Excel rapport contient les onglets Détails communs et Rapport initial. Tous les champs du rapport initial sont exportés avec leurs noms comme en-têtes de colonne.

14. Pour enregistrer l'enregistrement du ticket, sélectionnez **Enregistrer**.

Signaler manuellement un incident majeur

Signalez manuellement un incident critique dans l'application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale à partir du Espace de travail de résilience opérationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Génération de rapports d'incidents liés à la résilience numérique** > **Tickets de génération de rapports de Tous les incidents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le nom et la description de l'enregistrement de ticket d'incident.
4. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement.
   Pour afficher plus d'informations sur les champs, consultez la section Formulaire Créer un incident lié à la résilience numérique.
5. Sélectionnez **Accepter le travail**.
6. Surveillez l'évolution du statut de l'incident une fois les réponses fournies dans le questionnaire.
   Une fois que toutes les réponses sont fournies, l'impact sur l'économie est automatiquement calculé à l'aide de l'automatisation de l'impact dans le modèle d'évaluation.
7. Pour soumettre la réponse au questionnaire en tant qu'analyste, vérifiez les réponses et sélectionnez **Soumettre**.

   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que les réponses ont été envoyées avec succès.
8. Accédez à l'onglet **Détails** de l'incident et vérifiez l'état du reporting.
   Vous pouvez vérifier si le statut de génération de rapports réglementaires calculé automatiquement de l'incident est indiqué comme À signaler.
9. Accédez à l'onglet **Tâches d'action** et vérifiez si une tâche d'action a été ajoutée pour l'incident à signaler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une tâche d'action est générée pour collecter le rapport initial DRI (Incident lié à la résilience numérique) qui doit être soumis à l'organisme de réglementation.

10. Accédez à la tâche d'action du rapport DRI (Incident lié à la résilience numérique) initial dans l'incident et affectez-la à lui-même ou à un autre utilisateur dans la section Affectation de l'onglet **Détails** .
11. Enregistrez la tâche d'action, sélectionnez **Mettre à jour l'état**, puis sélectionnez **Soumettre**.

    La tâche d'action est affectée à l'utilisateur et le champ Propriétaire de la tâche est verrouillé sur le formulaire. L'utilisateur peut réaffecter ou terminer la tâche. Une date d'échéance est fournie pour la tâche d'action, qui est un délai de 1 jour et 24 heures à partir du moment où l'incident a été classé comme majeur. Dans les prochaines 24 heures, ce rapport doit être soumis aux autorités.

12. Accédez à l'onglet **Évaluation** et répondez à l'évaluation pour le rapport initial DRI.

    La première évaluation, qui est l'évaluation des rapports réglementaires, est utilisée pour déterminer si l'incident doit être signalé aux autorités réglementaires. Pour les incidents à signaler, trois modèles d'évaluation sont créés pour le rapport initial, intermédiaire et final dans le Espace de travail pour les évaluations.

    Dans ce cas, une évaluation est déjà créée dans l'onglet **Évaluation** de la tâche d'action, où vous pouvez fournir des détails sur l'incident. L'automatisation utilisée dans le modèle d'évaluation permet de collecter des informations et de calculer les réponses rapidement.

    La date de détection et de classification est pré-renseignée, et certains champs sont renseignés automatiquement. Vous pouvez automatiser ou configurer manuellement les réponses restantes. Une fois toutes les réponses fournies, générez une feuille Excel et soumettez-la aux autorités réglementaires.

13. Pour soumettre l'évaluation, sélectionnez **Soumettre** et générez une feuille Excel.
    Vous pouvez soumettre la feuille Excel aux autorités réglementaires.

    Le rapport initial est généré automatiquement et un rapport intermédiaire est créé tous les trois jours pendant lesquels l'incident reste ouvert. Une fois l'incident fermé ou résolu en Gestion des incidents, il passe à l'état Fermé.

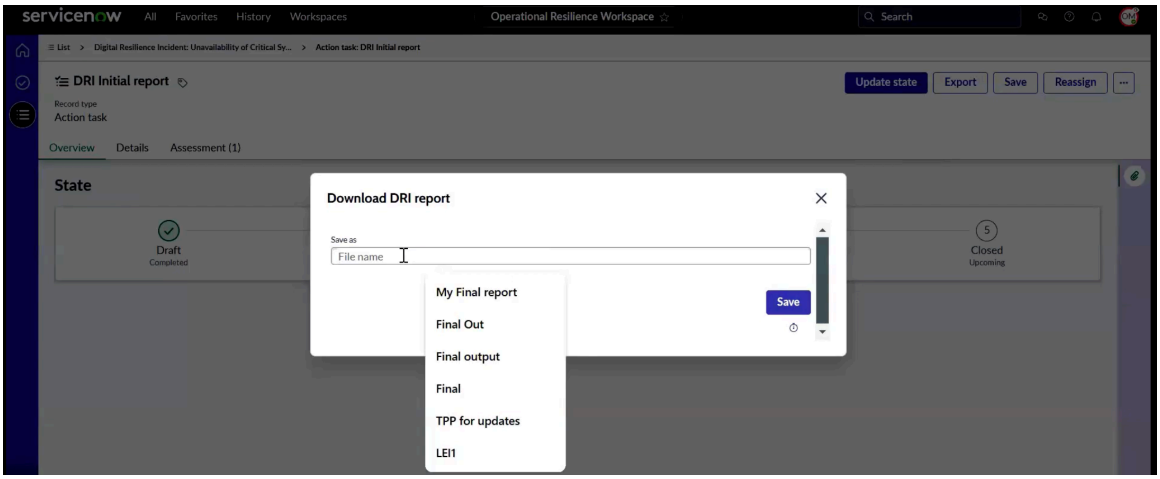
    Les tâches d'action sont automatiquement ajoutées à l'incident, et vous pouvez ajouter et affecter manuellement des tâches supplémentaires au propriétaire.

14. Pour ajouter manuellement une tâche d'action, sélectionnez **Nouveau** dans Tâches d'action.
15. Pour exporter et télécharger le rapport DRI, sélectionnez **Exporter**, ajoutez le nom du fichier, puis sélectionnez **Enregistrer**.

    La fonctionnalité d'exportation génère une Microsoft Excel feuille basée sur les cas de signalement, qui peut être enregistrée sur votre disque dur local et partagée avec les autorités réglementaires. Vous pouvez télécharger le rapport DRI (Incident lié à la résilience numérique) comme indiqué dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le Microsoft Excel rapport contient les onglets Détails communs et Rapport initial. Tous les champs du rapport initial sont exportés avec leurs noms comme en-têtes de colonne.

16. Pour enregistrer l'enregistrement du ticket, sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Créer un incident lié à la résilience numérique

Renseignez les champs du formulaire Créer un incident de résilience numérique.

Formulaire Créer un incident lié à la résilience numérique

Champ	Description
Numéro	Numéro du ticket. Ce champ est automatiquement défini. Par exemple, DRI000108.
Nom	Nom de l'incident. Par exemple, `Ticket DRI 1`.
Description	Description de l'incident.
État	État de workflow de l'incident. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Type	Nature ou type de l'incident. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket d'incident lié à la résilience numérique**.
Sous-type	Sous-type d'incident. Par exemple, **Perte de documentation**.
Affectation	
Demandeur	Personne ayant signalé l'incident.
Groupe d'affectation	Groupe affecté au ticket. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de ticket lors de la configuration de la configuration.
Approbateurs	Approbateurs de l'incident.
Demandé au nom de	Nom de la personne au nom de laquelle vous avez créé l'incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un incident lié à la résilience numérique (suite)

Champ	Description
Analyste	L'analyste qui analyse et travaille sur l'incident. L'analyste fait partie du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Personnes devant être au courant de l'incident.
Origine primaire	
Source	Source du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Manuel** lorsque le ticket de génération de rapports est créé manuellement.
Planifier	
Date de découverte	Date à laquelle vous avez découvert le ticket. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2024, mais n'est découvert par l'utilisateur que le 12-03-2024.
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2024.
Date de fermeture	Date de fermeture du ticket.
Date de signalement	Date à laquelle le ticket est signalé.
Date de début d'approbation en attente	Date à laquelle le ticket a été résolu.
Date d'approbation	Date de revue post-ticket du ticket.
État de génération de rapports	
État de génération de rapports réglementaires	Cause principale de l'occurrence du ticket. Options disponibles : • **Potentiellement à signaler** • **Rapportables**
Zone de réglementation	Loi sur la résilience opérationnelle numérique
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations concernant le ticket.
Commentaires (visibles par les clients)	Informations supplémentaires concernant le ticket pour les clients.
E-mail	Option permettant de composer un e-mail sur le ticket pour les personnes concernées.
Pièces jointes	Option permettant de joindre le PDF du ticket.

Création ou ajout d'un problème

Vous pouvez associer un problème à plusieurs objets tels que des contrôles, des objectifs de contrôle, des risques, etc. dans Espace de travail de résilience opérationnelle. Vous pouvez ajouter un problème existant ou créer un problème pour un service d'entreprise ou une analyse de scénarios dans l'application Résilience opérationnelle .

Traduction automatique

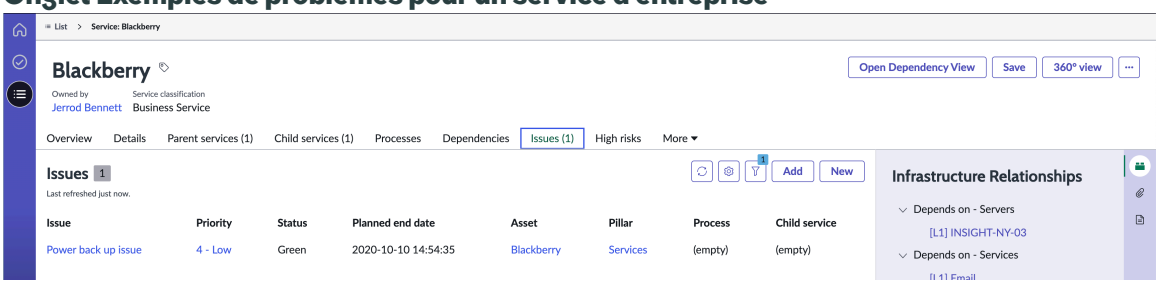
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les problèmes sont utilisés pour capturer les problèmes actuels ou les lacunes qui ont été observés dans l'environnement d'application. Vous pouvez également suivre un plan d'action pour corriger les écarts.

Avec la nouvelle architecture des problèmes, vous pouvez associer un problème existant aux contrôles ou aux risques. Vous pouvez également créer un problème dans lequel vous pouvez maintenant spécifier un ou plusieurs contrôles, objectifs de contrôle, risques, déclarations de risque, citations, etc., qui sont impactés par le problème.

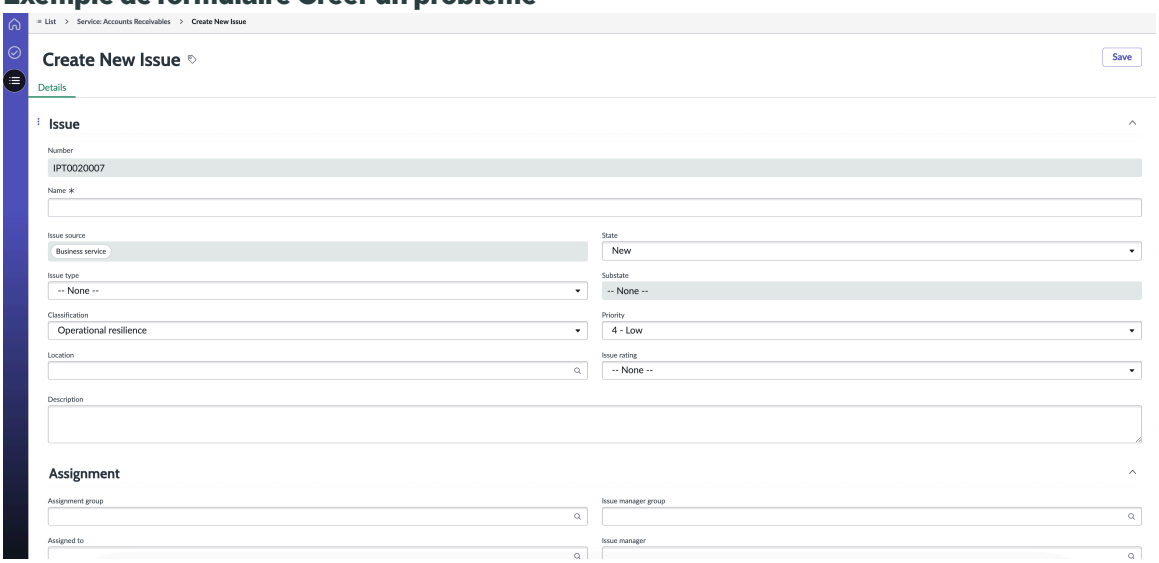
Dans Résilience opérationnelle, vous pouvez ajouter un problème existant ou créer un problème pour un service d'entreprise donné ou une analyse de scénario. L'exemple suivant illustre un exemple d'onglet **Problèmes** pour un service d'entreprise.

Onglet Exemples de problèmes pour un service d'entreprise



Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Problèmes** pour créer un problème pour un service d'entreprise ou une analyse de scénarios, le formulaire Créer un nouveau problème s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de formulaire Créer un problème



Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un problème, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau problème.

Formulaire Créer un nouveau problème

Utilisez le formulaire Créer un problème pour Espace de travail de résilience opérationnelle ajouter un problème à un service d'entreprise ou à une analyse de scénarios.

Formulaire Créer un nouveau problème

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème

Champ	Description
Problème	
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source du problème, telle que Service d'entreprise ou Analyse de scénarios. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique • optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation
Classification	Classification du problème. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes : • Audit • Conformité • Operational Resilience • Risque • Fournisseur
Emplacement	Emplacement du problème.
État	État du problème. Options disponibles : • Nouveau • Analyser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• Répondre • Revue • Fermé terminé • Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Priorité du problème. Options disponibles : • Critique • Élevée • Modérée • Faible • Planification
Évaluation du problème	Évaluation du problème. Options disponibles : • Très élevé • Élevée • Modérée • Faible • Très faible
Description	Approbateur du plan d’analyse de scénarios.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour le problème. Par exemple, le groupe de développement d’applications.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Options disponibles : • Gestionnaires de conformité • Gestionnaires des risques informatiques • Gestionnaires des risques
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Planifier	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Créées	Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Fermé	Date de fermeture du problème.
Date de début effective	Date de début réelle du problème.
Date de fin effective	Date de fin réelle du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent associé au problème.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Plan d'action	
Recommandation	Recommandation pour le problème.
Plan d'action	Plan d’action pour le problème.
Activité	
Notes de travail	Notes de travail pour le problème.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires pour le problème.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel auquel le problème appartient. Par exemple, un problème peut appartenir au domaine des risques informatiques et de la conformité.

Traduction automatique

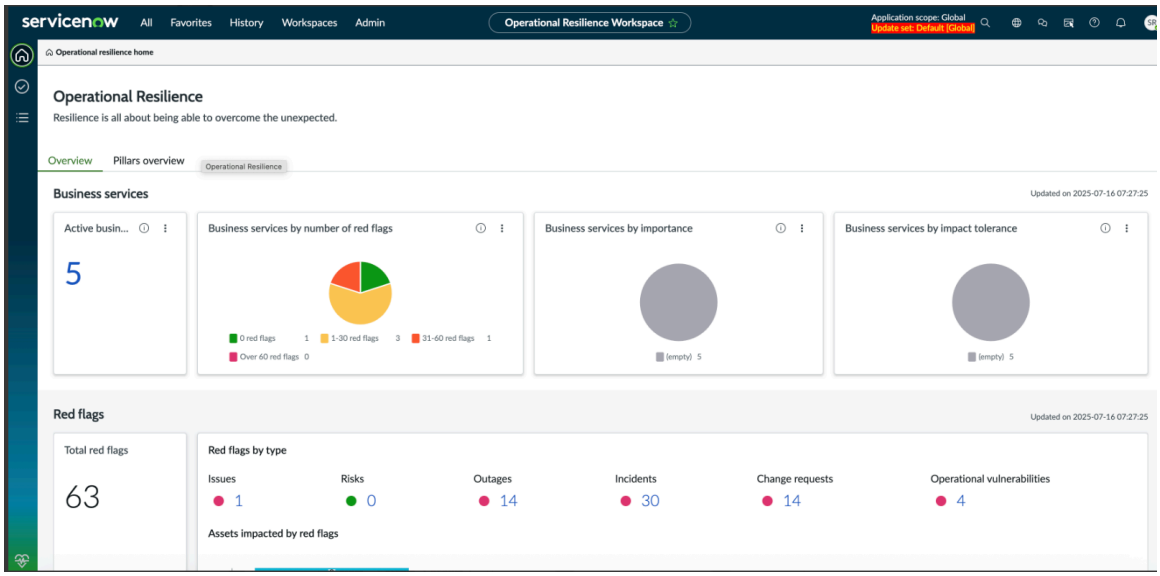
Vues de la page de destination et du tableau de bord

La page de destination de fournit Espace de travail de résilience opérationnelle une vue d’ensemble à volet unique des services, des services d’entreprise et des piliers de votre organisation. Le tableau de bord affiche les mesures de résilience, y compris l’état opérationnel, les activités terminées, les indicateurs rouges et les suggestions d’amélioration.

Le modèle de données flexible introduit avec Résilience opérationnelle la version 21.0.x fournit une base pour les tableaux de bord et suit le flux des services dépendants. Les données, y compris les indicateurs rouges par type, tels que les contrôles ayant échoué, les incidents et les pannes, et les mesures de service d’entreprise telles que le nombre d’indicateurs,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

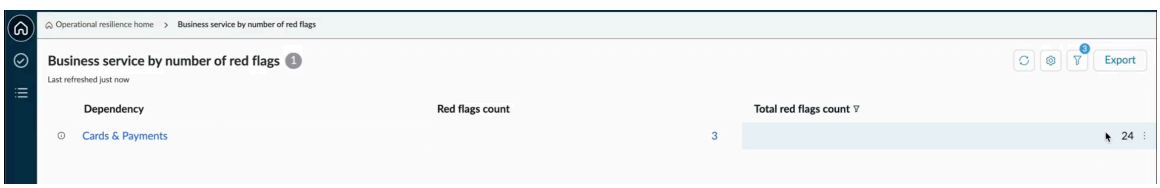
l'importance et la tolérance d'impact, sont mises à jour dans le tableau de bord via les modifications apportées au modèle de données flexible.



Les données affichées dans l'exemple concernent des services d'entreprise tels que le service d'entreprise par nombre d'indicateurs rouges, le service d'entreprise par importance, le service d'entreprise par tolérance d'impact. Vous pouvez modifier les offres de service informatique, les processus business ou les services d'application en configurant la *sn_oper_res.top_class_name* propriété. Vous pouvez ensuite remplacer la classe supérieure par un autre objet et le système affiche les données relatives à cette classe supérieure spécifique.

Calcul et déploiement des indicateurs rouges

Le tableau de bord illustré dans l'exemple précédent affiche une plage de 1 à 30 indicateurs rouges. Lors de la sélection, il affiche une répartition détaillée, montrant un total de 20 indicateurs rouges, dont 3 spécifiquement attribués au niveau « cartes et paiements ». Cela illustre la fonctionnalité de déploiement, qui regroupe les indicateurs rouges sous le service d'entreprise « Cartes et paiements » sélectionné, fournissant ainsi une vue hiérarchique des données.



La valeur « 24 » affichée dans la colonne Nombre total d'indicateurs rouges est la valeur cumulée des indicateurs rouges pour toutes les entités sous le service d'entreprise « Cartes et paiements ».

La *Calculate red flags for CSDM and dependencies* tâche planifiée ne crée pas de nouveaux enregistrements dans la table [sn_oper_res_profile]. Au lieu de cela, il recalcule les objets impactés pour les enregistrements de sn_oper_res_profile existants à l'aide des données de la table [sn_grc_m2m_profile_profile].

La *Calculate red flags for CSDM and dependencies* tâche planifiée récupère les indicateurs rouges pour les profils de la table [sn_oper_res_profile] uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le n'est *sn_oper_res_profile.pillar* pas vide.
- Le *sn_oper_res_profile.applies*champ _to n'est pas vide.

Le mécanisme d'extraction des indicateurs rouges peut utiliser la *sn_oper_res_profile.profile* condition, la *sn_oper_res_profile.applies_to* condition ou une combinaison des deux.

Les indicateurs rouges héritent également des objets impactés et des classes d'objets impactés de l'enregistrement [sn_oper_res_profile]. Par exemple, si le profil Operational Resilience d'un service d'application répertorie le service d'entreprise, l'offre et le processus business en tant qu'objets impactés (affichés dans la colonne Objets impactés), ces objets sont copiés dans tous les indicateurs rouges associés pour le service d'application et ses entités connexes.

Conditions de calcul des indicateurs rouges

Cette section utilise les *sn_oper_res_profile.profile* conditions et *sn_oper_res_profile.applies_to* comme référence. Les critères de calcul des indicateurs rouges et les tables pertinentes sont détaillés dans le tableau de calcul des indicateurs rouges.

Calcul des indicateurs rouges

Indicateurs rouges	Table	Conditions	Notes
Risques élevés - Risque avancé	[sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]	Conditions : • entity_1=profil • état = 30 • summary_residual_risk_score doit être supérieure au critère supérieur au critère maximal défini dans risk_assessment_methodology • Ne doit pas avoir d'évaluations ouvertes liées à sn_risk_advanced_risk_assessment_instance	Pour tous ces risques, les enregistrements intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_risk].
Contrôles ayant échoué : étape 1 (facultatif)	[sn_compliance_m2m_control_entity] (sn_compliance_control # # sn_grc_profile)	Conditions : • entité=profil • control.status=non_compliant • contrôle.exempt=faux • contrôle.état=moniteur • contrôle.actif = vrai	Une liste de contrôles est extraite et constitue des indicateurs rouges candidats.
Contrôles ayant échoué : étape 2	[sn_compliance_control]	Conditions :	Pour tous ces contrôles, des enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul des indicateurs rouges (suite)

Indicateurs rouges	Table	Conditions	Notes
		• entité=profil ou sys_id dans la liste des contrôles • control.status=non_compliant • contrôle.exempt=faux • contrôle.état=moniteur • contrôle.actif = vrai	intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_failed_control].
Problèmes : étape 1 (facultative)	[sn_grc_m2m_issue_to_entity] (sn_grc_issue ## sn_grc_profile)	Conditions : • entité=profil • sn_grc_issue.active=vrai	Une liste de problèmes est extraite et constituent des indicateurs rouges valides.
Problèmes : étape 2 (facultative) Si l'un des piliers suivants est utilisé, cette étape est considérée comme : • Service • Service d'entreprise • de business	• [sn_oper_res_m2m_scenario_event_issue] (scenario_event ←→ sn_grc_issue) • [sn_oper_res_m2m_scenario_event_service] (scenario_event ←→ service)	Une requête conjointe est effectuée à l'aide des deux tables et [sn_grc_issue] est [illegible] le service d'entreprise et l'offre.	Ceux-ci sont annexés à la liste des problèmes de l'étape 1.
Problèmes : Étape 3	[sn_grc_issue]	Conditions : • entité=profil ou sys_id dans la liste des contrôles • actif = vrai • De plus, les problèmes ne devraient pas avoir de politique d'exception. • La politique d'exception peut être vérifiée dans la table [sn_compliance_policy_exception] avec deux conditions :	Pour tous ces problèmes, les enregistrements intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_issue].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul des indicateurs rouges (suite)

Indicateurs rouges	Table	Conditions	Notes
		○ validity>now ○ état=8	
Incident : étape 1	incident	Conditions : • cmdb_ci=profile.applies_to • état IN [1,2]	Pour tous ces incidents, les enregistrements intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_incident].
Incident : étape 2 (facultatif)	[task_ci]	Conditions : • ci_item=profile.applies_to • task.sys_nom_classe=incident • task.state IN [1,2]	
Incident : étape 3	[task_cmdb_ci_service]	Conditions : • cmdb_ci_service=profile.applies_to • task.sys_nom_classe=incident • task.state IN [1,2]	
Demande de changement : étape 1	[change_request]	Conditions : • cmdb_ci=profile.applies_to • actif = vrai	Pour toutes ces demandes de changement, les enregistrements intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_change_request].
Demande de changement : étape 2 (facultatif)	[task_ci]	Conditions : • ci_item=profile.applies_to • task.sys_nom_classe=change_request • tâche.active=vrai	
Demande de changement : étape 3	[task_cmdb_ci_service]	Conditions : • cmdb_ci_service=profile.applies_to • task.sys_nom_classe=change_request • task.state IN [1,2]	
Panne	• [cmdb_outage_ci_mtom] (cmdb_ci ←→ cmdb_ci_outage) • [cmdb_ci_outage] (cmdb_ci)	Conditions : • ci_item=profile.applies_to • outage.type IN [dégradation, panne]	Pour toutes ces pannes, les enregistrements intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_outage].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul des indicateurs rouges (suite)

Indicateurs rouges	Table	Conditions	Notes
	Pour chaque enregistrement dans [cmdb_ci_outage], un enregistrement est créé dans la table [cmdb_ci_outage_ci_mtom]. Dans [cmdb_ci_outage], pour chaque CI affectés, un enregistrement est inséré dans la table [cmdb_ci_outage_ci_mtom].	• outage.end EST vide OU outage.end > maintenant	
Tâche	[task]	Conditions : • cmdb_ci=profile.applies_to • actif = vrai • sys_class_name DANS <liste des classes extraites de la propriété sn_oper_res.allowed_task_tables • Dans le cadre du système de base, il ne prend en compte que les enregistrements de problèmes.	Pour toutes ces tâches, des enregistrements intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_task].
Vulnérabilités opérationnelles : étape 1 (facultative)	[sn_grc_case_mgmt_related_area]	Conditions : • related_area=profil OU related_area=profile.applies_to • core_case.sys_nom_classe=sn_oper_res_vulnerability • core_case.active=vrai	Pour toutes ces vulnérabilités, des enregistrements intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_vulnerability].
Vulnérabilités opérationnelles : étape 2 (facultative)	[sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Conditions : • impacted_area=profil OU impacted_area=profile.applies_to • core_case.sys_nom_classe=sn_oper_res_vulnerability • core_case.active=vrai	
Évaluations des risques de tiers	[sn_vdr_risk_asmt_assessment]	Conditions :	Pour toutes ces évaluations, les enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul des indicateurs rouges (suite)

Indicateurs rouges	Table	Conditions	Notes
		• applies_to DANS [core_company, sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement] • état IN [5, 8, 9] • risk_rating_valid_to > maintenant • risk_rating = highestRiskRating • fournisseur = profile.applies_to (Remarque : cette condition est différente du champ **applies_to** dans la table [sn_vdr_risk_asmt_assessment].) • engagement = profile.applies_to (Remarque : cette condition est différente du champ **applies_to** dans la table [sn_vdr_risk_asmt_assessment].)	intermédiaires sont créés dans la table [sn_oper_res_tprm].

Vous pouvez calculer des indicateurs rouges pour les entités avec un pilier ; pour les éléments vulnérables, le pilier doit être la technologie. Pour les autres indicateurs rouges, les entités doivent avoir un pilier, sans restriction sur le type.

Exemples de conditions de requête d'intégration Résilience opérationnelle

L'application Résilience opérationnelle utilise des entités à intégrer Gestion des risquesà , Risque avancé et Gestion de la politique et de la conformité. Résilience opérationnelle utilise la *`applies_to`* valeur d'une entité à intégrer à d'autres tables. Pour illustrer le fonctionnement de ces intégrations, le tableau suivant fournit des exemples de conditions de requête pour différents types d'intégration, démontrant le rôle de l'entité et *`applies_to`* facilitant ces connexions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de conditions

Table	Condition	Fonction	Application intégrée
task_ci	• task.sys_nom_classe=incident • task.state DANS Nouveau, En cours • ci_item = Applies_to	_createIncidentAndChangeRequestsWithImpactedAndAffectedCis	Incidents
task_ci	• task.sys_nom_classe=change_request • tâche.active=vrai • ci_item = Applies_to	_createIncidentAndChangeRequestsWithImpactedAndAffectedCis	Demande de changement
task_cmdb_ci_service	• task.sys_nom_classe=incident • cmdb_ci_service= Applies_to	_createIncidentWithCriticalServices	Incident
task_cmdb_ci_service	• task.sys_nom_classe=change_request • cmdb_ci_service= Applies_to	_createIncidentWithCriticalServices	Demande de changement
cmdb_outage_ci_mtom	• ci_item = Applies_to • outage.type = dégradation ou panne • outage.end est vide ou après	_createOpresOutageWithAffectedCis	Panne
sn_grc_case_mgmt_impacted_area	• Impacted_area=Entité ou Applies_to • nom_classe_Core_case.sys = sn_oper_res_vulnerability • Core_case.active=vrai	_createOpresVulProfileForImpactedAreas	Vulnérabilités opérationnelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de conditions (suite)

Table	Condition	Fonction	Application intégrée
sn_grc_case_mgmt_related_area	• Related_area=Entité ou Applies_to • nom_classe_Core_case.sys = sn_oper_res_vulnerability • Core_case.active=vrai	_createOpresVulProfileForRelatedArea	Vulnérabilité opérationnelle
sn_grc_m2m_issue_to_entity	• Le problème est actif = vrai • Entité = Entité	_createServiceWithOpenIssue	Problème
sn_grc_issue	• Le problème est actif = vrai • Entité = Entité	_createServiceWithOpenIssue	Problème
	• Cmdb_ci = Applies_to • Actif = vrai • Sys_class_name DANS la propriété 'sn_oper_res.allowed_task_tables'		
Tâche			Tâche
Sn_risk_risk	• Profil= Entité • État=moniteur • Residual_score=highest_residual_score • Le contenu n'est PAS vide • Actif = vrai	__serviceWithHighRisk	Risque
sn_risk_advanced_risk_assessment_instance	• entity_1= Entité • état=terminé • summary_residual_risk_score= évaluation la plus élevée	_advancedServiceWithHighRisk	Advanced Risk
sn_compliance_m2m_control_entity	• Contrôle.État=non_compliant • Contrôle.Exempt=faux	_createServiceWithFailedControl	Politique et conformité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de conditions (suite)

Table	Condition	Fonction	Application intégrée
	• Contrôle.État=moniteur • Contrôle.actif = vrai • Profil= Entité		
sn_compliance_control	• État=non_compliant • Exempt=faux • État=moniteur • Profil= Entité	createServiceWithFailedControl	Politique et conformité
sn_bcp_plan_asset	No. 1 • Élément = Applies_to • Types : 'contient', 'primary_scope' • Plan.expire après • Plan.state=approved	_createServiceWithBCMPlan Sinon, marquez le Applies_to comme « Aucun plan »	Business Continuity Management
sn_recovery_activated_plan	No. 2 • Actif = faux • Plan=one à partir de #1	Sinon, marquez la Applies_to comme « Aucun exercice ».	
sn_recovery_event_asset	No. 3 • asset_name= Applies_to • event=one de #2	Si l'état de l'actif de l'événement est « non récupéré », marquez le Applies_to sur « Non récupéré ». Sinon, marquez le Applies_to comme « Récupéré ».	
sn_vul_vulnerable_item	• risk_rating = critique ou élevé • état DIFFÉRENT de « Fermé, Résolu, Différé » • Requête jointe avec profil	_computeVulnerabilityEntities	Réponse aux vulnérabilités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de conditions (suite)

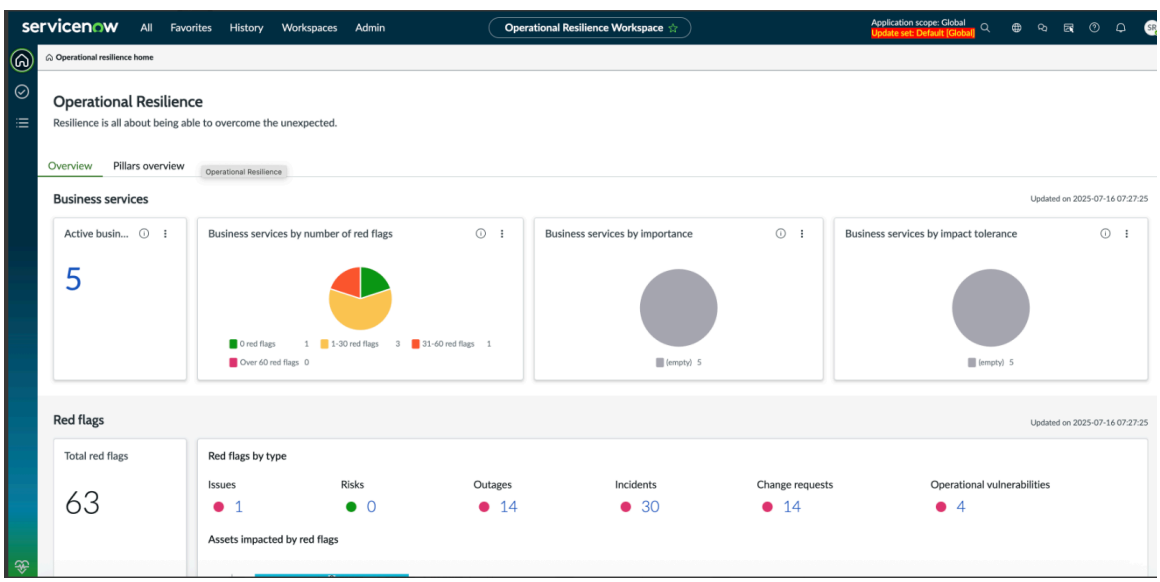
Table	Condition	Fonction	Application intégrée
	• Profile.pillar contient de la technologie • Profil.actif = vrai		
sn_oper_res_tprm	• applies_toIN'Fournisseur, Engagement' • stateIN' soumis,réponse • reçu, suivi • risk_rating_valid_to après • risk_rating = la note la plus élevée • fournisseur = Applies_to ou engagement = Applies_to	createServiceWithThirdPartyRiskAssm	Évaluation de risque de tiers

Mesures de résilience

Vous pouvez afficher les mesures de résilience pour les services ou les services d'entreprise, ainsi que les piliers sur la page de destination du Espace de travail de résilience opérationnelle.

Vue d'ensemble des services, des services d'entreprise et des pilliers

La page de destination affiche un résumé des mesures de résilience pour les services ou les services d'entreprise et les piliers.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de destination de affiche Espace de travail de résilience opérationnelle les onglets suivants :

- **Onglet Vue d'ensemble des services** : affiche une vue d'ensemble de l'état des services de votre organisation. La configuration de nœud principale de service (CMDB) récupère les données relatives au service. Les mesures de résilience des services, notamment leur état opérationnel, les activités terminées, les indicateurs rouges et les suggestions d'amélioration, sont affichées dans cet onglet. Pour en savoir plus sur la mesure de résilience affichée dans l'onglet **Vue d'ensemble des services** , reportez-vous à la rubrique Onglet Vue d'ensemble des services.
- **Onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise** : affiche l'état des services d'entreprise de votre organisation. La configuration de nœud principale OpRes avec en-tête CSDM configure les données relatives aux services d'entreprise. Les mesures de résilience des services d'entreprise, y compris leur état opérationnel, les activités terminées, les indicateurs rouges et les suggestions d'amélioration, sont affichées dans cet onglet. Pour en savoir plus sur la mesure de résilience disponible dans l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** , reportez-vous à la rubrique Onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise.
- **Onglet Vue d'ensemble des piliers** : affiche l'état et les mesures des piliers de votre organisation. Pour en savoir plus sur la mesure de résilience affichée dans l'onglet **Vue d'ensemble des piliers, reportez-vous** à la rubrique Onglet Vue d'ensemble des pilliers.

Les clients existants utilisent généralement la configuration de nœud principale de service (CMDB), tandis que les nouveaux clients utilisent OpRes avec la configuration de nœud principal d'en-tête CSDM. Selon la configuration effectuée par votre administrateur, la page de destination affiche soit l'onglet **Vue d'ensemble des services** , soit l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** .

Les administrateurs ou Générateur d'IU les administrateurs peuvent afficher ou masquer ces onglets de la vue en fonction des besoins organisationnels Espace de travail . Pour en savoir plus sur l'affichage ou le masquage de l'onglet **Vue d'ensemble des services** ou Vue **d'ensemble des services d'entreprise** , reportez-vous à la section Afficher l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise dans la Espace de travail vue.

Gestion des risques liés aux tiers intégration (TPRM)

Résilience opérationnelleÀ partir de la version 21.0.x, vous pouvez suivre les évaluations des risques de tiers comme des indicateurs rouges dans les rapports et les Résilience opérationnelle pages de vue d'ensemble des services aux entreprises, des offres de service et des processus de gestion.

Les évaluations des risques TPRM sont intégrées si Résilience opérationnelle elles remplissent les conditions suivantes :

- La cote de risque est très élevée (en utilisant la cote de risque remplacée, le cas échéant).
- La cote de risque est valide au-delà de la date actuelle.
- L'état est l'un des suivants : **Génération d'observations**, **Réponses reçues** ou **Finalisation avec un tiers**.
- L'évaluation des risques s'applique soit à la Société, soit à un engagement.

L'ouverture d'une évaluation des risques de tiers à partir de Résilience opérationnelle affiche la même vue que lors d'un accès direct à partir de .Espace de travail de gestion des fournisseurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher les listes connexes et les données d'indicateur rouge dans le Espace de travail de résilience opérationnelle, vous devez disposer des rôles d'utilisateur appropriés, comme expliqué dans cette section.

TPRM n'est pas installé

S'il TPRM n'est pas installé, Résilience opérationnelle les utilisateurs ne peuvent pas accéder aux indicateurs rouges de risque sans les IRM rôles.

TPRM Est installé

Toutefois, s'il TPRM est installé, Résilience opérationnelle les utilisateurs peuvent accéder à la fois aux indicateurs rouges de risque et Gestion des risques liés aux tiers aux indicateurs rouges, car le rôle de TPRM visionneur leur est affecté. Le TPRM rôle de visionneur comprend des options de visionneur de risques, éliminant ainsi le besoin de IRM rôles.

Pour plus d'informations sur les rôles requis pour afficher les listes connexes et les données sur les indicateurs rouges, consultez le tableau « Rôles pour afficher les listes exaltées et les données sur les indicateurs rouges » sur la Formulaire Créer un nouveau service page.

Affichage des rapports pour différents rôles d'utilisateur

Des rapports distincts s'affichent sur la page de destination pour BCM les Espace de travail de résilience opérationnelle utilisateurs professionnels et IRM professionnels.

Rôles améliorés pour accéder aux rapports

Les rôles installés avec Résilience opérationnelle contiennent désormais la relation pour BCM les utilisateurs professionnels et IRM professionnels.

Tous les Résilience opérationnelle utilisateurs peuvent accéder aux rapports généraux sur la page de destination.

Les rôles requis pour accéder BCMIRM aux rapports et Espace de travail de résilience opérationnelle sont expliqués dans le tableau suivant.

Rôles permettant d'accéder aux rapports

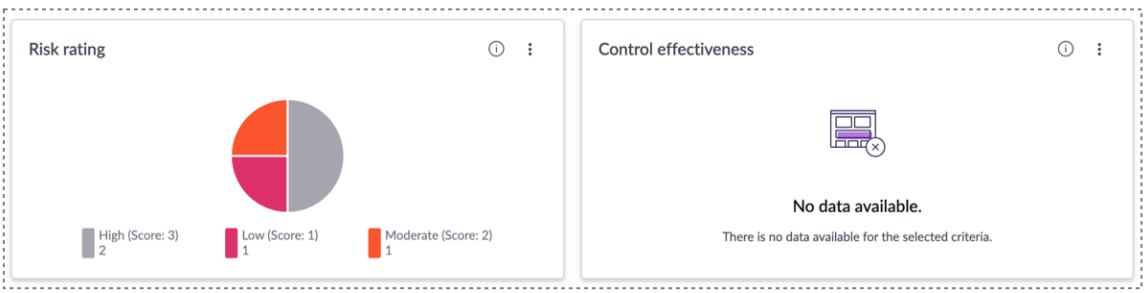
Type de rapports	Rôles requis	Information	Contient
Rapports BCM	sn_oper_res.bcm_opres_admin	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et supprimer à la fois des activités de résilience opérationnelle et des activités BCM.	• sn_oper_res.admin • sn_bcm.bcm_opres_manager
	sn_oper_res.bcm_opres_manager	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer à la fois des activités de résilience opérationnelle et des activités BCM.	• sn_oper_res.gestionnaire • sn_bcm.bcm_opres_user
	sn_oper_res.bcm_opres_user	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent participer à la fois aux activités de résilience opérationnelle et aux activités BCM.	• sn_oper_res.utilisateur • sn_bcm.viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles permettant d'accéder aux rapports (suite)

Type de rapports	Rôles requis	Information	Contient
Rapports IRM	sn_oper_res.irm_opres_admin	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et supprimer des activités de résilience opérationnelle et des activités IRM.	• sn_oper_res.admin • sn_bcm.irm_opres_manager
	sn_oper_res.irm_opres_manager	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer à la fois des activités de résilience opérationnelle et des activités IRM.	• sn_oper_res.gestionnaire • sn_bcm.irm_opres_user
	sn_oper_res.irm_opres_user	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent participer à la fois aux activités de résilience opérationnelle et aux activités IRM.	• sn_oper_res.utilisateur • sn_compliance.reader • sn_risk.reader



Onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise

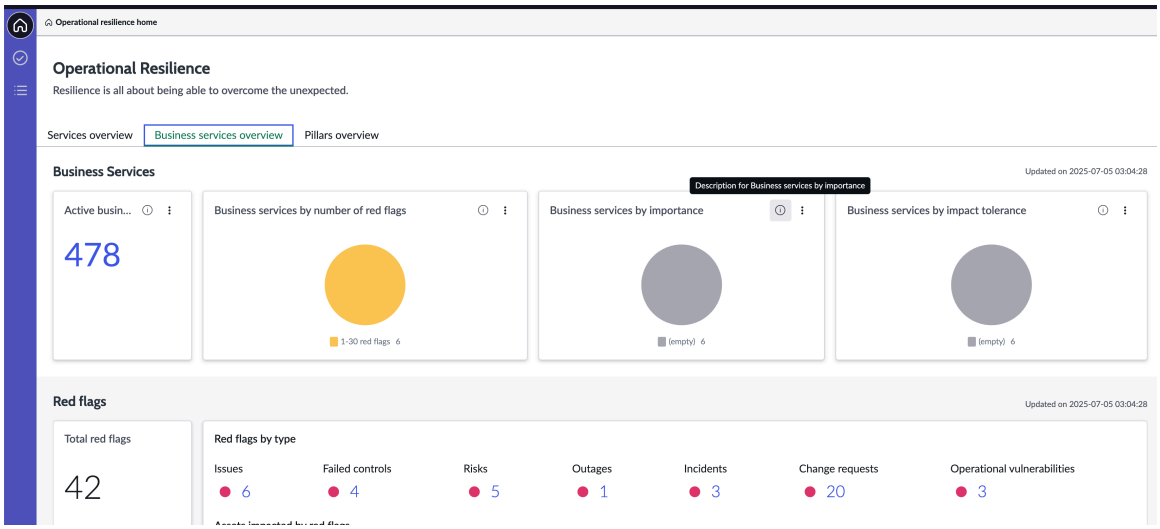
L'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** fournit Espace de travail de résilience opérationnelle un résumé complet des services d'entreprise actifs, mettant en évidence les indicateurs rouges ou les problèmes urgents, l'état des activités de résilience telles que les évaluations, l'analyse de scénarios et les attestations automatiques. Il propose également des suggestions pour atténuer les principaux risques ou vulnérabilités et renforcer les contrôles supérieurs.

Section Vue d'ensemble des services d'entreprise sur la page de destination

Les clients existants utilisent généralement la configuration de nœud principale de service (CMDB), tandis que les nouveaux clients utilisent la configuration de nœud principal OpRes avec en-tête CSDM. Les administrateurs affichent l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** et masquent l'onglet **Vue d'ensemble des services** de la Espace de travail de résilience opérationnelle vue en fonction des besoins de votre organisation.

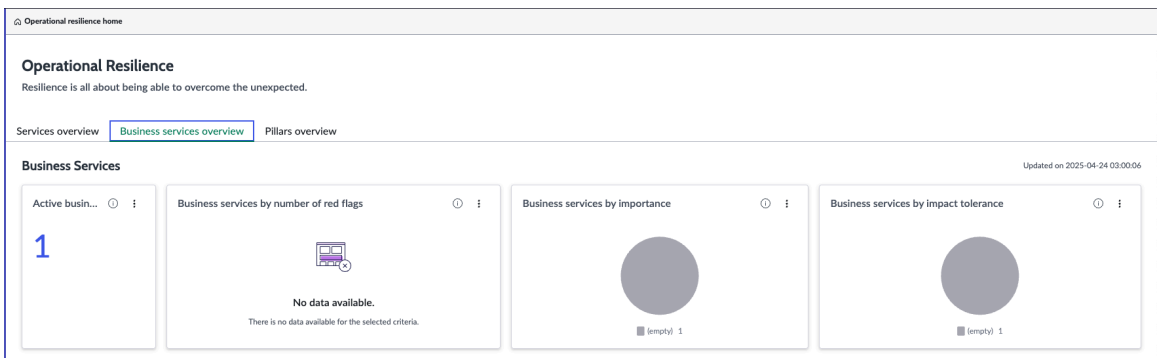
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapport résumé sur les services d'entreprise

Le rapport sur les services d'entreprise de l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** fournit un résumé rapide avec des mesures précises sur les types de services d'entreprise et leur état actuel.



- Services d'entreprise actifs
- Services d'entreprise par nombre d'indicateurs rouges
- Services d'entreprise par importance
- Services d'entreprise par tolérance d'impact

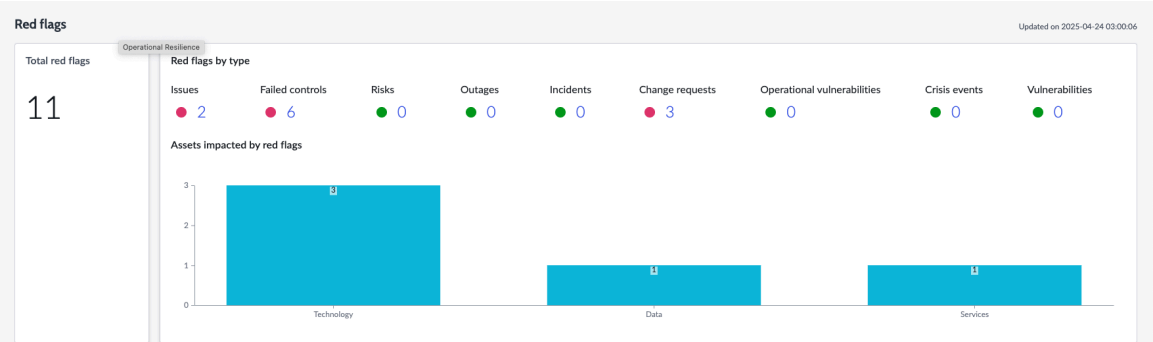
Rapport sur les indicateurs rouges

Le rapport Indicateurs rouges de l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** affiche le nombre total d'indicateurs rouges qui nécessitent une attention immédiate pour les actifs, les contrôles, les problèmes et les risques associés au service d'entreprise sélectionné. Il décompose les détails des indicateurs rouges en fonction des intégrations avec l'application Résilience opérationnelle . Par exemple, si vous avez installé l'application Gestion de la politique et de la conformité , les données des services d'entreprise pour les contrôles ayant échoué sont extraites de cette application et affichées dans ce rapport.

Un exemple de rapport d'indicateurs rouges pour les services d'entreprise est présenté dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les données suivantes sont affichées pour les services d'entreprise dans le rapport :

- Nombre total d'indicateurs rouges : le nombre total d'indicateurs rouges pour les services d'entreprise est indiqué dans ce rapport. Vous pouvez sélectionner le nombre dans le rapport et afficher l'état réel des services d'entreprise.
- Indicateurs rouges par type : le nombre d'incidents, de pannes, de demandes de changement, de vulnérabilités opérationnelles, de risques, de contrôles ayant échoué et de problèmes est mis à jour sur la page de vue d'ensemble du service. La sélection du nombre vous dirige vers une table détaillée des indicateurs rouges. Selon les applications intégrées à Résilience opérationnelle, les données des services d'entreprise sont extraites de ces applications et affichées dans le rapport, comme illustré dans l'exemple suivant.
  - Problèmes
  - Contrôles ayant échoué
  - Risques
  - Pannes
  - Incidents
  - Demandes de changement
  - Vulnérabilités opérationnelles
  - Événements de crise
  - Vulnérabilités

  Remarque :

  En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à **Propriétés système > Toutes les propriétés** dans votre instance et configurez la `sn_oper_res.red_flags_exclusion` propriété pour la section Indicateurs rouges.

  Par défaut, les services, les tâches Gestion de la continuité d'activité , le plan et les dépendances sont exclus de la liste d'affichage dans la section Indicateurs rouges.

- Actifs impactés par les indicateurs rouges : les actifs avec des indicateurs rouges classés par pilier sont affichés.

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise

La table suivante répertorie toutes les tables associées à chaque section du rapport de l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise et aux rapports

Titre	Description
Services d'entreprise	
Services d'entreprise actifs	Nombre de services d'entreprise critiques fournis à vos clients. Table source pour ce rapport : Type d'entité à entité [sn_grc_m2m_profile_profile_type]
Services d'entreprise par nombre d'indicateurs rouges	Description des services d'entreprise par nombre d'indicateurs rouges. Table source de ce rapport : Résumé du service [sn_oper_res_service_summary]
Services d'entreprise par importance	Description des services d'entreprise par importance. Table source pour ce rapport : Informations sur les OpRes liées au service [sn_oper_res_service_related_info]
Services d'entreprise par tolérance d'impact	Description des services d'entreprise par tolérance d'impact. Table source pour ce rapport : Informations sur les OpRes liées au service [sn_oper_res_service_related_info]
Indicateurs rouges	
Nombre total d'indicateurs rouges	Nombre total d'indicateurs rouges pour le service d'entreprise affecté.
Indicateurs rouges par type	Indicateurs rouges par type. Table source pour les problèmes : Problème [sn_oper_res_issue] Table source pour les contrôles ayant échoué : Contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] Table source pour les risques : Risques [sn_oper_res_risk] Table source des pannes : Pannes [sn_oper_res_critical_service_outage] Table source pour les incidents : Incidents [sn_oper_res_incident] Table source pour les demandes de changement : Demandes de changement [sn_oper_res_change_request] Table source pour Vulnérabilités opérationnelles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise et aux rapports (suite)

Titre	Description
	Vulnérabilités opérationnelles [sn_oper_res_vulnerability_profile] Table source pour Événements de crise : Événements de crise [sn_oper_res_bcm_plan] Table source pour les vulnérabilités : Vulnérabilités [sn_oper_res_vul_profile]
Actifs impactés par les indicateurs rouges	Actifs impactés par les indicateurs rouges affichés pour les piliers. Pour les actifs associés au pilier de processus sont affectés et affichés dans le rapport d'indicateurs rouges. La table source est Actifs impactés par les indicateurs rouges [sn_oper_res_service_process_pillar]
Activités	
Tâches	Tâches associées aux services.
Évaluations de l'importance et de l'impact	Évaluations de l'importance et de l'impact associées aux services. La table source est Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact [sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment]
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée aux services. La table source est Analyse de scénarios [sn_oper_res_scenario_analysis]
Attestations automatiques	Auto-attestations associées aux services. La table source est Attestations automatiques [sn_oper_res_self_attestation]
Suggestions	
Contrôles principaux à renforcer	Contrôles défaillants ayant un impact sur les services les plus critiques. Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Principaux risques à atténuer	Principaux risques qui menacent votre organisation par rapport à vos services impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles. Table source de ce rapport : Services comportant des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Principales vulnérabilités à corriger	Principales vulnérabilités à corriger pour les services. Table source pour ce rapport :

Traduction automatique

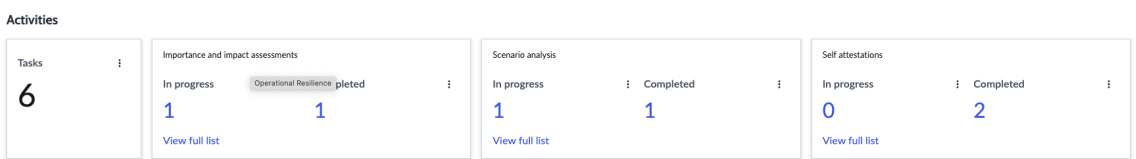
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services d'entreprise et aux rapports (suite)

Titre	Description
	Services avec vulnérabilités opérationnelles [sn_oper_res_vulnerability_profile]

Rendre compte des Résilience opérationnelle activités

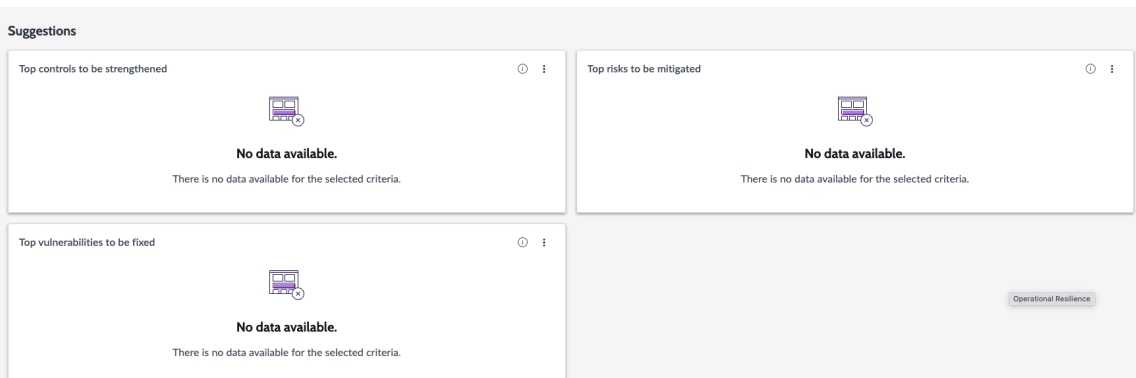
Le rapport d'activités de l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** affiche les tâches et l'état des activités suivantes Résilience opérationnelle pour les services d'entreprise.



- Tâches
- Évaluations de l'importance et de l'impact
- Analyse de scénarios
- Attestations automatiques

Suggestions pour atténuer les problèmes

Le rapport Suggestions de l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise** propose des recommandations et des solutions de contournement pour atténuer les problèmes et les risques liés à diverses mesures de résilience des services d'entreprise.



Selon les applications intégrées à Résilience opérationnelle, les suggestions sont affichées dans le rapport. Par exemple, si vous avez installé les Gestion de la politique et de la conformité applications , Gestion des risques et , les Réponse aux vulnérabilités suggestions suivantes sont affichées dans le rapport.

- Contrôles principaux à renforcer
- Principaux risques à atténuer
- Principales vulnérabilités à corriger

Onglet Vue d'ensemble des services

L'onglet Espace de travail de résilience opérationnelle**Vue d'ensemble des services** fournit un résumé complet des services actifs, mettant en évidence les indicateurs rouges ou les

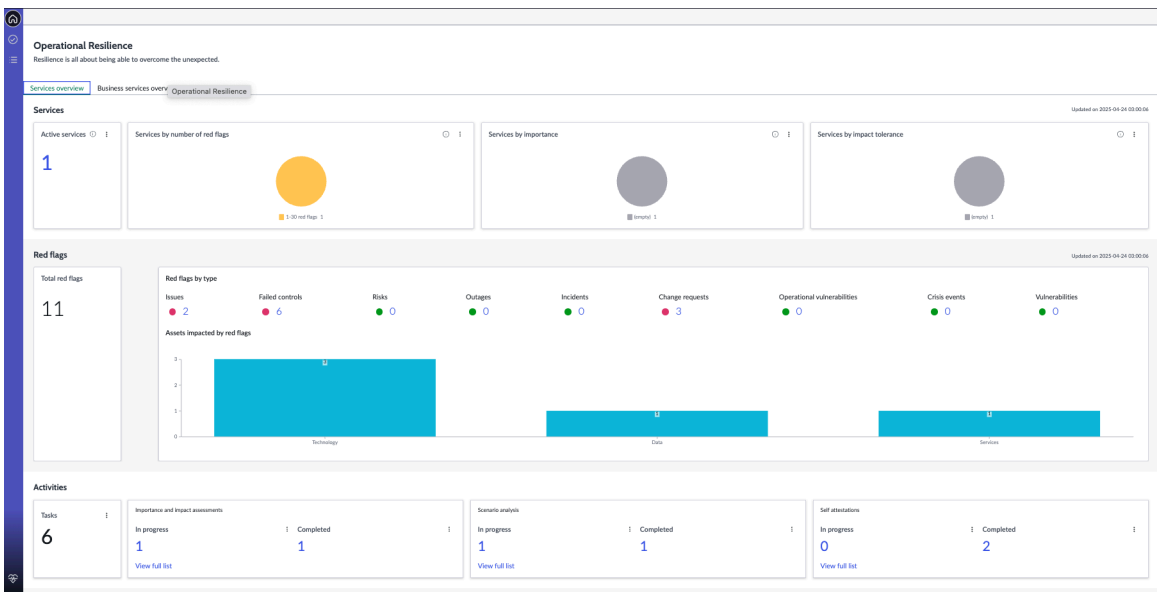
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

problèmes urgents, l'état des activités de résilience telles que les évaluations, l'analyse de scénarios et les auto-attestations. Il propose également des suggestions pour atténuer les principaux risques ou vulnérabilités et renforcer les contrôles supérieurs.

Section Vue d'ensemble des services sur la page de destination

Les clients existants utilisent généralement la configuration de nœud principale de service (CMDB), tandis que les nouveaux clients utilisent la configuration de nœud principal OpRes avec en-tête CSDM. Les administrateurs peuvent afficher l'onglet **Vue d'ensemble des services** et masquer l'onglet **Vue d'ensemble des services d'entreprise**Espace de travail de résilience opérationnelle en fonction des besoins de votre organisation.



Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services

La table suivante répertorie toutes les tables associées à chaque section du rapport de l'onglet **Vue d'ensemble des services** .

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services et aux rapports

Titre	Description
Services	
Services actifs	Nombre de services critiques livrés à vos clients. Table source de ce rapport : Services actifs [sn_grc_m2m_profile_profile_type]
Services par nombre d'indicateurs rouges	Description des services par nombre d'indicateurs rouges Table source de ce rapport : Services par nombre d'indicateurs rouges [sn_oper_res_service_summary]
Services par importance	Description des services par importance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services et aux rapports (suite)

Titre	Description
	Tableau source de ce rapport : Services par importance [sn_oper_res_service_related_info]
Services par tolérance d'impact	Description des services par tolérance d'impact. Table source de ce rapport : Services par tolérance d'impact [sn_oper_res_service_related_info]
Indicateurs rouges	
Nombre total d'indicateurs rouges	Nombre total d'indicateurs rouges pour le service affecté.
Indicateurs rouges par type	Indicateurs rouges par type. Table source pour les problèmes : Problème [sn_oper_res_issue] Table source pour les contrôles ayant échoué : Contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control] Table source pour les risques : Risques [sn_oper_res_risk] Table source des pannes : Pannes [sn_oper_res_critical_service_outage] Table source pour les incidents : Incidents [sn_oper_res_incident] Table source pour les demandes de changement : Demandes de changement [sn_oper_res_change_request] Table source pour Vulnérabilités opérationnelles : Vulnérabilités opérationnelles [sn_oper_res_vulnerability_profile] Table source pour Événements de crise : Événements de crise [sn_oper_res_bcm_plan] Table source pour les vulnérabilités : Vulnérabilités [sn_oper_res_vul_profile]
Actifs impactés par les indicateurs rouges	Actifs impactés par les indicateurs rouges affichés pour les piliers. Pour les actifs associés au pilier de processus sont affectés et affichés dans le rapport d'indicateurs rouges. La table source est Actifs impactés par les indicateurs rouges [sn_oper_res_service_process_pillar]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des services et aux rapports (suite)

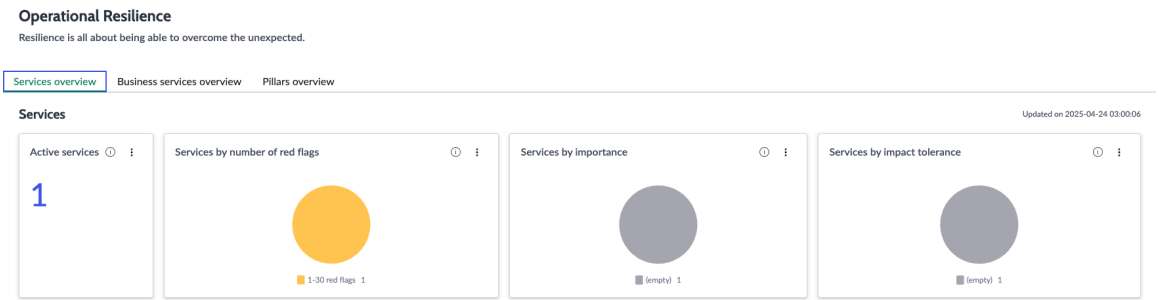
Titre	Description
Activités	
Tâches	Tâches associées aux services.
Évaluations de l'importance et de l'impact	Évaluations de l'importance et de l'impact associées aux services. La table source est Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact [sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment]
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée aux services. La table source est Analyse de scénarios [sn_oper_res_scenario_analysis]
Attestations automatiques	Auto-attestations associées aux services. La table source est Attestations automatiques [sn_oper_res_self_attestation]
Suggestions	
Contrôles principaux à renforcer	Contrôles défaillants ayant un impact sur les services les plus critiques. Les tables sources de ce rapport sont les suivantes : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Principaux risques à atténuer	Principaux risques qui menacent votre organisation par rapport à vos services impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles. Table source de ce rapport : Services comportant des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Principales vulnérabilités à corriger	Principales vulnérabilités à corriger pour les services. Table source pour ce rapport : Services avec vulnérabilités opérationnelles [sn_oper_res_vulnerability_profile]

Traduction automatique

Rapport synthétique sur les services

Le rapport Services de l'onglet **Vue d'ensemble des services** fournit un résumé rapide avec des mesures précises sur les types de services et leur état actuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

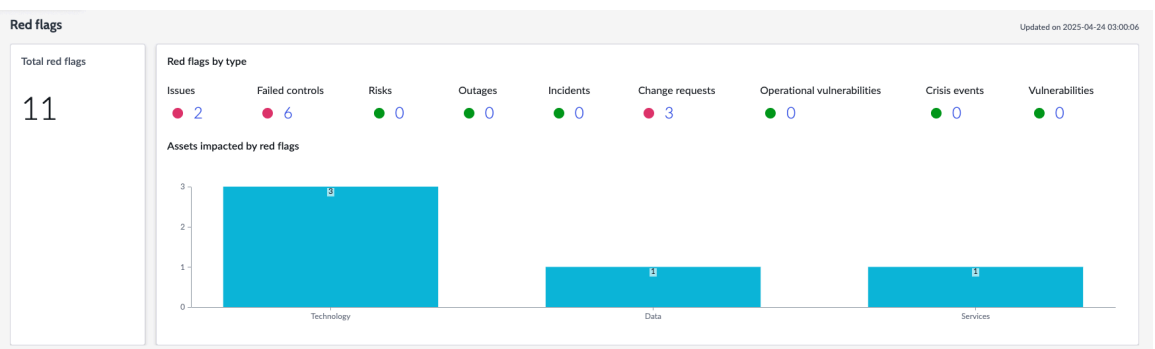


- Services actifs
- Services par nombre d'indicateurs rouges
- Services par importance
- Services par tolérance d'impact

Rapport sur les indicateurs rouges

Le rapport Indicateurs rouges de l'onglet **Vue d'ensemble des services** affiche le nombre total d'indicateurs rouges qui nécessitent une attention immédiate pour les actifs, les contrôles, les problèmes et les risques associés au service sélectionné. Il décompose les détails des indicateurs rouges en fonction des intégrations avec l'application Résilience opérationnelle . Par exemple, si vous avez installé l'application, les Gestion de la politique et de la conformité données de services pour les contrôles ayant échoué sont extraites de cette application et affichées dans ce rapport.

Un exemple de rapport d'indicateurs rouges pour les services est présenté dans l'exemple.



Les données suivantes s'affichent pour les services du rapport :

- Nombre total d'indicateurs rouges : le nombre total d'indicateurs rouges pour les services est indiqué dans ce rapport. Vous pouvez sélectionner le nombre dans le rapport et afficher l'état réel des services.
- Indicateurs rouges par type : le nombre d'incidents, de pannes, de demandes de changement, de vulnérabilités opérationnelles, de risques, de contrôles ayant échoué et de problèmes est mis à jour sur la page de vue d'ensemble du service. La sélection du nombre vous dirige vers une table détaillée des indicateurs rouges. Les services enfants sont regroupés sous leurs services parents pour tous les services et dépendances. Selon les applications intégrées à Résilience opérationnelle, les données des services sont extraites de ces services et affichées dans le rapport, comme illustré dans l'exemple. Les données suivantes sont affichées dans le rapport Indicateurs rouges :
  - Problèmes
  - Contrôles ayant échoué

Traduction automatique

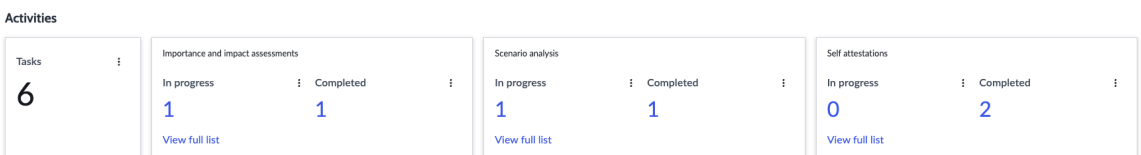
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques
- Pannes
- Incidents
- Demandes de changement
- Vulnérabilités opérationnelles
- Événements de crise
- Vulnérabilités

- Actifs impactés par les indicateurs rouges : tout service, service enfant, processus business ou leurs dépendances sont marqués comme indicateurs rouges sous différents piliers.

Rendre compte des Résilience opérationnelle activités

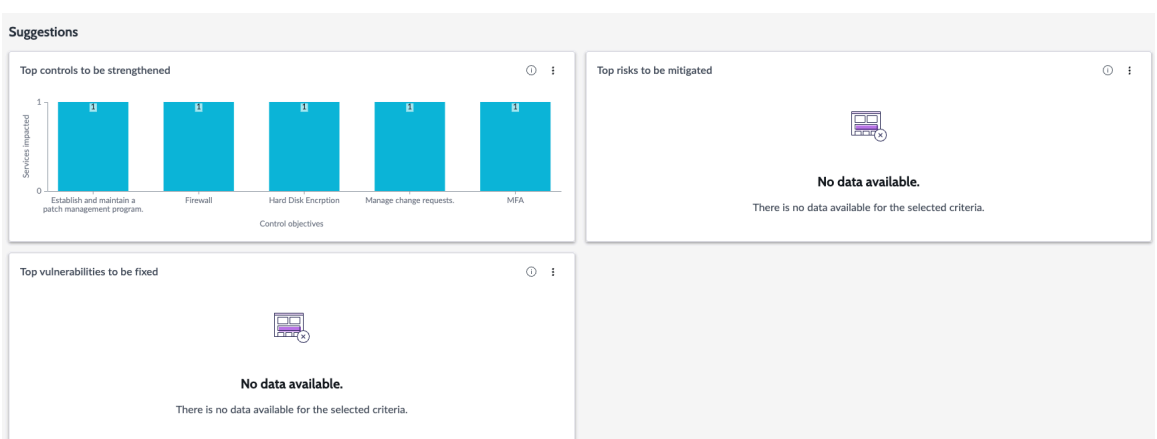
Le rapport d'activités de l'onglet **Vue d'ensemble des services** affiche les tâches et l'état des activités suivantes Résilience opérationnelle pour les services.



- Tâches
- Évaluations de l'importance et de l'impact
- Analyse de scénarios
- Attestations automatiques

Suggestions pour atténuer les problèmes

Le rapport Suggestions de l'onglet **Vue d'ensemble des services** propose des recommandations et des solutions de contournement pour atténuer les problèmes et les risques liés à diverses mesures de résilience des services.



Selon les applications intégrées à Résilience opérationnelle, les suggestions sont affichées dans le rapport. Par exemple, si vous avez installé les Gestion de la politique et de la conformité applications , Gestion des risques et , les Réponse aux vulnérabilités suggestions suivantes sont affichées dans le rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

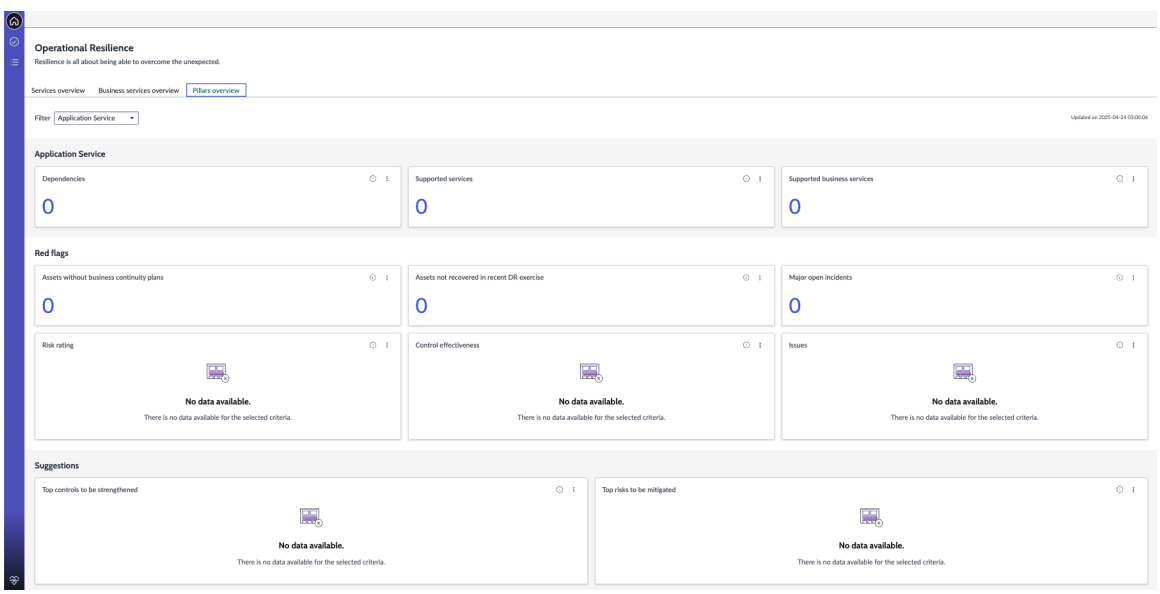
- Contrôles principaux à renforcer
- Principaux risques à atténuer
- Principales vulnérabilités à corriger

Onglet Vue d'ensemble des pilliers

Un pilier est un élément fondamental qui soutient la résilience opérationnelle de votre organisation. Vous pouvez mapper les services d'entreprise et les processus à ces piliers de l'application Résilience opérationnelle pour établir des relations et surveiller leur état sur le tableau de bord dans le Espace de travail de résilience opérationnelle.

Onglet Vue d'ensemble des pilliers sur la page de destination

L'onglet **Vue d'ensemble des piliers** de la page de destination de fournit Espace de travail de résilience opérationnelle des informations sur les piliers, qui font partie du système de base dans Résilience opérationnelle. Depuis le tableau de bord, vous pouvez suivre l'état des services pour chaque pilier. La section Vue d'ensemble des piliers affiche les données filtrées pour le pilier sélectionné, comme illustré dans l'exemple.



Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des pilliers

Le tableau suivant répertorie toutes les tables associées à chaque section du rapport de l'onglet **Vue d'ensemble des piliers** .

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des piliers et aux rapports

Titre	Description
Piliers	
Dépendances	Dépendances pour le pilier. Table source pour ce rapport : Dépendances [sn_oper_res_profile]
Services pris en charge	Services pris en charge pour le pilier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables associées à l'onglet Vue d'ensemble des piliers et aux rapports (suite)

Titre	Description
	Table source pour ce rapport : [sn_oper_res_profile]
Services d'entreprise pris en charge	Services d'entreprise pris en charge pour le pilier. Table source pour ce rapport : [sn_oper_res_profile]
Indicateurs rouges	
Incidents majeurs en cours	Incidents majeurs ouverts pour le pilier. Table source pour les incidents : Incidents [sn_oper_res_incident]
Cote de risque	Table source pour les risques : Risques [sn_oper_res_risk]
Efficacité du contrôle	Table source pour les contrôles ayant échoué : Contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Problèmes	Table source pour les problèmes : Problème [sn_oper_res_issue]
Suggestions	
Contrôles principaux à renforcer	Contrôles défaillants ayant un impact sur les services les plus critiques. Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Principaux risques à atténuer	Principaux risques qui menacent votre organisation par rapport à vos services impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à la mise en œuvre des contrôles. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Principales vulnérabilités à corriger	Principales vulnérabilités à corriger pour les services.

Vous pouvez afficher les données des piliers suivants à partir du tableau de bord :

- Service d'application
- Services d'entreprise
- Données

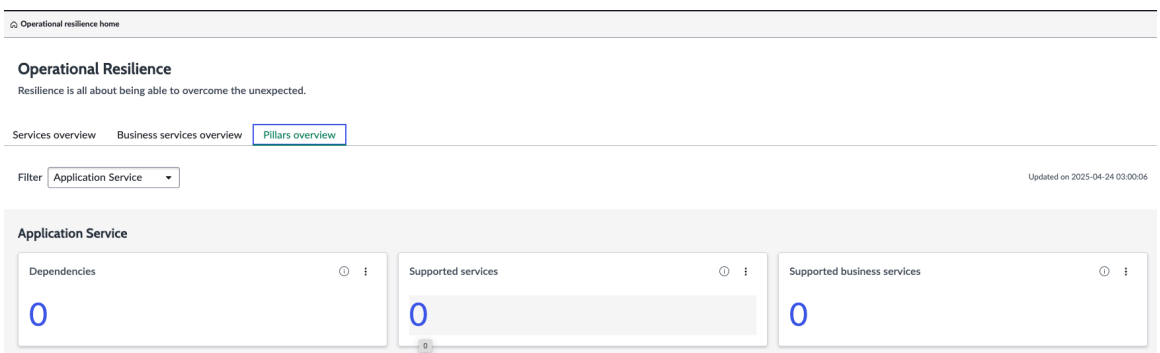
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installations
- Personnes
- Processus
- Services
- Offre de service
- Fournisseurs
- Technologie

L’exemple de rapport suivant présente les données du pilier de service d’application avec ses mesures précises.

- Dépendances
- Services pris en charge
- Services d'entreprise pris en charge

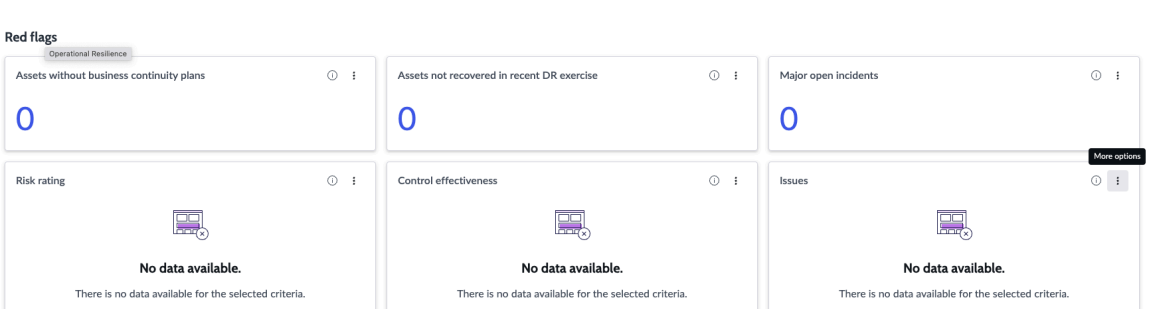


Rapport sur les indicateurs rouges

Le rapport Indicateurs rouges de l’onglet **Vue d’ensemble des piliers** affiche le nombre total d’indicateurs rouges qui nécessitent une attention immédiate pour les actifs, les contrôles, les problèmes et les risques associés au pilier sélectionné. Il décompose les détails des indicateurs rouges en fonction des intégrations avec l’application Résilience opérationnelle . Par exemple, si vous avez installé l’application Gestion des risques , les données des évaluations des risques sont extraites de cette application et affichées dans ce rapport.

Si vous installez les applications facultatives à partir de la GRC suite de produits, telle que Gestion de la continuité d'activité et Réponse aux vulnérabilités dans votre instance, vous pouvez également afficher le plan et Réponse aux vulnérabilités les rapports de continuité d’activité sur le tableau de bord.

Un exemple de rapport d’indicateurs rouges pour les piliers est présenté dans l’exemple.



Traduction automatique

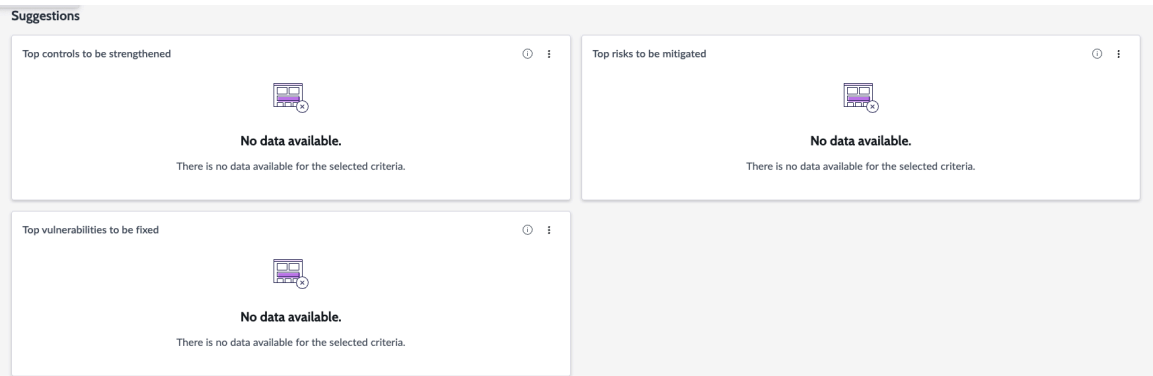
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données suivantes s'affichent pour les piliers du rapport Indicateurs rouges :

- Actifs sans plan de continuité d'activité et actifs non récupérés lors de l'exercice de récupération d'urgence récent : Ces indicateurs rouges sont affichés pour le pilier sélectionné dans l'exemple, car l'application Résilience opérationnelle est intégrée à l'application BCM.
- Incidents majeurs en cours
- Scores pour la cote de risque, l'efficacité du contrôle et les problèmes

Suggestions pour atténuer les problèmes

Le rapport Suggestions de l'onglet **Vue d'ensemble des piliers propose des** recommandations et des solutions de contournement pour atténuer les problèmes et les risques liés aux diverses mesures de résilience associées au pilier.



Selon les applications intégrées à Résilience opérationnelle, les suggestions sont affichées dans le rapport. Par exemple, si vous avez installé les Gestion de la politique et de la conformité applications , Gestion des risques et , les Réponse aux vulnérabilités suggestions suivantes sont affichées dans le rapport.

- Contrôles principaux à renforcer
- Principaux risques à atténuer
- Principales vulnérabilités à corriger

Pour en savoir plus sur les piliers de , reportez-vous à Résilience opérationnelle la section Explorer Résilience opérationnelle.

Vue de la page et de la liste de la tâche

La page Tâches dans Espace de travail de résilience opérationnelle fournit une vue à volet unique de vos tâches en attente, des tâches de votre groupe et des tâches de votre liste de surveillance. Vous pouvez également mettre à jour les tâches directement à partir du tableau de bord. Sur la page Liste, vous pouvez configurer vos tâches de résilience opérationnelle.

Onglets de la page Tâches

La page Tâches dans Espace de travail de résilience opérationnelle affiche les onglets suivants :

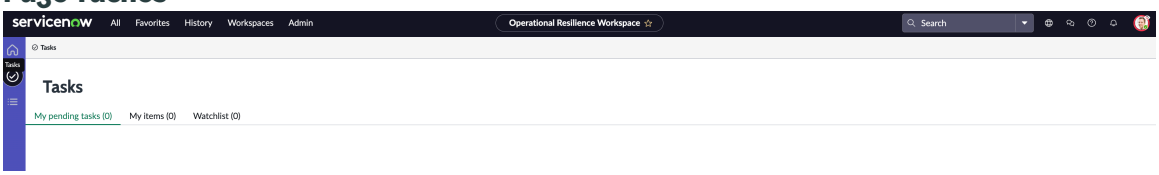
- **Mes tâches en attente**
- **Mes éléments**
- **Liste de surveillance**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un exemple de page de tâches pour un utilisateur connecté est illustré dans l'exemple suivant.

Page Tâches



Mes tâches en attente

L'onglet **Mes tâches en attente** affiche une vue d'ensemble des tâches en attente qui vous sont affectées et des tâches qui nécessitent une action de votre part.

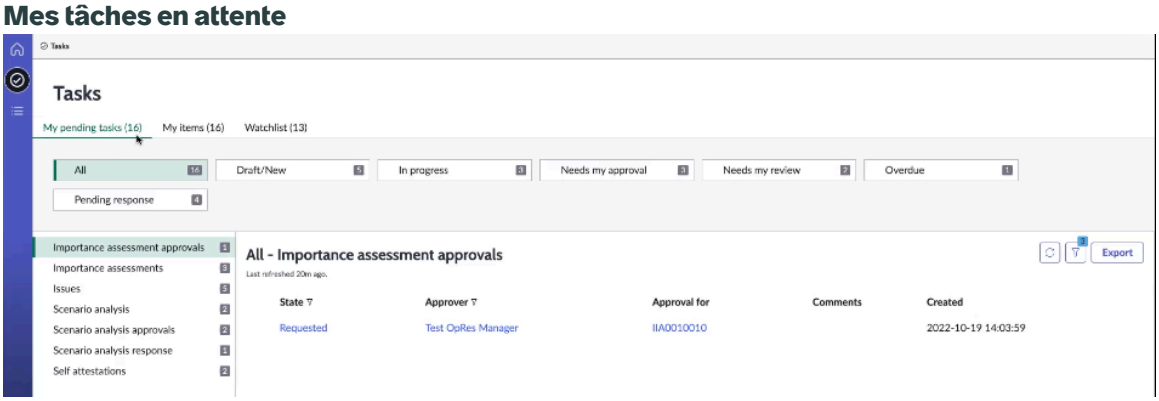
Remarque : Les données affichées dans la page Tâches sont basées sur les rôles des utilisateurs.

L'onglet **Mes tâches en attente** affiche vos tâches en attente dans différents états. Vous pouvez filtrer vos tâches en attente à l'aide des types d'états suivants :

- Tous
- Brouillon/Nouveau
- En cours
- Nécessite mon approbation
- Nécessite ma revue
- En retard
- Réponse en attente

L'exemple suivant montre les tâches en attente pour l'utilisateur connecté.

Mes tâches en attente



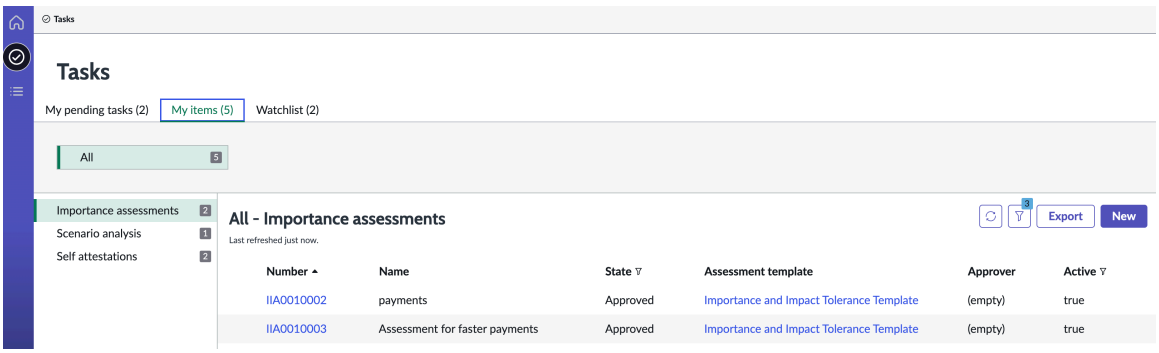
Mes éléments

L'onglet **Mes éléments** affiche une liste des tâches affectées à l'utilisateur connecté, tel que le Résilience opérationnelle gestionnaire, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

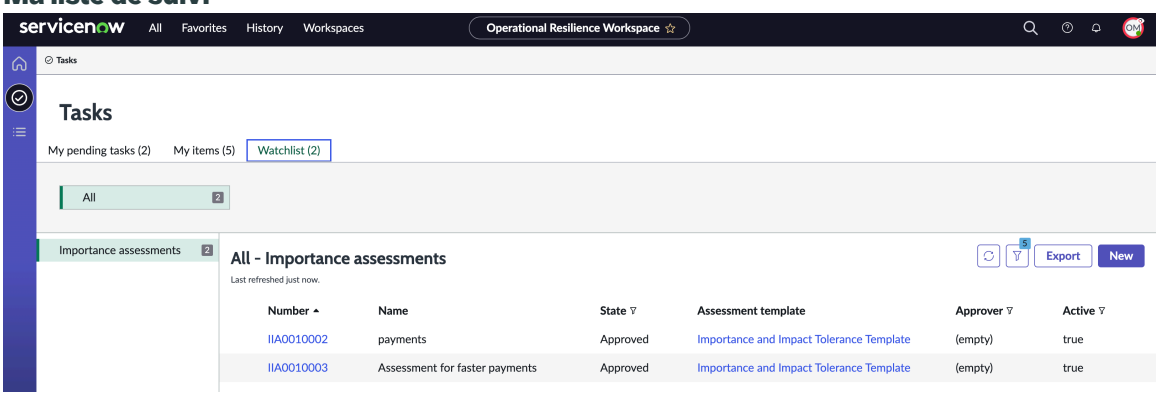
Mes éléments



Liste de surveillance

L'onglet **Liste de surveillance** affiche une liste des tâches qui figurent dans votre liste de surveillance. Lorsqu'une tâche est approuvée ou terminée, vous recevez une notification sur l'onglet. L'exemple suivant montre les mises à jour des tâches d'évaluation qui figurent sur la liste de surveillance de l'utilisateur connecté.

Ma liste de suivi



Remarque : Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , vous ne pouvez afficher que les enregistrements en cours. Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , les enregistrements fermés et annulés ne sont pas affichés. Dans Espace de travail de résilience opérationnelle, vous pouvez afficher les enregistrements fermés et annulés sur leurs formulaires respectifs.

Si vous disposez du rôle d'administrateur Résilience opérationnelle , vous pouvez personnaliser Espace de travail de résilience opérationnelle en mettant à jour les configurations de la page Tâches. Pour mettre à jour les configurations de la page Tâches, vous pouvez accéder à **Tous les > Configurations de page de destination GRC Configuration de la page des tâches >** dans votre instance.

Si vous disposez des rôles de gestionnaire ou Résilience opérationnelle d'utilisateurRésilience opérationnelle, vous pouvez également obtenir des recommandations pertinentes sur vos tâches de résilience sur la page de destination.

Pour afficher plus d'informations sur la configuration de la page Tâches, reportez-vous à la section Mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page des tâches.

Vue de liste dans Espace de travail de résilience opérationnelle

À partir de la vue de liste, vous pouvez configurer un service d'entreprise, analyser son importance et sa tolérance aux impacts, effectuer une analyse de scénarios et générer un rapport d'auto-attestation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un service d'entreprise dans , reportez-vous à Espace de travail de résilience opérationnelle la section Configuration des données pour les services d'entreprise.

Pour plus d'informations sur l'analyse de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans , reportez-vous à Espace de travail de résilience opérationnelle la section Réalisation de l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

Pour plus d'informations sur l'exécution d'une analyse de scénarios dans , reportez-vous à Espace de travail de résilience opérationnelle la section Effectuer une analyse de scénario.

Pour plus d'informations sur l'auto-attestation de vos services d'entreprise dans , reportez-vous à Espace de travail de résilience opérationnelle la section Certifier des services à l'aide de l'auto-attestation.

Référence Résilience opérationnelle

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application Résilience opérationnelle . Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, notamment les propriétés, les rôles et les Résilience opérationnelle tables.

Propriétés installées avec Résilience opérationnelle

Lorsque vous installez l'application Résilience opérationnelle , plusieurs propriétés système sont ajoutées à votre instance. Vous n'avez peut-être pas besoin de modifier ces propriétés. L'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut gérer ces propriétés.

Propriétés installées

Propriété	Description
sn_oper_res.allowed_task_tables	Propriété utilisée pour aff Résilience opérationnelle et le **Type** : chaîne **Valeur : problème**
sn_oper_res.pilier_processus_business	sys_id du pilier Processus **Type** : chaîne **Valeur : 6408bde4537310**
sn_oper_res.processus_business_critiques	sys_id du type d'entité du **Type** : chaîne **Valeur : 221c1c9a53d3101**
sn_oper_res.services_critiques	sys_id du type d'entité de **Type** : chaîne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Valeur : 2d7bd49a53d310
sn_oper_res.dependency_pillars	sys_id des piliers Dépend sys_id à la valeur à l'aide e4f77de4537310108722 Reportez-vous aux piliers • Service d'application : e • Personnes : ab5c78b05 • Données : 9c38fde453 • Fournisseurs : a5187de • Technologie : c4c775e4 • Equipements : 2fad303 **Type** : chaîne **Valeur : e4f77de4537310**
sn_oper_res.logging.verbosité	Niveau de détail enregistr **Type** : liste de choix **debug=0, info=1, warn=2,**
sn_oper_res.max_niveaux	Nombre maximal de nivea **Type** : chaîne **Valeur : 1**
sn_oper_res.max_nœuds	Nombre maximal de nœuc • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10 0 Par exemple, lorsque l'AP
sn_oper_res.max_top	Nombre de vulnérabilités à affi • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
sn_oper_res.opres_csdm_main_node_config	Configuration de nœud pr **Type** : chaîne **Valeur : c483a911ff2a3110**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_oper_res.exclusion_indicateurs_rouges	Classes exclues des indica **Type** : chaîne **Valeur : sn_oper_res_profi**
sn_oper_res.nom_classe_supérieur	Propriété permettant de c **Type** : chaîne **Valeur : cmdb_ci_service_**
sn_oper_res.useAdvancedRisk	Propriété permettant de c **Type** : vrai | Faux **Valeur : vrai**
glide.ui.sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment_activity.champs	Champs du formateur d'a **Type** : chaîne **Valeur : assigned_to, état,**
glide.ui.sn_oper_res_scenario_analysis_activity.champs	Champs du formateur d'a **Type** : chaîne **Valeur : état, assigned_to,**

Rôles installés avec Résilience opérationnelle

Plusieurs types de rôles sont installés avec l'application Résilience opérationnelle .

Rôles installés avec Résilience opérationnelle

Remarque : Pour en savoir plus sur les rôles et les FAQ, consultez KB0555605 .

Rôles installés avec Operational Resilience

Nom du rôle	Description
Administrateur Résilience opérationnelle [sn_oper_res.admin]	L'administrateur Résilience opérationnelle est responsable de : • Configurer des scénarios • Configurer les types d'entité, les filtres d'entité et les piliers de génération de rapports en fonction des demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Operational Resilience (suite)

Nom du rôle	Description
	de tableau de bord des équipes commerciales. • Personnalisation des rapports sur le tableau de Résilience opérationnelle bord. L'administrateur Résilience opérationnelle doit avoir le rôle ITIL pour ajouter la CMDB relation entre le service et le processus. Le Résilience opérationnelle rôle d'administrateur comprend les rôles suivants : • sn_grc.admin • sn_oper_res.gestionnaire • Contient sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin, qui hérite de la possibilité de configurer le type de vulnérabilité, les modèles d'état, les modèles d'évaluation de vulnérabilité et les modèles de documents.
Résilience opérationnelle Gérant [sn_oper_res.manager]	Le Résilience opérationnelle gestionnaire est responsable de : • Assurer la résilience opérationnelle de l'organisation à l'aide des tableaux de bord et des rapports • Examiner les rapports sur le tableau de bord, ainsi que les Résilience opérationnelle données associées. Le Résilience opérationnelle rôle de gestionnaire comprend les rôles suivants : • sn_grc.gestionnaire • sn_compliance.reader • sn_oper_res.utilisateur • sn_risk.reader • Contient sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager, qui hérite de la capacité de soumettre une vulnérabilité opérationnelle (type de ticket).
Résilience opérationnelle Utilisateur [sn_oper_res.utilisateur]	L'Utilisateur Résilience opérationnelle est responsable de :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Operational Resilience (suite)

Nom du rôle	Description
	• Examiner les rapports sur le tableau de bord, ainsi que les Résilience opérationnelle données associées. • Achèvement de la tolérance d'impact et des plans de test pour les personnes affectées à l'analyse d'impact du service. L'utilisateur Résilience opérationnelle peut accéder aux Réponse aux vulnérabilités données. Le Résilience opérationnelle rôle Utilisateur contient les rôles suivants : • sn_incident.lire • sn_grc.lecteur • task_editor • Contient sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user qui peut être affecté à des tâches ou des problèmes dans la vulnérabilité opérationnelle.
sn_oper_res.operational_resilience_business_user	Soumet « Signaler une vulnérabilité opérationnelle » à partir du Centre des employés depuis : instancename/esc ? id=emp_taxonomy_topic&topic_id=14aedd93a314121051b1
BCM et Résilience opérationnelle administrateur [sn_oper_res.bcm_opres_admin]	Le BCM rôle d'administrateur and Résilience opérationnelle contient les rôles suivants : • sn_oper_res.bcm_opres_manager • sn_oper_res.admin
BCM et Résilience opérationnelle Gestionnaire [sn_oper_res.bcm_opres_manager]	Le BCM rôle de gestionnaire and Résilience opérationnelle contient les rôles suivants : • sn_oper_res.bcm_opres_user • sn_oper_res.gestionnaire
BCM et Résilience opérationnelle l'utilisateur [sn_oper_res.bcm_opres_user]	Le BCM rôle d'utilisateur and Résilience opérationnelle dispose des autorisations suivantes : • Peut lire le Espace de travail de UIB BCM. • Impossible d'accéder aux rapports ou aux IRM données. Le BCM rôle d'utilisateur and Résilience opérationnelle contient les rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Operational Resilience (suite)

Nom du rôle	Description
	• sn_bcm.viewer • sn_oper_res.utilisateur
IRM Résilience opérationnelle Utilisateur [sn_oper_res.irm_opres_user]	Le Gestion intégrée des risques rôle d'utilisateur (IRM) Operational Resilience ne peut pas accéder aux rapports et aux BCM données. Il contient : • sn_grc.lecteur • sn_oper_res.utilisateur Les rôles utilisateur suivants ne sont contenus que lorsque Gestion des politiques et conformité et Gestion des risques sont installées : • sn_compliance.reader • sn_risk.reader
IRM Résilience opérationnelle Administrateur [sn_oper_res.irm_opres_admin]	Le IRM Résilience opérationnelle rôle d'administrateur comprend les rôles suivants : • sn_oper_res.irm_opres_manager • sn_oper_res.admin
IRM Résilience opérationnelle Gestionnaire [sn_oper_res.irm_opres_manager]	Le IRM Résilience opérationnelle rôle de gestionnaire comprend les rôles suivants : • sn_oper_res.irm_opres_user • sn_oper_res.gestionnaire

Types de modèle lorsque des applications Lite sont installées

Rôles	Famille	Commentaires
sn_oper_res.admin	IRM	Aucun
sn_oper_res.gestionnaire	IRM	Aucun
sn_oper_res.utilisateur	IRM	Le rôle sn_oper_res.user est requis pour accéder aux enregistrements de profil de vulnérabilité.
De nouveaux rôles ont été introduits		
sn_oper_res.bcm_opres_admin	BCM	Le rôle sn_bcm.viewer est requis pour accéder Espace de
sn_oper_res.bcm_opres_manager	BCM	
sn_oper_res.bcm_opres_user	BCM	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de modèle lorsque des applications Lite sont installées (suite)

Rôles	Famille	Commentaires
		travail configurable de BCM au fichier . Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.bcm_opres_user + peut accéder à la fois à Espace de travail de résilience opérationnelle et Espace de travail configurable de BCM.
sn_oper_res.irm_opres_admin	IRM	Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.irm_opres_user + peut accéder au Espace de travail de résilience opérationnelle, mais ne peut pas accéder au Conformité de l'espace de travail et Espace de travail Risk. Des rôles supplémentaires sont nécessaires pour accéder à et Conformité de l'espace de travailEspace de travail Risk.
sn_oper_res.irm_opres_manager	IRM	
sn_oper_res.irm_opres_user	IRM	

Rôles créés pour BCM les professionnels et IRM les professionnels

- Les rôles suivants sont créés pour les BCM utilisateurs professionnels :

  Remarque : Lorsque les applications app-grc-bcm-lite ne sont pas installées, les utilisateurs dotés de ces rôles sont comptés en tant qu'opérateurs.

  - sn_oper_res.bcm_opres_admin
  - sn_oper_res.bcm_opres_manager
  - sn_oper_res.bcm_opres_user
- Les rôles suivants sont créés pour les IRM utilisateurs professionnels :

  Remarque : Lorsque les applications app-grc-bcm-lite ne sont pas installées, les utilisateurs dotés de ces rôles sont comptés en tant qu'opérateurs.

  - sn_oper_res.irm_opres_admin
  - sn_oper_res.irm_opres_manager
  - sn_oper_res.irm_opres_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque les applications Lite suivantes sont installées, les utilisateurs disposant des rôles sn_oper_res.bcm_opres_user, sn_oper_res.irm_opres_user ou sn_oper_res.user sont comptés en tant qu'opérateurs Lite.
  - Application BCM Lite : app-grc-bcm-lite (ID de module d'extension : com.snc.app_grc_bcm_lite)
  - Application IRM Lite : app-grc-business-user-lite (ID de module d'extension : com.sn_grc_lite)
- Les rôles sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager et sn_oper_res.user sont inclus dans IRM.

Rôles requis pour accéder aux espaces de travail

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder au Espace de travail de résilience opérationnelle et Espace de travail configurable de BCM:

- sn_oper_res.bcm_opres_user
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_admin

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder à :Espace de travail de résilience opérationnelle

- sn_oper_res.irm_opres_user
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_admin

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder au Espace de travail Risk:

- sn_risk_workspace.business_op_risk_manager
- sn_risk_workspace.IT_risk_manager
- sn_risk_workspace.manager_risque_operatonal

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder au Conformité de l'espace de travail:

- sn_compliance_ws.analyste_conformité_entreprise
- sn_compliance_ws.gestionnaire_conformité_entreprise
- sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Rôles utilisés pour générer des rapports d'incidents

Les rôles suivants sont utilisés pour générer des rapports d'incidents dans le module de génération de rapports d'incidents liés à la résilience numérique .

Rôles utilisés pour générer des rapports d'incidents

Rôle	Description
sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_admin	Rôle pour la configuration des activités administratives et d'incidents liés à la résilience numérique.

Traduction automatique

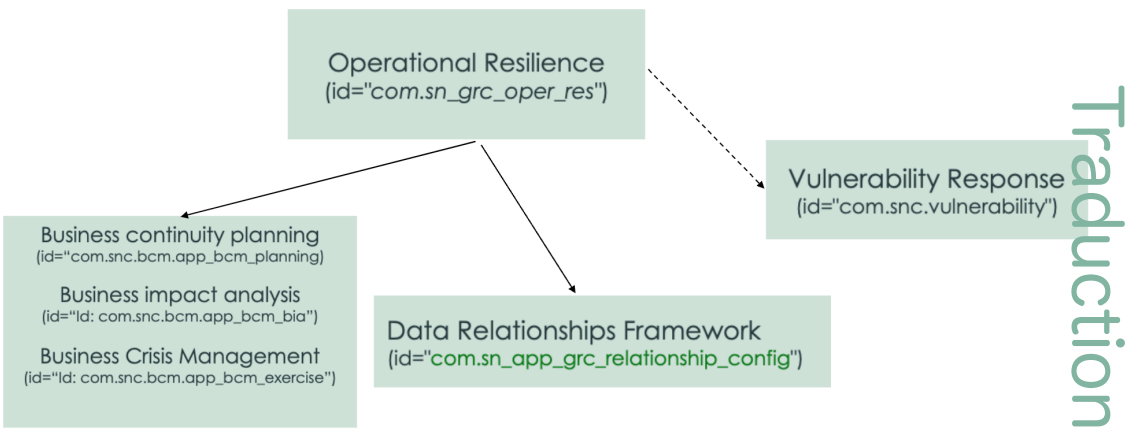
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles utilisés pour générer des rapports d'incidents (suite)

Rôle	Description
sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_manager	Rôle pour la création Résilience opérationnelle d'activités d'incidents liés à la résilience numérique.
sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_user	Rôle de participation aux activités d'incident lié Résilience opérationnelle à la résilience numérique.

Dépendances du module d'extension pour BCM Professional

Pour BCM les professionnels, les applications obligatoires suivantes sont installées avec Résilience



opérationnelle.

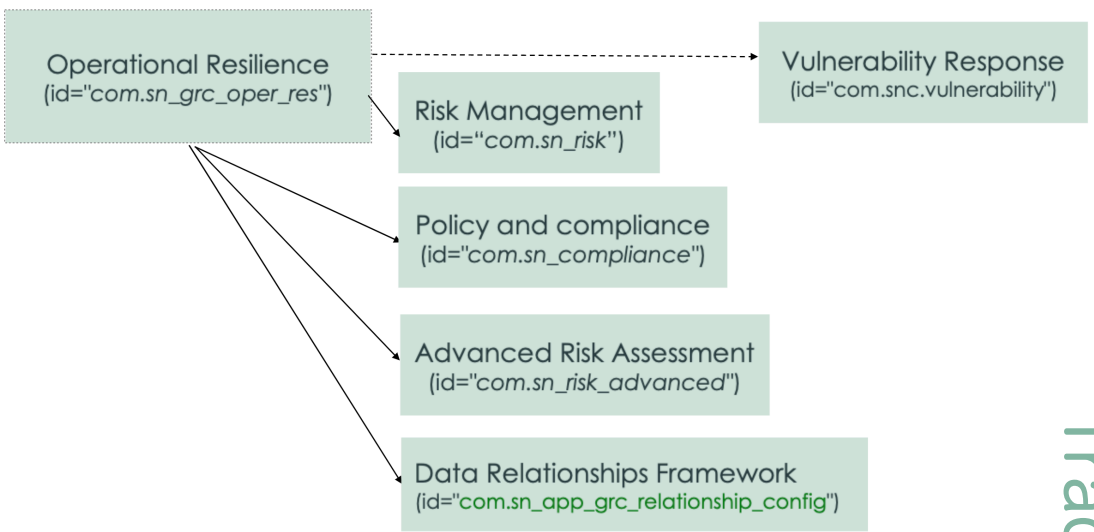
- Planification de la continuité d'activité (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
- Business Impact Analysis (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
- Gestion de crise (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
- Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Facultatif : Réponse aux vulnérabilités (com.snc.vulnerability)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances du module d'extension pour IRM Professional

Pour IRM les professionnels, les applications obligatoires suivantes sont installées avec Résilience



opérationnelle.

- Risque avancé Évaluation (com.sn_risk_advanced)
- Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance)
- Gestion des risques (com.sn_risk)
- Facultatif : Réponse aux vulnérabilités (com.snc.vulnerability)

Travaux planifiés installés avec Résilience opérationnelle

Lorsque vous installez l'applicationRésilience opérationnelle, les travaux planifiés , *`Update CSDM and other dependenciesCalculate red flags for CSDM and dependencies`*, *`Update other dependencies`* sont ajoutés à votre instance. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, ces informations peuvent vous être utiles.

Travaux planifiés installés avec l'application Résilience opérationnelle

Les tâches planifiées suivantes sont installées avec l'application Résilience opérationnelle :

Travaux planifiés installés avec Résilience opérationnelle

Tâche planifiée	Description
`Update CSDM and other dependencies`	Tâche planifiée qui collecte des données à partir de différentes applications, telles que GRC: Risque avancé, GRC: Gestion des risques, et GRC : Gestion de la politique et de la conformité, BCM, CMDB et Réponse aux vulnérabilités pour calculer les données associées à divers rapports. La tâche planifiée s'exécute une fois par jour et supprime toutes les données de la veille avant de créer de nouvelles données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés avec Résilience opérationnelle (suite)

Tâche planifiée	Description
	associées pour les rapports. La tâche utilise différentes conditions pour récupérer les données de différentes sources et les enregistre dans les Résilience opérationnelle tables intermédiaires. Mises à jour CSDM et autres dépendances. Il est configuré pour s'exécuter une fois par semaine à minuit, heure locale.
Calculate red flags for CSDM and dependencies	Calcule les indicateurs rouges pour et CSDM ses dépendances. Il est configuré pour s'exécuter quotidiennement à 3h00, heure locale, afin d'actualiser les indicateurs rouges.

Includes de script installés avec Résilience opérationnelle

Lorsque vous téléchargez l'application Résilience opérationnelle , plusieurs includes de script sont ajoutés à votre instance.

Includes de script et autres références installées

Includes de script, Scripts clients, Scripts clients de catalogue, Événements, Actions des scripts d'événements

Nom du script	Description	Étape de processus utilisée
Ajouter à la zone connexe après l'insertion	Include de script	
Créer des valeurs de bloc-notes	Include de script	
Annuler la notification de vulnérabilité	Include de script	
Supprimer les enregistrements pertinents après la suppression	Include de script	
Mettre à jour les enregistrements pertinents après la mise à jour	Include de script	
Afficher les tables OpRes uniquement lors du chargement	Script client	Charger les options du champ source sur Vulnérabilité opérationnelle
Masquer le journal d'activité dans l'espace de travail	Script client	Masquer le journal d'activité sur la vulnérabilité opérationnelle
Valider la date d'échéance	Script client	Valider la date d'échéance lors de la soumission d'une vulnérabilité opérationnelle
Désactiver les pièces jointes si inactives	Script client	Désactiver les pièces jointes si inactives lors du chargement de la vulnérabilité opérationnelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script, Scripts clients, Scripts clients de catalogue, Événements, Actions des scripts d'événements (suite)

Nom du script	Description	Étape de processus utilisée
Synchroniser la source vers la table source	Script client	Changer la table source, lorsque la source est changée en cas de vulnérabilité opérationnelle
Masquer ou afficher les listes connexes	Script client	Masquez ou affichez les listes connexes en termes d'installation des applications intégrées.
Mettre le type en lecture seule pour la vulnérabilité opérationnelle	Politique d'interface utilisateur du catalogue	
Valider la date d'occurrence	Script client du catalogue	
Afficher/masquer les champs lorsque la source change	Script client du catalogue	
Valider la date de découverte	Script client du catalogue	
Afficher les tables OpRes uniquement lors du chargement	Script client du catalogue	
Synchroniser la source vers la table source	Script client du catalogue	
Utils de vulnérabilité Base de vulnérabilité UtilsBase	Include de script	Utilisé pour la vulnérabilité opérationnelle.
Listes OperationalResilienceEntitiesLists OperationalResilienceEntitiesListsBase	Include de script	Utilisé pour le déploiement des indicateurs rouges, CSDM et des dépendances.
Enregistreur OpResLogger	Include de script	Utilisé pour la journalisation.
Calcul de la résilience opérationnelle OperationalResilienceComputationBase	Include de script	Contient les fonctions utilitaires qui sont utilisées pour extraire les données à différents endroits Résilience opérationnelle , ainsi que pour extraire tous les problèmes liés à l'entité ou à l'élément de configuration (CI) d'un service d'entreprise. Utilisé pour mettre à jour le CSDM, les dépendances et leurs indicateurs rouges.
OperResBusinessServiceUtil OperResBusinessServiceUtilBase	Include de script	Contient les fonctions d'utilitaire pour les listes connexes dans le formulaire de service d'entreprise. Classes utilitaires utilisées pour le service et le service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script, Scripts clients, Scripts clients de catalogue, Événements, Actions des scripts d'événements (suite)

Nom du script	Description	Étape de processus utilisée
OpResAssessmentUtils OpResAssessmentUtilsBase	Include de script	Utilisé pour l'évaluation de l'importance et de la durée de l'impact.
OpResRedFlags Base de OpResRedFlagsBase	Include de script	Utilisé pour calculer les indicateurs rouges.
OperResUtils OperResUtilsBase	Include de script	Classe utilitaire utilisée pour Résilience opérationnelle.
Constantes de résilience opérationnelle	Include de script	Contient les constantes requises à différents endroits de l'application. Utilisé pour définir des constantes.
RésilienceopérationnelleAjax	Include de script	Include de script pouvant être appelé par le client qui gère l'interaction entre le côté client et le côté service. utilitaires AJAX pour Résilience opérationnelle.
sn_oper_res.businessservice_dependencies	Événement	Événement déclenchant la mise à jour des dépendances de service d'entreprise
sn_oper_res.dépendances_processus_entreprise	Événement	Événement déclenchant la mise à jour des dépendances du processus business
sn_oper_res.serviceoffering_dependencies	Événement	Événement déclenchant la mise à jour des dépendances d'offres de services
sn_oper_res.compliance_comp_job_end	Événement	Événement déclenchant la journalisation.
sn_oper_res.set_entity_type_pillar	Événement	Événement déclenchant l'ajout d'un pilier aux entités.
sn_oper_res.set_child_service_pillar	Événement	Événement pour ajouter un pilier au service enfant
sn_oper_res.remove_child_service_pillar	Événement	Événement pour supprimer un pilier du service enfant
sn_oper_res.set_entity_pillar	Événement	Événement permettant d'ajouter un pilier à une entité unique
Extraire les dépendances de service d'entreprise	Action des scripts d'événements	Mise à jour des dépendances de service d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script, Scripts clients, Scripts clients de catalogue, Événements, Actions des scripts d'événements (suite)

Nom du script	Description	Étape de processus utilisée
Extraire les dépendances d'offres de services	Action des scripts d'événements	Mise à jour des dépendances d'offres de services
Extraire les dépendances du processus business	Action des scripts d'événements	Mise à jour des dépendances du processus business
Gestionnaire des erreurs de la tâche de conformité	Action des scripts d'événements	Consignation d'une erreur si la tâche planifiée lève une exception.
Définir un pilier pour les entités dans le type d'entité	Action des scripts d'événements	Ajout du pilier du type d'entité à ses entités.
Définir un pilier de service pour les services enfants	Action des scripts d'événements	Ajout d'un pilier de service à partir des services enfants. (Utilisé uniquement pour le service)
Supprimer un pilier de service pour les services enfants	Action des scripts d'événements	Suppression du pilier de service des services enfants. (Utilisé uniquement pour le service)
Définir un pilier pour l'entité	Action des scripts d'événements	Ajout du pilier pour une entité unique

Tables installées avec Résilience opérationnelle

Plusieurs types de tables sont installés avec l'application Résilience opérationnelle .

Tables installées avec Operational Resilience

Tables installées avec Operational Resilience

Nom de la table	Description
Journal d'activité [sn_oper_res_activity_log]	Journal d'activité de l'application.
Échelle d'évaluation ASMT [sn_oper_res_asmt_rating_scale]	Échelle d'évaluation ASMT.
Plan BCM [sn_oper_res_bcm_plan]	Plan BCM.
Choix [sn_grc_choice]	Liste de tous les choix GRC.
Demande de changement [sn_oper_res_change_request]	Demande de changement créée pour l'application.
Panne de service critique [sn_oper_res_critical_service_outage]	Panne du service critique.
Événement [sn_oper_res_event]	Événement enregistré pour l'application.
Contrôle défaillant [sn_oper_res_failed_control]	Contrôle défaillant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Operational Resilience (suite)

Nom de la table	Description
Profil GRC [sn_grc_profile]	Liste de toutes les entités GRC.
Évaluation de la tolérance d'impact pour l'importance [sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment]	Importance de l'évaluation de la tolérance aux impacts.
Incident [sn_oper_res_incident]	Incident enregistré en raison d'un événement.
Problème [sn_oper_res_issue]	Problème consigné en raison d'un événement.
Participant à l'analyse M2M [sn_oper_res_m2m_analysis_participant]	Association entre l'analyse et le participant.
Événement de scénario d'analyse M2M [sn_oper_res_m2m_analysis_scenario_event]	Association entre l'analyse et l'événement de scénario.
Service d'analyse de scénarios M2M [sn_oper_res_scenario_analysis_service]	Association entre le service de scénario et le service d'analyse.
Événement de scénario M2M [sn_oper_res_m2m_scenario_event]	Association entre le scénario et l'événement.
Évaluation de tolérance d'impact pour l'importance du service M2M [sn_oper_res_m2m_service_importance_impact_tolerance_assessment]	Association entre le service et l'importance de l'évaluation de la tolérance aux impacts.
Résilience opérationnelle Profil [sn_oper_res_profile]	Résilience opérationnelle entité. La table contient toutes les dépendances les plus récentes.
Type de profil [sn_grc_profile_type]	Liste de tous les types d'entité GRC.
Risque [sn_oper_res_risk]	Risque défini dans l'application. À partir de la Xanadu version (version 19.0.4), l'intégration Résilience opérationnelle de l'évaluation Risque avancé (ARA) utilise le champ **État**. Lorsqu'une entité est partagée entre Résilience opérationnelle une Risque avancé évaluation (ARA) et que l'ARA a la cote de risque la plus élevée avec l'état **Terminé**, un enregistrement est créé pour l'intégration ARA et stocké dans la table [sn_oper_res_risk].
Scénario [sn_oper_res_scenario]	Scénario défini dans l'application.
Analyse de scénarios [analyse sn_oper_res_scenario]	Analyse de scénarios définie dans l'application.
Analyse de l'impact du service [sn_oper_res_service_impact_analysis]	Analyse de l'impact du service définie dans l'application.
Pilier de processus de service [sn_oper_res_service_process_pillar]	Pilier de processus de service défini dans l'application.
Tâche [sn_oper_res_task]	Tâche définie dans l'application.
Profil de vulnérabilité [sn_oper_res_vul_profile]	Profil de vulnérabilité défini dans l'application.
Services avec vulnérabilités opérationnelles [sn_oper_res_vulnerability_profile]	Services avec vulnérabilités opérationnelles.
Participant à l'événement de scénario M2M [sn_opres_res_m2m_scenario_event_participant]	Chaque participant peut être associé à un ou plusieurs événements de scénario. Cette table stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre le participant et les événements de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Operational Resilience (suite)

Nom de la table	Description
Problème d'événement de scénario M2M [sn_oper_res_m2m_scenario_event_issue]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les problèmes et les événements de scénario.
Informations liées au service [sn_oper_res_service_related_info]	Informations relatives au service définies dans l'application.
Résumé des services [sn_oper_res_service_summary]	Résumé du service défini dans l'application.
Tâches de service [sn_oper_res_resp_task]	Tâches de service définies dans l'application.
Tâches de réponse [sn_oper_res_response_task]	Tâches de réponse définies dans l'application.

Tables installées avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Tables installées avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Nom de la table	Description
Tâche d'action [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Tâches d'action associées au ticket.
Incident lié à la résilience numérique [sn_grc_inc_rptg_case_task]	Tâche de ticket de génération de rapports d'incidents.
Zone impactée [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Zone impactée pour le ticket.
Zone connexe [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Zone connexe pour le ticket.

Vues de la base de données

Vues de la base de données

Nom de la vue de table	Étiquette de vue de la base de données	Pluriel
sn_oper_res_risk_dependency	Services avec un risque élevé	Services avec des risques élevés
Services avec un risque élevé	Entité vulnérable	Entités vulnérables
sn_oper_res_failed_control_dependency	Services avec un contrôle ayant échoué	Services avec des contrôles ayant échoué
sn_oper_res_service_outage	Panne de service	Panne de service

Tables pertinentes pour CSDM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur CSDM, notamment sur les rôles, les travaux planifiés et les tables associés. Cette section répertorie les tables pertinentes pour CSDM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour CSDM

Tables pour CSDM

Étiquette et nom de la table	Description
Service d'application [cmdb_ci_service_auto]	Service d'application qui étend la table de services.
Processus de gestion [cmdb_ci_business_process]	Processus business et ses détails stockés dans la table.
Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business]	Service d'entreprise et ses détails stockés dans la table.
Relations CI [cmdb_rel_ci]	Table des relations d'éléments de configuration (CI).
Contrat [ast_contract]	Détails de la table Contrats.
CI des contrats [contract_rel_ci]	Détails de la table Éléments de configuration (CI) de contrat.
Entreprise principale [core_company]	Détails de la table de société principale.
Types d'entité [sn_grc_profile_type]	Détails de la table Types d'entité.
Emplacement [cmn_location]	Détails de la table Emplacement. Inclut les détails de l'emplacement de l'objet.
Piliers [sn_grc_choice]	Détails de la table Pilier.
Profil [sn_grc_profile]	Détails de la table des profils.
Profil de profil [sn_grc_m2m_profile_profile]	Détails du type de relation configurée dans la table des profils plusieurs-à-plusieurs. La table contient toutes les dépendances de l'historique.
Type de profil [sn_grc_m2m_profile_profile_type]	Détails du type de relation configurée dans la table Type de profil plusieurs-à-plusieurs.
Service [cmdb_ci_service]	Détails de la table de services.
Offres de service [task_service_offering]	Détails de la table Offres de service.
Relations système [sys_relationship]	Détails de la table Relations système.
Fournisseur [sn_risk_asmt_vendor_engagement]	Détails de l'engagement du fournisseur couverts dans la table Fournisseur.

Tables pertinentes pour Vulnérabilité opérationnelle

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur le Vulnérabilité opérationnelle, y compris sur les tables et rôles associés.

Tables installées

Tables Vulnérabilité opérationnelle

Table	Description	Application
Ticket GRC [sn_oper_res_vulnerability]	Stocke tous les détails de la vulnérabilité.	GRC : Operational Resilience
Classification des tickets [sn_grc_case_mgmt_case_classification]	Stocke les classifications des tickets.	GRC : Gestion des tickets principaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Vulnérabilité opérationnelle (suite)

Table	Description	Application
Tâche de ticket [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Stocke toutes les tâches de ticket créées pour les vulnérabilités opérationnelles.	GRC : Gestion des tickets principaux
Type de ticket [sn_grc_case_mgmt_case_type]	Stocke les détails du type et du sous-type de ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Cause [sn_grc_case_mgmt_cause]	Stocke les causes ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Cause et conséquence [sn_grc_case_mgmt_cause_consequence]	Stocke les causes et les conséquences mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Conséquence [sn_grc_case_mgmt_consequence]	Stocke les conséquences ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Ticket GRC principal [sn_grc_case_mgmt_core_case]	Stocke les détails de la fonctionnalité principale du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Zone impactée [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Stocke les zones impactées mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Tâche de ticket à Instance d'évaluation [sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_asmt_instance]	Stocke les détails d'évaluation des tâches de ticket de type évaluation.	GRC : Gestion des tickets principaux
Problème à Ticket [sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case]	Stocke les problèmes mappés à l'enregistrement de ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Règlement [sn_grc_case_mgmt_regulation]	Stocke les réglementations mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Zone connexe [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Stocke les zones connexes associées au ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux

Référence Registres tiers sur la résilience digitale

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Registres tiers sur la résilience digitale l'inclusion des rôles et des tables.

Rôles installés avec Registres tiers sur la résilience digitale

Des rôles spécifiques sont installés avec Registres tiers sur la résilience digitale.

Rôles installés avec Registres tiers sur la résilience digitale

Rôles installés avec Registres tiers sur la résilience digitale les rôles (DORA)

Rôle	Description	Contient des rôles
DORA Administrateur de l'accélérateur [sn_dora_accel.admin]	Rôle qui dispose d'un contrôle total sur toutes les données de l'accélérateur, y compris les	sn_dora_accel.gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Registres tiers sur la résilience digitale les rôles (DORA) (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	DORA données de la table de choix de l'accélérateur DORA .	
DORA Gestionnaire de l'accélérateur [sn_dora_accel.manager]	Rôle permettant de créer, mettre à jour et supprimer la plupart des DORA données de l'accélérateur, à l'exception des données de la table de choix de DORA l'accélérateur. Ils peuvent créer et mettre à jour des données [ast_contract] et [core_company].	• sn_dora_accel.utilisateur • contract_manager • vendor_editor
DORA Utilisateur de l'accélérateur [sn_dora_accel.user]	Rôle permettant d'afficher la plupart DORA des données de l'accélérateur, à l'exception des données de la table de choix de DORA l'accélérateur. Ils peuvent afficher des données [ast_contract] et [core_company].	vendor_reader
TPRM rôles		
Évaluateur TPR (évaluateur des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	Rôle qui inclut toutes les autorisations du rôle de réviseur d'évaluation de tiers, y compris la gestion des tiers, des contacts de tiers, des évaluations des risques externes et des problèmes.	• sn_grc.utilisateur • sn_grc.lecteur • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie • sn_dora_accel.gestionnaire • vendor_editor • vendor_reader
Approbateur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver]	Rôle permettant d'approuver la gestion des risques liés aux tiers.	• sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie • sn_dora_accel.gestionnaire
Négociateur du contrat TPR [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator]	Rôle à travailler dans l'étape contractuelle du processus d'intégration.	sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor
Réviseur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Rôle permettant d'examiner et de modifier les évaluations.	• vendor_reader • task_editor • template_editor_global • survey_reader • sn_dora_accel.utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Registres tiers sur la résilience digitale les rôles (DORA) (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_grc.lecteur • sn_grc.business_user
Administrateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Rôle qui dispose d'un contrôle total sur toutes les données de Vendor Risk Management. Le rôle dispose également d'un contrôle total sur les types de mesures d'évaluation.	• assessment_admin • sn_grc_appr.admin • sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager • sn_dora_accel.admin
Gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Rôle pour gérer les tiers, les contacts de tiers, les modèles d'évaluation de tiers, les modèles de questionnaire, les modèles de demande de documentation et les évaluations planifiées.	• sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie • sn_dora_accel.gestionnaire • sn_data_registry.admin • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Tables installées avec Registres tiers sur la résilience digitale

Des tables spécifiques sont installées avec Registres tiers sur la résilience digitale.

Table installée avec Registres tiers sur la résilience digitale

Table	Description
Contrat [ast_contract]	Stocke les informations des enregistrements de contrat.
Société [core_company]	Stocke les informations des enregistrements principaux de la société.
Évaluation du service TIC [sn_dora_accel_assessment]	Stocke l'évaluation du service TIC pour DORA les exigences réglementaires.
Branche [sn_dora_accel_branch]	Stocke les enregistrements de succursale pour DORA les besoins réglementaires.
Choix de résilience opérationnelle digitale [sn_dora_accel_choice]	Stocke les tables de choix de résilience opérationnelle digitale pour DORA l'exigence de réglementation.
Accord contractuel [sn_dora_accel_contract]	Stocke les enregistrements des accords contractuels pour DORA les besoins réglementaires.
Informations de base sur la résilience opérationnelle digitale [sn_dora_accel_core_info]	Stocke les informations de base sur la résilience opérationnelle numérique pour DORA les besoins réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table installée avec Registres tiers sur la résilience digitale (suite)

Table	Description
Entité juridique [sn_dora_accel_entity]	Stocke les enregistrements de l'entité juridique pour DORA les besoins réglementaires.
Fonction [sn_dora_accel_function]	Stocke les enregistrements de fonction pour DORA les besoins réglementaires.
Chaîne d'approvisionnement de service TIC [sn_dora_accel_ict_service_supply_chain]	Stocke les enregistrements de la chaîne d'approvisionnement du service TIC pour DORA les besoins réglementaires.
Demande de téléchargement/chargement Excel [sn_dora_accel_report]	Stocke les enregistrements de demande de téléchargement/chargement Excel pour DORA les besoins réglementaires.
Fournisseur de service TIC tiers [sn_dora_accel_third_party]	Stocke les enregistrements des fournisseurs de services TIC tiers pour DORA les besoins de la réglementation.

Référence Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale , y compris les tables et rôles associés.

Rôles installés avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Certains rôles sont installés avec la Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale fonctionnalité.

Rôles utilisés avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Les rôles suivants sont utilisés pour signaler les incidents avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

Rôles utilisés avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Rôle	Description
sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_admin	Rôle pour la configuration des activités administratives et d'incidents liés à la résilience numérique. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et supprimer quelques Résilience opérationnelle activités et activités d'incident lié à la résilience numérique. Un utilisateur disposant de ce rôle dispose des autorisations suivantes : • Créer l'accès à tous les tickets • Accès en lecture à tous les tickets • Accès en écriture à tous les tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles utilisés avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale (suite)

Rôle	Description
sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_manager	Rôle pour la création Résilience opérationnelle d'activités d'incidents liés à la résilience numérique. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et supprimer quelques Résilience opérationnelle activités et activités d'incident lié à la résilience numérique. Un utilisateur disposant de ce rôle dispose des autorisations suivantes : • Créer l'accès à tous les tickets • Accès en lecture à tous les tickets • Accès en écriture au ticket DRI (Incident lié à la résilience numérique) dans lequel le gestionnaire est affecté en tant qu'analyste
sn_dri_inc_rptg.digital_resilience_incident_user	Rôle de participation aux activités d'incident lié Résilience opérationnelle à la résilience numérique. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et supprimer quelques Résilience opérationnelle activités et activités d'incident lié à la résilience numérique. Un utilisateur disposant de ce rôle dispose des autorisations suivantes : • Créer l'accès à tous les tickets • Accès en lecture à tous les tickets • Accès de l'acteur à l'évaluation intelligente

Includes de script installés avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Plusieurs includes de script sont ajoutés à votre instance avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale.

Includes de script utilisés pour Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Nom	Description
DriIncRptgUtils	Contient des fonctions communes qui sont utilisées dans divers composants de l'application DRI, telles que les règles métier (BR), les actions de script, les actions d'interface utilisateur et autres. Une fonction importante de ce module est getIntermediateDUE,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script utilisés pour Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale (suite)

Nom	Description
	qui permet de modifier la création de calendriers de rapports intermédiaires.
DriIncRptgAjax	Contient des fonctions qui sont utilisées côté client. Il s'agit d'un include de script appelable par le client, conçu pour fournir des données importantes côté client.
DRIGenerateReport	Contient un include de script appelable par le client qui est utilisé pour générer ou exporter Microsoft Excel des fichiers pour les rapports.
DriIncRptgConstants	Stocke toutes les constantes de l'application DRI.
DRIIncRptgResponseAutomation	Utilisé pour l'automatisation des réponses, qui remplit automatiquement certaines questions en fonction des données des modèles précédents, des incidents ou des enregistrements sources.

Tables installées avec Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Les tables installées Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale avec sont répertoriées dans cette section.

Tables pour Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Tables installées pour Génération de rapports d'incidents sur la résilience digitale

Nom de la table	Description
Tâche d'action [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Tâches d'action associées au ticket.
Incident lié à la résilience numérique [sn_grc_inc_rptg_case_task]	Tâche de ticket de génération de rapports d'incidents.
Zone impactée [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Zone impactée pour le ticket.
Zone connexe [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Zone connexe pour le ticket.

Applications fournies avec IRM les SKU Pro et BCM Pro

Cette section décrit les applications requises pour le SKU Pro (unités de gestion des stocks) et BCM le IRM SKU Pro (unités de gestion des stocks).

Applications fournies avec IRM le SKU Pro et BCM le SKU Pro

IRM Pro SKU

La IRM référence SKU Pro contient les applications suivantes.

1. GRC : Risque avancé
2. GRC : Gestion de la politique et de la conformité
3. GRC : Gestion des risques

BCM Pro SKU

Traduction automatique

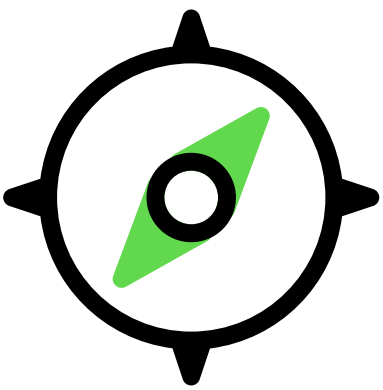
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La BCM référence SKU Pro contient les GRCGestion de la continuité d'activité : applications.

Policy and Compliance Management

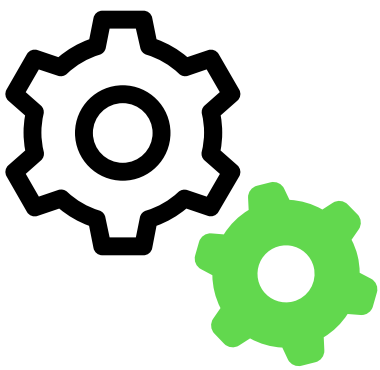
Le ServiceNow® Gestion de la politique et de la conformité produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne qui sont mappés à des réglementations et des points de référence externes. En outre, l'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

Explorer



Explorer les principales fonctionnalités et avantages de Gestion de la politique et de la conformité

Implémenter



Implémenter les étapes de configuration pour l'application GRC : Policy and Compliance Management

Installer



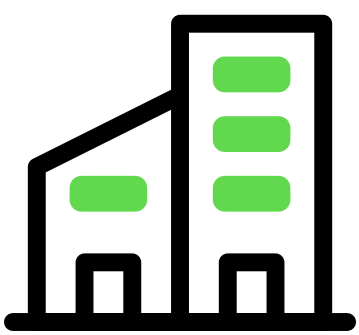
Installer des composants pour Policy and Compliance Management

Utiliser



Utiliser l'espace de travail Conformité pour les tâches de conformité

Version



Créer et annoter des documents de politique dans Conformité de l'espace de travail

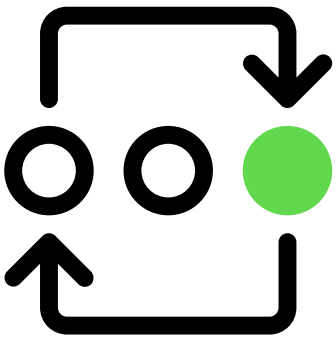
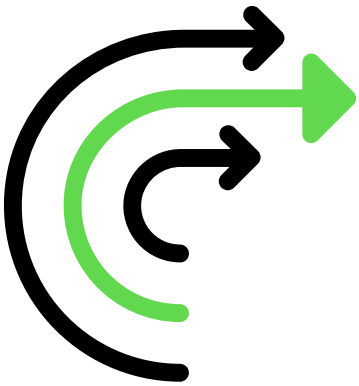
Gérez la conformité des tâches métier critiques à l'aide de



Expérience mobile pour GRC Policy and Compliance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer	Analyses et reporting	
		
Intégrer à UCF Common Controls Hub pour gérer les cadres de travail de conformité	Solutions d'analyse et de reporting pour les enregistrements de conformité	

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Activer Gestion de la politique et de la conformité

Le Gestion de la politique et de la conformité module d'extension (com.sn_compliance) est disponible sous forme d'abonnement distinct et nécessite une activation.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le GRC communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Découvrez comment créer des applications sur le site développeur.
- Contact Service client et assistance

Explorer Gestion de la politique et de la conformité

Le ServiceNow Gestion de la politique et de la conformité produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne qui sont mappés à des réglementations et des points de référence externes. En outre, l'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

Vue d'ensemble de Gestion de la politique et de la conformité

Un programme complet de gestion intégrée des risques (GIR) est défini par les exigences établies par les politiques d'une organisation. Par exemple, les contrôles peuvent atténuer les risques, mais ils sont principalement mis en œuvre pour appliquer des politiques. Par conséquent, la normalisation et la consolidation des politiques font partie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

intégrante de la stratégie d'une organisation visant à gérer les risques et à répondre aux exigences de conformité dans un paysage réglementaire en constante évolution. Pour plus d'informations, voir Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité

Le champ d'application comprend Gestion de la politique et de la conformité :

- Processus de création de politiques et de contrôles.
- Contrôlez l'exposition aux risques en surveillant en permanence les risques et les changements de contrôle ou de configuration.
- Réduisez la charge manuelle et les coûts grâce à l'automatisation.

Les objectifs du processus sont les Gestion de la politique et de la conformité suivants :

- Créez une plateforme centralisée pour créer des politiques, des objectifs de contrôle et des contrôles, et mappez-les aux réglementations et aux directives du secteur.
- Gérez le cycle de vie des politiques avec un processus cohérent. Pour obtenir une représentation graphique du cycle de vie d'une stratégie, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du cycle de vie de la politique dans Gestion de la politique et de la conformité.
- Communiquez les politiques à l'échelle de l'organisation à l'aide d'un outil.
- Évaluez l'état de conformité.
- Fournir une approche systématique et cohérente de la gestion du cycle de vie des contrôles.

Gestion de la politique et de la conformité centralise les activités suivantes :

- Établir des contrôles et des propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir des fréquences de test et de contrôle
- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer les attestations
- Mappez les sources d'autorité aux politiques, procédures, contrôles et risques

Gestion de la politique et de la conformité utilisateurs

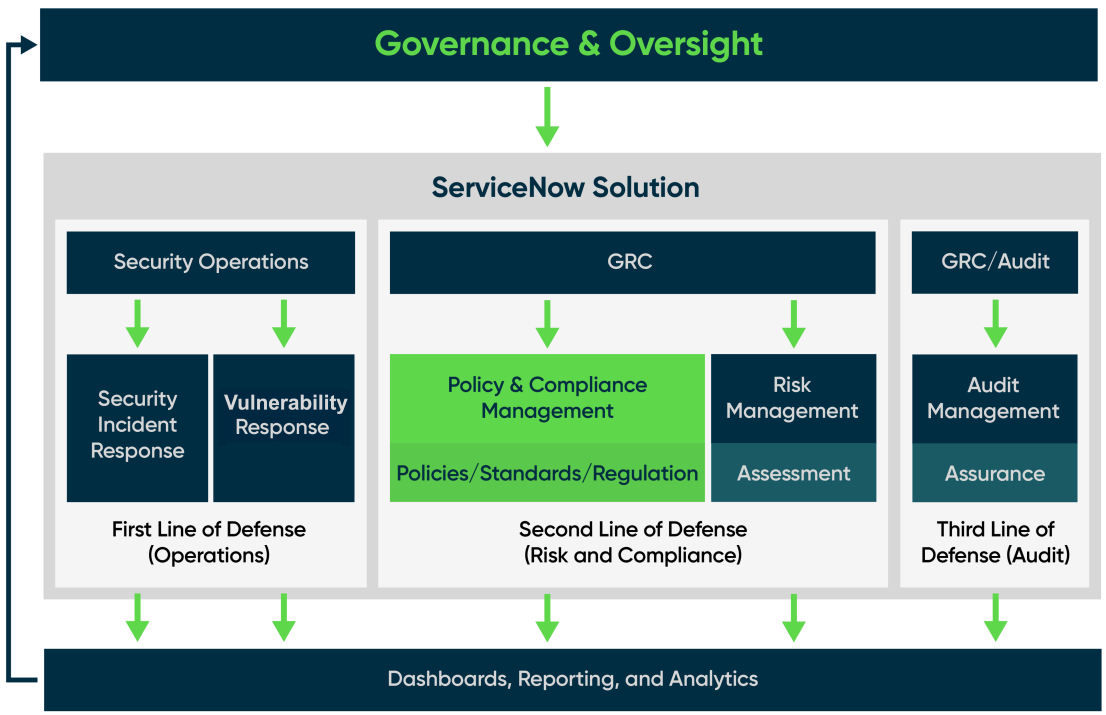
Les activités liées aux politiques et à la conformité font intervenir tous les niveaux de gestion. Une fonction essentielle de la bonne gouvernance consiste à établir une structure organisationnelle solide.

- Conseil d'administration
- Comité de pilotage IT
- Comité d'audit
- Tous les niveaux de gestion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

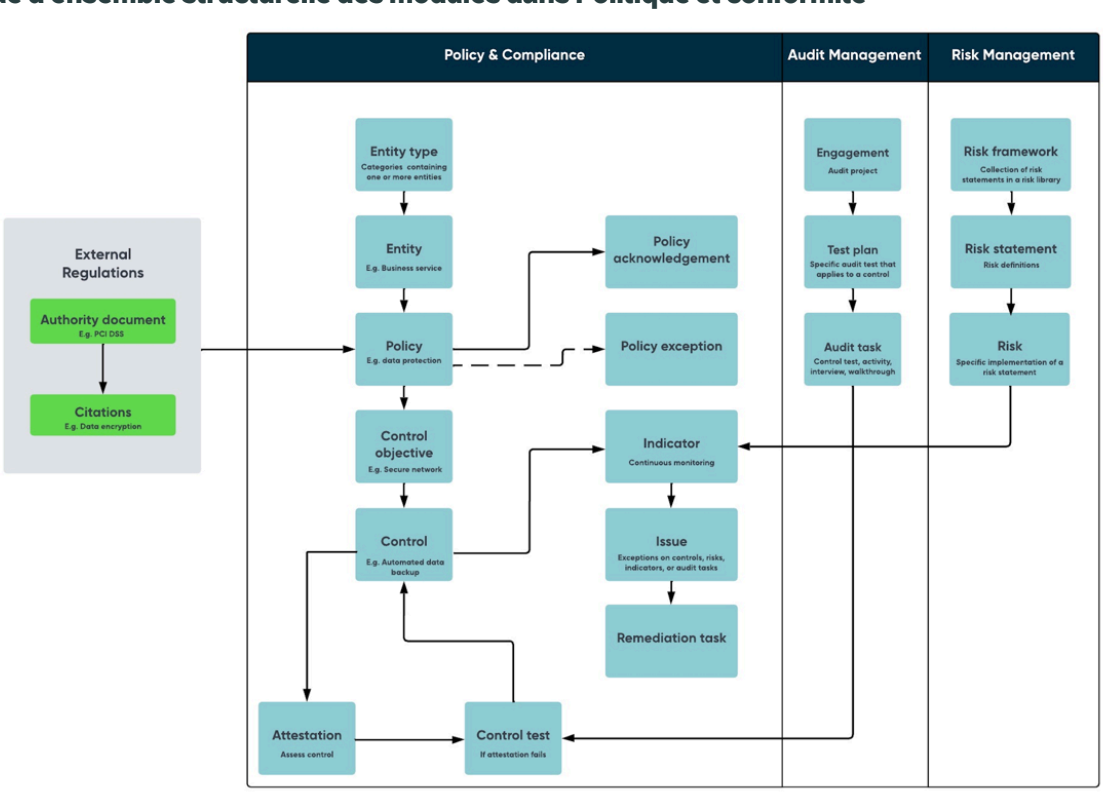
Gestion de la politique et de la conformité et le ServiceNow AI Platform



Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité

La vue d'ensemble structurelle de vous permet de Gestion de la politique et de la conformité comprendre comment les différents modules qui composent l'application s'intègrent Gestion de la politique et de la conformitéServiceNow et interagissent les uns avec les autres.

Vue d'ensemble structurelle des modules dans Politique et conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document de référence

Gestion de la politique et de la conformité L'application commence par identifier les documents de référence. Ces documents sont des réglementations externes qui incluent des lois, des règlements et des normes auxquels votre organisation doit se conformer, qui dépendent du type d'activité de votre organisation et de son emplacement. Les exigences réglementaires sont généralement publiées par les organismes de réglementation qui fournissent des exigences définies par la loi ou un certain secteur. Ces exigences peuvent provenir de réglementations fédérales ou étatiques telles que la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), de réglementations internationales telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ou de réglementations sectorielles telles que Payment Card Industry (PCI). Chacun de ces documents tels que HIPAA, GDPR et PCI est un document de référence.

Par exemple, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) sont une norme de sécurité de l'information et un document de référence destiné à réduire la fraude par carte de paiement. Il fournit un ensemble de normes de sécurité pour toutes les organisations qui acceptent les paiements par carte de crédit. Les fournisseurs de services financiers doivent se conformer aux normes PCI pour prévenir la fraude et protéger les données des titulaires de cartes et s'assurer que leurs services commerciaux sont sûrs et légaux.

Citation

Une citation est un passage ou une expression d'un document de référence (par exemple, Unified Compliance Framework (UCF)) que votre entreprise doit spécifiquement respecter. Il s'agit d'une exigence individuelle dans un document de référence. Par exemple, le cryptage de la transmission des données des titulaires de cartes sur les réseaux publics est l'une des exigences de la norme PCI DSS pour empêcher le vol des informations financières personnelles des consommateurs par le biais de transactions par carte de paiement.

Les citations peuvent être créées manuellement ou importées via UCF.

Type d'entité

Le type d'entité est un regroupement des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez générer automatiquement des entités basées sur une requête conditionnée à n'importe quelle table de votre instance. Par exemple, considérons un client détenant un compte dans une banque comme type d'entité. Le client possède des attributs tels qu'un nom, un ID client, un type de compte, une source de revenu et autres, qui sont stockés dans une table d'informations client, qui peut être interrogée en fonction de n'importe lequel des attributs.

Entité

Une entité peut être composée de personnes, de départements, d'applications, d'objets, de serveurs, d'équipements réseau externes, de différents emplacements, de serveurs de données, d'un entrepôt de données - essentiellement tout ce que vous allez faire un test de contrôle et qui est de nature politique et de conformité. Par exemple, une personne qui détient un compte dans une banque avec un nom et des informations financières connexes.

Les entités sont automatiquement générées lorsqu'un type d'entité est créé.

Politique

Une fois les documents de référence identifiés, les entreprises élaborent des politiques qui précisent comment l'unité commerciale se conformerait aux documents de référence. À un niveau élevé, les déclarations de politique définissent ce que l'entreprise doit ou ne doit pas faire. Par exemple, une organisation peut définir une politique de protection des données qui définit les exigences en matière de protection des informations sensibles des clients. Les politiques sont des documents internes d'une organisation et peuvent prendre la forme d'une politique de pare-feu, d'une politique de mise en réseau, d'une politique d'utilisation acceptable, de la sécurité de l'information, de la sécurité des réseaux, de la protection de l'environnement, etc. Il s'agit d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

agrégation de différents contrôles et objectifs de contrôle qui traitent d'un aspect particulier de l'entreprise.

Confirmation de politique

Le module de confirmation de politique permet aux propriétaires de politiques ou aux équipes de conformité d'envoyer des politiques pour examen et confirmation par les employés afin de répondre aux exigences de conformité.

Exception de politique

Cela vous permet d'avoir une exception sur une politique. Pour une raison quelconque, si vous ne pouvez pas vous conformer à une politique ou à un contrôle, vous pouvez consigner une exception.

Le module Exception de politique documente toute situation dans laquelle l'organisation n'est pas en mesure de suivre le contrôle documenté. L'exception de politique a son propre cycle de vie et ses propres approbations.

Objectif du contrôle

Les objectifs de contrôle sont des objectifs spécifiques que les contrôles sont censés atteindre. Par exemple, pour garantir la politique de protection des données, l'entreprise peut construire et maintenir un réseau sécurisé. Pour une politique d'utilisation acceptable, il peut y avoir un objectif de contrôle d'avoir un proxy pour garder le contrôle sur les sites Web que les utilisateurs visitent. Pour une stratégie réseau, un objectif de contrôle peut être d'avoir des mots de passe forts.

C'est grâce aux objectifs de contrôle que les documents de référence et les politiques peuvent être liés ensemble pour alléger le fardeau de la conformité – un objectif de contrôle peut imposer plusieurs exigences internes et externes. Les citations peuvent également être associées à un ou plusieurs objectifs de contrôle. C'est également au niveau des objectifs de contrôle que les contrôles et les politiques sont liés les uns aux autres. Vous pouvez également examiner un objectif de contrôle et voir les mappages vers les sources de référence et les politiques qui montrent pourquoi vous effectuez les actions indiquées dans les objectifs.

Le module des objectifs de contrôle est le concentrateur principal de l'application Gestion de la politique et de la conformité . Alors que les documents de référence indiquent les objectifs réglementaires et que les politiques documentent ce que l'organisation doit ou ne doit pas faire, les objectifs de contrôle définissent exactement comment adhérer à ces politiques et documents de référence.

Contrôle

Un contrôle est une implémentation spécifique d'un objectif de contrôle. Par exemple, pour une politique de protection des données, l'entreprise peut s'assurer que les données sont sauvegardées régulièrement, ou mettre en place un système de sauvegarde automatisé.

Les contrôles sont générés automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité avec un objectif de contrôle où un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif de contrôle. Toutefois, les contrôles peuvent également être créés manuellement. Les contrôles sont testés pour voir s'ils réussissent à atteindre l'objectif de contrôle prévu.

Test de contrôle

Un contrôle est mis à l'épreuve pour s'assurer qu'il est efficace dans l'atteinte de l'objectif du contrôle. Par exemple, un test de pénétration assure la bonne mise en œuvre du chiffrement des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur

Un indicateur vous permet d'effectuer un test sur les contrôles, et les tests peuvent être programmés quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement ou trimestriellement. Une tâche d'indicateur est créée et envoyée à l'utilisateur pour vérifier si le contrôle est conforme, et l'indicateur peut être marqué comme ayant réussi ou échoué. Si la tâche échoue, le contrôle n'est pas conforme et un problème est créé. Si l'indicateur réussit le test, le contrôle est conforme jusqu'au prochain test planifié.

Les modèles d'indicateur permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles similaires. Le modèle d'indicateur définit les paramètres des indicateurs et est mappé à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle en fonction du type d'indicateur qu'il surveille.

Une tâche est créée à chaque exécution de l'indicateur pour collecter le résultat de l'indicateur. Une tâche d'indicateur est créée selon une planification pour assurer la surveillance selon une fréquence prédéfinie sur le formulaire d'indicateur.

Attestation

Une attestation évalue le contrôle pour surveiller en permanence sa conformité. Contrairement à un indicateur, l'attestation est principalement ad hoc et peut ne pas être planifiée.

Problème

Si un écart est identifié lors du test d'un contrôle, cet écart est qualifié de problème. Les problèmes peuvent inclure des observations opérationnelles issues d'audits, des violations de conformité réglementaire, des violations de sécurité ou d'autres résultats négatifs. Ou, lorsqu'un test de contrôle échoue et n'est pas conforme, un problème est créé. Les problèmes peuvent être partagés entre les Gestion de la politique et de la conformité applications , Gestion des risques et Gestion de l'audit GRC . Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de la minutie avec lesquelles il identifie les problèmes de risque et de conformité et y réagit.

Tâche de rattrapage

Une fois le problème confirmé, l'organisation identifie les étapes nécessaires pour le corriger. Pour atténuer un risque, vous pouvez créer une tâche de rattrapage pour suivre le travail de rattrapage. Si un triage a été effectué, le problème de triage est converti en problème réel ou en événement à risque. Vous pouvez également suivre le problème en tant que recommandation ou le fermer en tant qu'absence de problème.

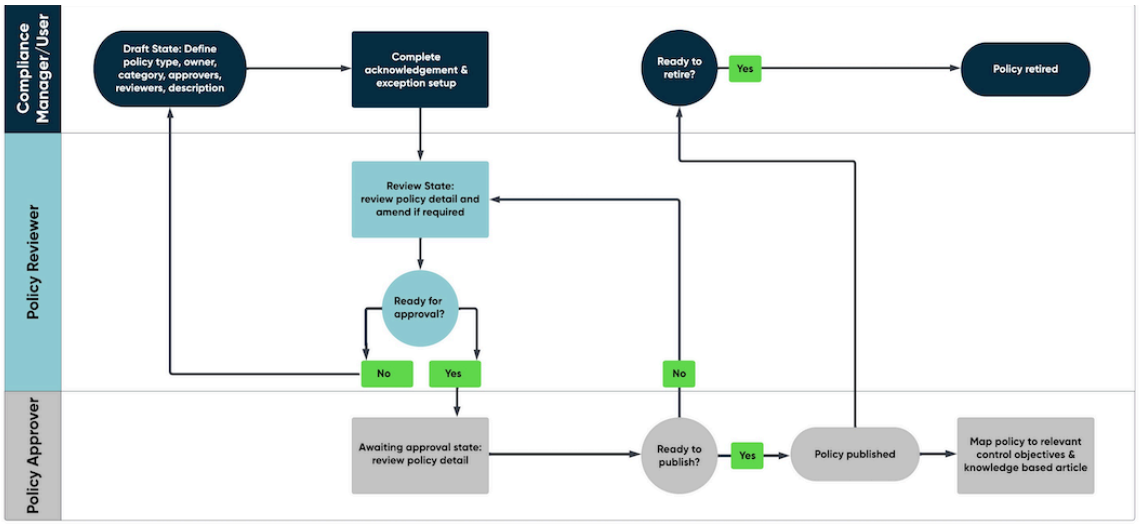
Vue d'ensemble du cycle de vie de la politique dans Gestion de la politique et de la conformité

Les politiques garantissent la conformité et réduisent l'exposition aux risques. Une politique peut être de n'importe quel type : il peut s'agir d'une politique, d'une procédure, d'une norme, d'un plan, d'une liste de vérification, d'un cadre ou d'un modèle. La publication d'une politique fait partie de son processus d'approbation.

Lorsque vous créez une politique, elle se trouve à l'état Brouillon et toutes les informations requises sur la politique sont définies et capturées dans l'enregistrement. Les informations requises que vous capturez sont les attributs qui régissent le flux de processus de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le cycle de vie d'un enregistrement de politique passe par différents états. Cette fonction est conçue pour comprendre où se trouve actuellement l'enregistrement et afficher sa progression. Chaque état dispose d'un ensemble spécifique d'activités connexes avant de passer à l'état suivant. Une politique peut également passer à l'état précédent, si nécessaire, qui est configuré et identifié en fonction de l'état actuel.

Brouillon

Un administrateur de conformité, un gestionnaire de conformité ou un utilisateur de conformité peut créer une politique, définir et capturer les informations connexes correspondantes. Dans cet état de brouillon, les réviseurs sont identifiés, qui ont la possibilité de modifier la politique dans son état de révision, et les approbateurs qui peuvent approuver la politique. Des objectifs de contrôle qui existent déjà peuvent être ajoutés à la politique ou de nouveaux objectifs peuvent être créés. Chaque politique dispose d'une période de fin de validité, au cours de laquelle elle est mise à jour, examinée, republiée ou retirée. Dans cet état, les actions que vous pouvez effectuer sur la politique sont Mettre à jour, Prêt pour la révision et Supprimer.

Revue

seuls les réviseurs de politique peuvent mettre à jour la politique dans cet état pour s'assurer qu'elle répond à toutes les exigences réglementaires. Ils examinent les objectifs de contrôle, ses entités associées, les contrôles et les contenus des documents de référence, et ajoutent des informations supplémentaires, suppriment les mappages inutiles ou créent de nouveaux objectifs de contrôle. Le réviseur peut ramener la politique à l'état Brouillon si la politique ne répond pas aux exigences ou si des détails supplémentaires sont nécessaires. Le réviseur peut également demander l'approbation de la politique ou la supprimer si elle n'est plus nécessaire.

En attente d'approbation

Si un approbateur de politique est affecté à la politique, celle-ci passe à l'état En attente d'approbation. Sinon, il passe à l'état Publié. Dans cet état, l'approbateur peut également supprimer la politique. Dans l'état En attente d'approbation, une tâche d'approbation de politique est créée et affectée à l'approbateur. La tâche est à l'état Demandé et l'approbateur peut lui passer l'un des états suivants :

- Demandé
- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- N'est plus nécessaire

Publié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la politique passe à l'état Publié, le système génère automatiquement un article de la base de connaissances. La politique devient un mandat pour tous les utilisateurs de suivre ses directives et ses exigences, ce qui se fait par le biais des contrôles qui sont mappés à la politique. Dans cet état, la politique peut également être renvoyée à l'état Réviser, Mis hors service ou Supprimé.

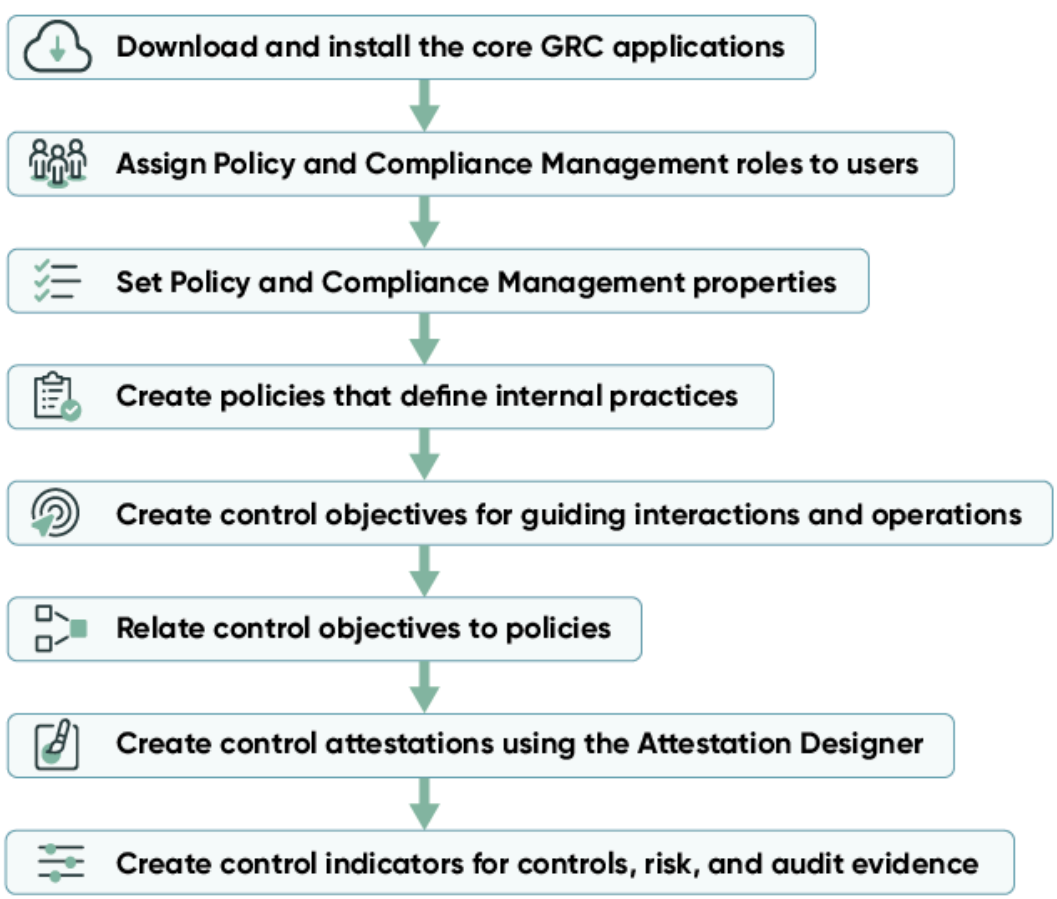
Mis hors service

Une politique peut être mise hors service si elle n'est plus nécessaire ou lorsqu'elle ne sert plus à des fins commerciales. L'article de la base de connaissances créé est supprimé, mais la politique reste à l'état Mis hors service à des fins d'audit. Si la politique est à nouveau nécessaire, elle peut être renvoyée à l'étape Brouillon, et le cycle de vie de la politique recommence.

Implémentation de Gestion de la politique et de la conformité

Suivez les étapes de la liste de vérification de l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité pour télécharger le Gestion de la politique et de la conformité à partir du ServiceNow Store et le préparer à fonctionner. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation sont fournies pour simplifier la configuration.

Le déroulement des étapes obligatoires de la liste de contrôle est illustré ici.



Lorsque vous avez effectué les étapes obligatoires décrites ci-dessus, d'autres procédures de configuration facultatives sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implémenter la liste de vérification de configuration pour l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Cette liste de vérification comprend les tâches de configuration que vous devez accomplir dans votre ServiceNow AI Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer GRC : Gestion de la politique et de la conformité les fonctionnalités.

Avant de commencer

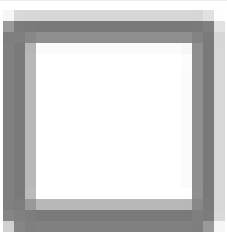
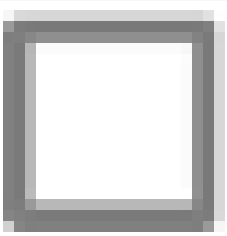
Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

Procédure

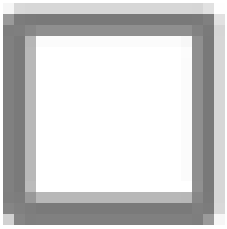
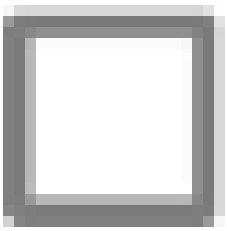
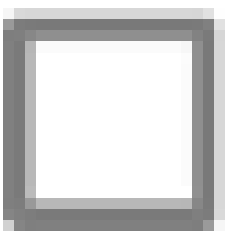
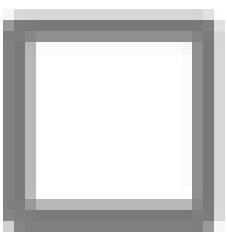
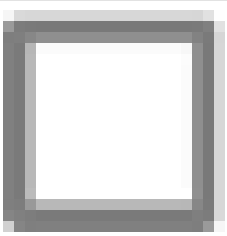
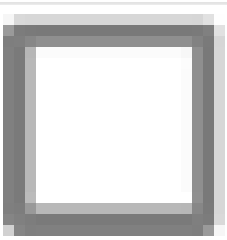
Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** (icône) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, vérifiez que les GRC applications principales sont installées sur une ServiceNow AI Platform instance. **Remarque :** Les GRC applications principales et l'instance ServiceNow AI Platform doivent provenir de la même version de famille. **a.** Pour vérifier que l'application GRC : GRC Profile Dependencies Core est installée sur votre instance, naviguez vers **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC. **b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer. **c.** Une fois l'application Profil GRC installée, installez l'application Gestion de la politique et de la conformité principale. Si Gestion de la politique et de la conformité n'est pas visible dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles à partir ServiceNow Store du . Pour en savoir plus sur l'obtention d'une autorisation, le téléchargement et l'installation des GRC applications principales, reportez-vous à la section GRC et le ServiceNow Store.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité, vérifiez dans votre ServiceNow AI Platform instance que vous avez affecté les utilisateurs aux rôles requis ServiceNow AI Platform . Pour obtenir des instructions détaillées et une liste des rôles, reportez-vous à Gestion de la politique et de la conformité la section Affecter des Gestion de la politique et de la conformité rôles à vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité, définissez les Gestion de la politique et de la conformité propriétés pour contrôler divers comportements dans le système. Par exemple, vous pouvez définir des états pour lesquels un contrôle est actif ou inactif. Pour obtenir des instructions, consultez Définir les Gestion de la politique et de la conformité propriétés.
	En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, créez des politiques. Une politique est un document qui définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies sous forme de politiques, de procédures, de normes, de plans, de listes de vérification, de cadres et de modèles. Pour obtenir des instructions, consultez Créer une politique.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, créez des objectifs de contrôle. Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Elles peuvent être catégorisées, classifiées et liées à des politiques. Pour obtenir des instructions, consultez Créer un objectif de contrôle.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, associez les objectifs de contrôle aux politiques. Vous pouvez associer des objectifs de contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état Révision ou Brouillon. Pour obtenir des instructions, consultez Associer un objectif de contrôle à une politique.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité, de gestionnaire de conformité ou de créateur d'attestation, créez une attestation. Le concepteur d'attestation vous permet de créer et de modifier des types de mesures, ainsi que de définir différents types de mesures pour différents contrôles. Pour obtenir des instructions, consultez Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, créez des indicateurs de contrôle. Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC . Pour obtenir des instructions, consultez Créer un indicateur de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Félicitations ! Vous avez correctement configuré le système de GRC : Gestion de la politique et de la conformité base. Selon les besoins de votre organisation, des procédures de configuration facultatives sont disponibles. Par exemple, si vous intégrez à Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF), les procédures de gestion de l'intégration sont ici. Ou, si vous souhaitez configurer l'expérience mobile pour GRC : Gestion de la politique et de la conformité, ces procédures sont également ici.

Pour obtenir des instructions détaillées sur les fonctions facultatives, reportez-vous à la section Gestion de la politique et de la conformité Étapes d'amélioration.

Télécharger GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Avant d'exécuter GRC: (Gestion de la politique et de la conformité com.sn_compliance) dans votre instance, vous devez le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Remarque : À partir de la version 10.1, vous pouvez exploiter de nouvelles options d'exception de politique dans Gestion de la politique et de la conformité la version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités . Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez effectuer une mise à niveau Gestion de la politique et de la conformité avant de mettre à niveau Réponse aux vulnérabilités. Pour plus d'informations, consultez

Information associée

Liste des modules d'extension

Tests de démarrage rapide pour Gestion de la politique et de la conformité

Valider que GRC: Gestion de la politique et de la conformité fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide pour Gestion de la politique et de la conformité nécessitent l'activation du module d'extension Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance) et le chargement des données de démonstration.

GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion de la politique et de la conformité

Test	Description	Version
GRC : créer des contrôles	Validez la création de contrôles.	Madrid
GRC : créer un flux et une exception de politique	Créez une exception de politique et parcourt ses états.	Paris
GRC : politique de cycle de vie	Créez une politique et parcourez ses états	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Effectuer l'administration Gestion de la politique et de la conformité

Avant d'effectuer une configuration spécifique à l'application, vous devez préparer le système. Cela implique l'affectation de rôles d'utilisateur et la définition de propriétés.

Affecter des Gestion de la politique et de la conformité rôles à vos utilisateurs

Avant de pouvoir implémenter ou utiliser l'application Gestion de la politique et de la conformité , vous devez affecter des rôles à vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
3. Cliquez sur l'onglet **Rôles** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté Collection vers la liste **Rôles**, puis cliquez sur Enregistrer.
6. Répétez ces étapes pour chacun de vos utilisateurs.

Pour obtenir la liste complète des utilisateurs de Compliance, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité.

Titre du rôle [name]	Description
Lecteur de conformité [sn_compliance.lecteur]	Le lecteur de conformité dispose d'un accès en lecture seule à tous les modules de l'application Gestion de la politique et de la conformité . Ce rôle est généralement affecté aux utilisateurs qui ont besoin de voir quelles sont les politiques et les contrôles au sein de l'organisation. Les utilisateurs ayant le rôle de lecteur sont également souvent responsables des activités de déclaration et de surveillance. Le rôle de lecteur de conformité contient : sn_grc.reader.
Utilisateur de conformité [sn_compliance.utilisateur]	L'utilisateur de conformité, souvent appelé analyste de conformité, dispose d'autorisations suffisantes pour accomplir pratiquement toutes les tâches liées aux politiques ou aux contrôles. Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables de :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
	○ Création de nouvelles politiques ○ Demande d'exceptions à la politique ○ Répondre aux demandes de confirmation ○ Création d'objectifs de contrôle et leur mise en relation avec des politiques ○ Test et surveillance de l'efficacité du contrôle ○ Contrôles d'attestation ○ Résolution de problèmes ○ Aide aux évaluations des risques et aux tâches d'audit Le rôle d'utilisateur Conformité contient les éléments suivants : ○ sn_grc.lecteur ○ sn_grc.utilisateur ○ sn_compliance.reader **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance peuvent se voir affecter des contrôles et disposent d'un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules.
Gestionnaire de conformité [sn_compliance.responsable]	Le gestionnaire de conformité est responsable de la gestion quotidienne du processus de conformité. Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables de : ○ Examen des exigences et tendances réglementaires spécifiques ○ Déterminer quelles réglementations nécessitent une politique ○ Approuver les politiques et les exceptions de politique ○ Configuration d'une campagne de confirmation de politique ○ Définition du champ d'application des contrôles à l'aide de types d'entité et d'entités ○ Création et affectation d'attestations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
	○ Surveillance continue de l'efficacité du contrôle ○ Compilation et partage de rapports mettant en évidence des données, telles que les contrôles non conformes Le rôle de gestionnaire de conformité comprend : ○ sn_grc.lecteur ○ sn_grc.utilisateur ○ sn_grc.gestionnaire ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user
Administrateur de conformité [sn_compliance.admin]	L'administrateur de conformité administre l'application Gestion de la politique et de la conformité . Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables de : ○ Surveillance des dépendances de la plateforme avec d'autres applications et modules ○ Contrôle de toutes les données de conformité Le rôle d'administrateur de conformité contient : ○ sn_grc.lecteur ○ sn_grc.utilisateur ○ sn_grc.gestionnaire ○ sn_grc.admin ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user ○ sn_compliance.manager
Développeur de conformité [sn_compliance.développeur]	Le développeur de conformité est responsable de la maintenance de divers aspects de la plateforme, tels que la création de workflows, de rapports, de tableaux de bord, de modules supplémentaires et d'autres contenus spécifiques à la plateforme susceptibles d'enrichir l'application. Le rôle de développeur de conformité contient : ○ sn_grc.lecteur ○ sn_grc.utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
	○ sn_grc.gestionnaire ○ sn_grc.admin ○ sn_grc.développeur ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user ○ sn_compliance.manager ○ sn_compliance.admin
Créateur de l'attestation sn_compliance.attestation_creator	Le créateur de l'attestation est responsable de la création et de la gestion des attestations. Les attestations sont l'un des composants de la plateforme utilisés pour attester les contrôles et elles sont essentielles pour les maintenir légères, précises et à jour.

Que faire ensuite

Revenir au Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration.

Définir les Gestion de la politique et de la conformité propriétés

Définissez des propriétés pour contrôler divers aspects et comportements dans le logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**.

Nom	Description
Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut) sn_compliance.active_states **Remarque :** Seuls les contrôles dans les états actifs, tels que mentionnés dans cette propriété, sont pris en compte lors du calcul du score de conformité.	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : brouillon, évaluer, examiner, contrôler • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
États pour lesquels le contrôle est inactif (le premier état est inactif par défaut) sn_compliance.états_fermés **Remarque :** Les contrôles à l'état inactif, comme mentionné dans cette propriété, ne sont pas pris en compte lors du calcul du score de conformité.	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : mis hors service • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Nom du type de mesure d'évaluation utilisée pour les attestations sn_compliance.attestation_par défaut	Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Attestation GRC • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Il s'agit d'une propriété système au niveau de la plateforme qui est utilisée pour exécuter des scripts clients en mode strict avec le DOM direct désactivé. Lorsque cette propriété est définie sur true, vous ne pouvez pas utiliser jquery ou modifier directement le DOM. sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Nom de la base de connaissances utilisée pour publier des articles sur la politique sn_compliance.knowledge_base	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

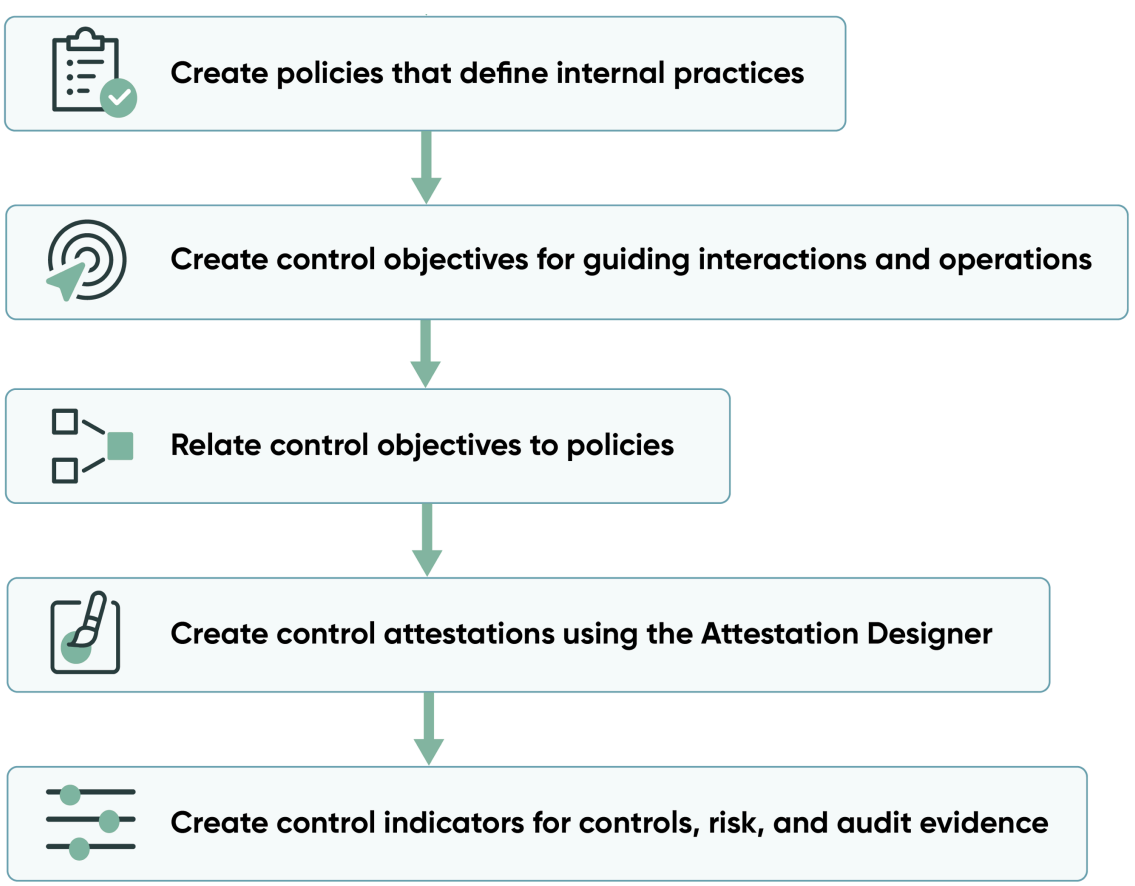
Nom	Description
	Gouvernance, risque et conformité • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**

Que faire ensuite
Revenir au Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration.

Gestion de la politique et de la conformité Configuration obligatoire

Une fois que vous avez affecté des rôles à vos utilisateurs et défini Gestion de la politique et de la conformité les propriétés, procédez aux étapes de configuration obligatoires.

Le déroulement des étapes obligatoires de la liste de contrôle est illustré ici.



Lorsque vous avez effectué les étapes obligatoires décrites ci-dessus, d'autres procédures de configuration facultatives sont disponibles.

Créer une politique

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies sous forme de politiques, de procédures, de normes, de plans, de listes de vérification, de cadres et de modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

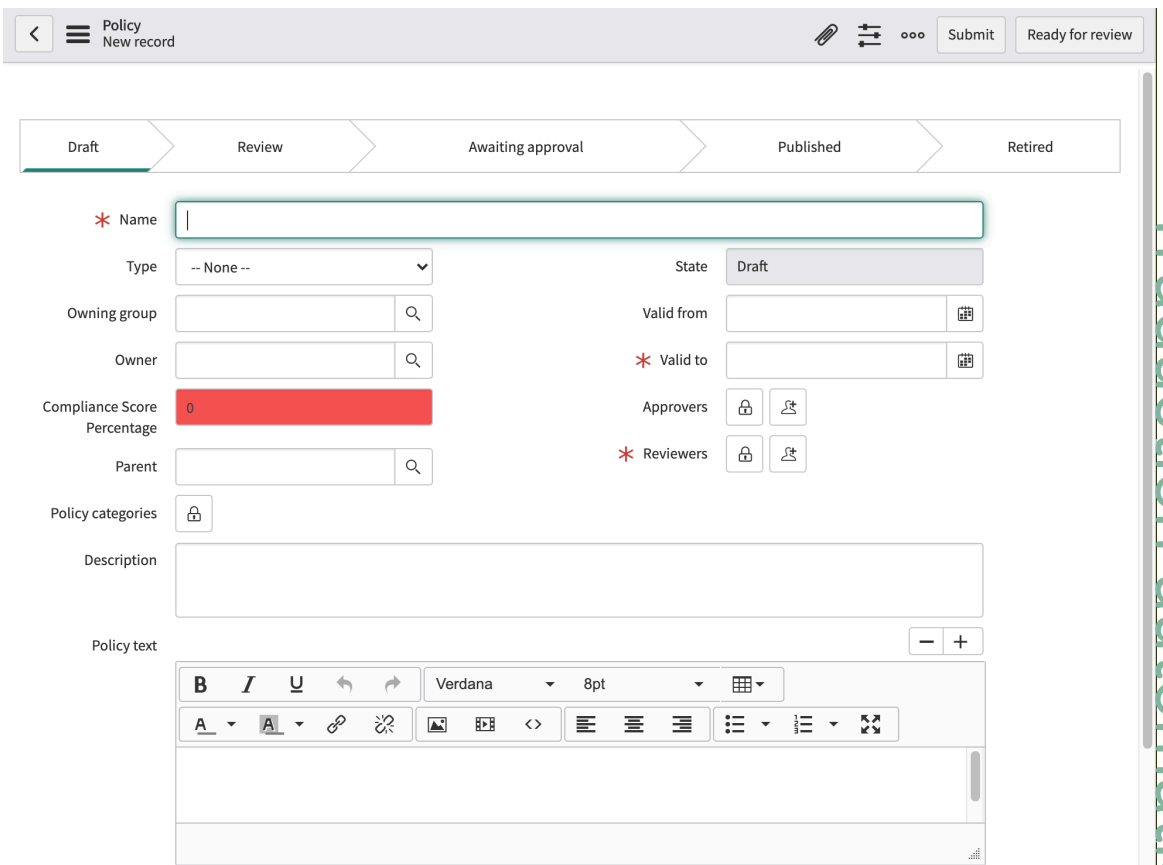
Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance (sn_compliance.user) peuvent également créer des politiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Politique

Champ	Description
Nom	Nom de la politique.
Type	Liste des options : ○ Politique ○ Procédure ○ Standard ○ Plan ○ Liste de vérification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Cadre de travail ○ Modèle
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique.
Score de conformité (%)	Le pourcentage du score de conformité affecté à cette politique.
Parent	La politique qui contient cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est automatiquement renseigné.
Catégories de politiques	Cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Réponse aux vulnérabilités pour afficher les politiques associées à cette application.
État	L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont : ○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs de conformité peuvent Cliquez sur le bouton **Demander une révision** . Entrez un message dans la fenêtre contextuelle Demander une revue et cliquez sur **Demander** , ce qui définit l'état sur Révision. ○ **Révision** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs cliquent sur **Demander l'approbation**, ce qui démarre le workflow en envoyant les approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs retournent la politique à l'état Brouillon, en cliquant également sur **Retour au brouillon**. ○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste connexe **Approbations** sur le formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Sinon, il revient à l'état de **révision** . ○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent cliquer sur **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service.** ○ **Retraité** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous.
Début de validité	Spécifie la date et l'heure d'entrée en vigueur de la politique.
Date de fin de validité	Spécifie la date et l'heure jusqu'à laquelle la politique reste valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, lorsqu'une politique expire, elle ne déclenche pas automatiquement un nouveau processus d'approbation. Au lieu de cela, il reste à l'état **Publié**jusqu'au nombre de jours spécifié (configuré dans le **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** page) ont été dépassés. Après cette période, la politique passe à l'état **Examen** (si des réviseurs sont affectés) ou à l'état **Brouillon** (si aucun réviseur n'est affecté). Le champ spécifiant le nombre de jours est étiqueté : **Nombre de jours après la date de fin de validité d'une politique, au bout desquels la stratégie expirée passera automatiquement de l'état Publiée à un état Brouillon/Réexamen**.
Approbateurs	Les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'approbation.
Réviseurs	Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'examen.
Description	Description générale de la politique.
Texte de la politique	Description détaillée de la politique.
Base de connaissances	
Base de connaissances	Article de la base de connaissances associé à cette politique.
Article de la base de connaissances	Numéro de l'article de la base de connaissances et lien où la politique est publiée.
Modèle d'article	Le modèle d'article à utiliser pour la publication de cette politique.
Configuration de confirmation	
Audience	Sélectionnez l'audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter l'URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que les documents de certification ou de formation.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique.
Configuration de l'exception	
Durée maximale de	Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
l'exception (jours)	

4. Poursuivez avec l'une des options suivantes.
   - Pour enregistrer et soumettre la politique, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour marquer la politique comme prête pour examen, , cliquez sur **Demander une révision** .

Que faire ensuite
Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Créer un objectif de contrôle

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classifiés et liés aux politiques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Objectifs de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de l'objectif du contrôle. Par exemple, si l'objectif du contrôle provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer cet objectif de contrôle.
Référence	Identificateur numérique unique.
Parent	Objectif du contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Ceci afin d'éviter une relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code couleur : ○ 80 et plus en vert ○ 80 à 50 en jaune ○ en dessous de 50 en rouge
Actif	Option qui indique si un objectif de contrôle est actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Crée automatiquement des contrôles	Option qui indique que les contrôles sont créés automatiquement à partir de l'objectif de contrôle. **Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut également servir de contrôle.
Catégorie	Liste des options : ○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure ○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements ○ Renforcement du système via la gestion de configuration ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Classification	Liste des options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Découverte
Type	Liste des options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Enquête ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Test en cours ○ Formation
Attestation	Liste des options. ○ **L'attestation GRC** est choisie par défaut ○ **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation d'objectif de contrôle connexe est également modifié.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle.
Description	Description de l'objectif du contrôle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Par défaut, les attributs de contrôle sont les mêmes que l'objectif de contrôle connexe.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer un objectif de contrôle à une politique

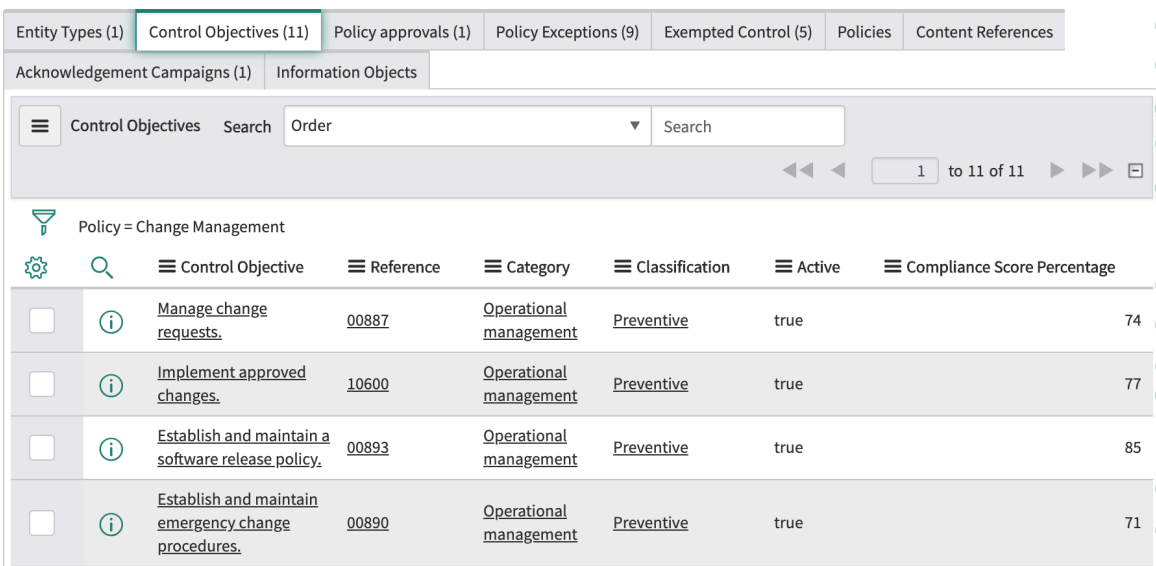
Associez l'objectif de contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état de révision ou de brouillon en cliquant sur le bouton Modifier dans la liste connexe Objectif de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **Objectif de contrôle** .



Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation

Utilisez le Concepteur d'attestation pour créer et modifier des types de métriques. Utilisez différents types de mesures pour différents contrôles. Sélectionnez plusieurs personnes chargées de répondre pour une attestation et modifiez les paramètres de notation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator, sn_compliance.manager sn_compliance.administrator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Concepteur de l'attestation**.
   Le designer contient les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode **Conception** . Le champ **Nom** du questionnaire s'affiche au-dessus de la première catégorie du canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

3. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Contrôles de la question

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	N
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	Y
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est de 1 à 10.	N
Pourcentage	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y
Échelle numérique	Échelle de nombre sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. **Remarque :** Il est important d'attribuer un modèle à chaque attestation. Cela permet de créer automatiquement des contrôles en fonction des objectifs de contrôle et des types d'entités.	Y
Référence	Liste de choix de champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	N

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Définissez la réponse correcte pour la mesure que vous souhaitez obtenir. Les mesures notées déterminent l'état de conformité des contrôles.

5. Pointez sur l'icône de menu située dans l'angle supérieur droit du Concepteur d'attestation pour sélectionner l'une des options suivantes.

Remarque : La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'attestation ouverte dans le concepteur.

Option	Description
Nouvelle attestation	Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle attestation.
Charger l'attestation	Ouvre une liste des attestations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier.

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les attestations de contrôle n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** , car de nombreuses attestations de contrôle pouvaient être générées simultanément. Au lieu de cela, les attestations de contrôle sont affichées sous forme de liste dans le **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations** et **le module Toutes les attestations** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Créer un indicateur de contrôle

Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque.
Nom	Nom de l'indicateur.
Concerne	Entité associée à **l'élément**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l’indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l’indicateur
Numéro	Numéro d’identification unique.
Actif	Option qui indique si l’indicateur est actif.
Élément	Contrôle ou risque connexe.
Modèle	Modèle d’indicateur connexe.
Remplacer le modèle	Option qui indique s’il faut remplacer le modèle d’indicateur associé à cet indicateur
Dernier résultat réussi	Option qui indique si le dernier résultat a réussi.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l’indicateur. Les tâches et les résultats de l’indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l’indicateur.
Prochaine heure d'exécution	Prochaine heure de collecte des résultats de l’indicateur.
Fonction de message REST	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l’aide de l’affectation de tâches ou automatiquement à l’aide de conditions de filtre de base, d’Analyse des performances ou d’un script. ○ Manuel ○ Élémentaire
Description brève	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Description brève du problème.
Instructions	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats des indicateurs.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel,** ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L’indicateur réussit ou échoue.
Seuil PA	Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé.
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées.
Données associées	

Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d’indicateur ou des tâches d’indicateur sont affichées. Auparavant, seul l’état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque : En tant que gestionnaire de conformité ou administrateur de conformité, vous pouvez affecter la tâche d'indicateur à un utilisateur disposant du rôle Business User Lite. Si vous affectez un utilisateur ayant un rôle d'utilisateur métier allégé en tant que propriétaire dans le champ **Propriétaire** et **que vous exécutez** l'indicateur, une tâche d'indicateur est créée dans la liste connexe Tâches ouvertes. Cette tâche d'indicateur est affectée au propriétaire disposant du rôle d'utilisateur métier allégé.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle Business User Lite, vous pouvez accéder à **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Mes tâches d'indicateur** pour afficher les tâches d'indicateur qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher l'indicateur en sélectionnant l'icône d'informations en regard du champ Indicateur. Vous pouvez également mettre à jour le champ **Résultat** , le champ **État** , le champ **Valeur** , les **commentaires supplémentaires** et les **notes de travail** dans le formulaire Tâche d'indicateur.

Pour effectuer des tâches similaires à partir du Centre des employés, consultez GRC Tâches sur le portail Centre des employés.

Que faire ensuite

Si vous implémentez la commande Gestion de la politique et de la conformité , vous avez effectué les étapes de configuration requises. Revenir au Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez aux étapes facultatives, selon les besoins.

Gestion de la politique et de la conformité Étapes d'amélioration

Une fois que vous avez configuré le système de Gestion de la politique et de la conformité base, vous pouvez effectuer les procédures répertoriées dans les sections suivantes pour améliorer le fonctionnement de l'application.

Information associée

- Gérer l'expérience mobile pour GRC Politique et conformité
- Créer un modèle d'article GRC
- Créer ou désactiver une citation
- Définir les propriétés de notification
- Configurer l'Agent GRC virtuel
- Autoriser les demandes d'exception de politique provenant d'autres applications

Créer un modèle d'article GRC

Les responsables Policy and Compliance peuvent créer des modèles pour la publication d'articles de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.developer

Traduction automatique

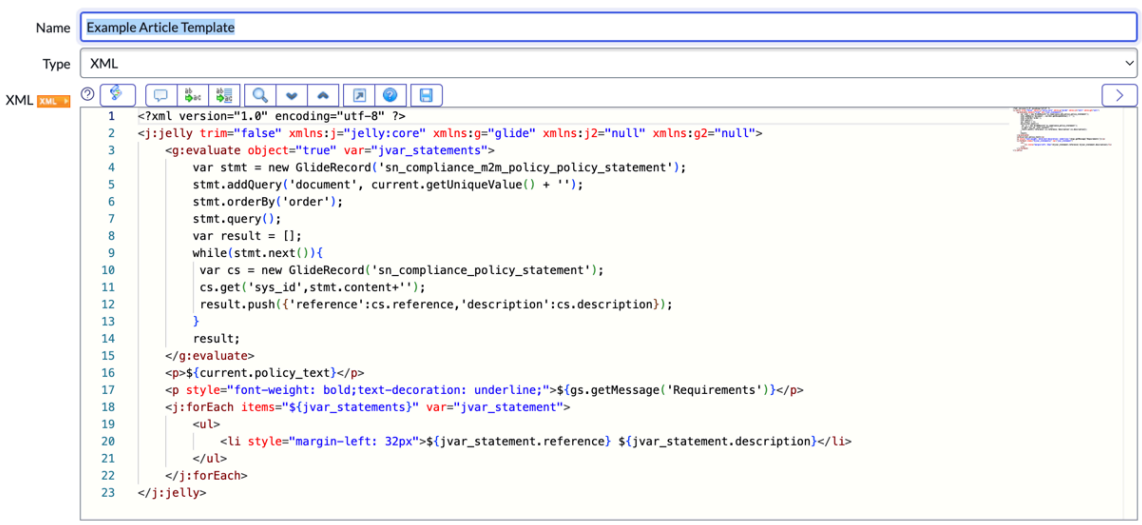
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Document de référence

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article.
Type	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	Code du script. Ce champ dépend du champ **Type** .
HTML	Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** .
XML	Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** .
Est par défaut	Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer ou désactiver une citation

Habituellement, les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence. L'option **Actif** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans la liste connexe **à Contenu des documents de référence** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de citation

Champ	Description
Nom	Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Référence de contenu.
Type	Type de citation créée. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour demander des enregistrements d'un type spécifique. ○ Rubrique principale ○ Processus ○ Objectif du contrôle ○ Contrôle ○ Informations de prise en charge
Document de référence	Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des contenus des documents de référence à partir du formulaire de document de référence, le système remplit automatiquement ce champ.
Actif	Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case **Actif**.
Parent	Fait référence au contenu parent.
Description	Description de la citation.

Définir les propriétés de notification

Une fois qu'une demande de confirmation a été envoyée à une audience, différentes notifications de rappel sont envoyées en fonction de l'opportunité et de l'état de la réponse. Les propriétés vous permettent de configurer les notifications.

Ces propriétés sont disponibles pour le Gestion de la politique et de la conformité.

Remarque : Accédez à la **Administration > politique et conformité > propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion de la politique et de la conformité

Propriété	Description
Spécifiez le nombre de jours après la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique.	Nombre de jours après l'expiration d'une date d'échéance de confirmation avant l'envoi d'une notification récapitulative de confirmation de politique.
Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut)	États du contrôle dans lequel il est considéré comme actif. Le premier état de la liste est l'état actif par défaut.
Nombre de jours après la date d'échéance de la confirmation de politique pour envoyer une notification de retard.	Nombre de jours après l'expiration d'une date d'échéance de confirmation avant l'envoi d'une notification de retard.
Envoyer un résumé de la confirmation de la politique après sa date d'échéance. Utilisez la propriété sn_compliance.policy_ack_after_due_summary_timer pour spécifier combien de jours après la date d'échéance envoyer une notification.	Sélectionnez Oui pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique une fois que le délai indiqué dans la propriété **Spécifier combien de jours après la date d'échéance envoyer une notification récapitulative** de la confirmation de politique est écoulé. Par exemple, si la propriété est définie sur 1 jour, la notification est envoyée avec 1 jour de retard.
Envoyer un résumé de la confirmation de la politique avant sa date d'échéance. Utilisez la propriété sn_compliance.policy_ack_before_due_summary_timer pour spécifier combien de jours avant la date d'échéance envoyer une notification.	Sélectionnez Oui pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique avant le nombre de jours spécifiés dans la propriété **Spécifier combien de jours après la date d'échéance envoyer une notification récapitulative** de la confirmation de politique est atteint. Par exemple, si la propriété est définie sur 1 jour, la notification est envoyée 1 jour avant la date d'échéance.
Répéter la notification de retard de confirmation de politique tous les jours	Sélectionnez Oui pour répéter la notification de retard quotidiennement jusqu'à ce qu'elle soit terminée.
Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation de politique pour envoyer une notification de rappel.	Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation pour commencer à envoyer des notifications de rappel.
Répéter le rappel de la date d'échéance de la confirmation de politique tous les jours jusqu'à cette date	Sélectionnez Oui pour envoyer des notifications de rappel quotidiennement à partir du jour déterminé par votre paramètre dans la propriété **Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation de politique** pour envoyer une notification de rappel. Par exemple, si vous sélectionnez Oui dans cette propriété et que la date d'échéance tombe dans 7 jours, et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion de la politique et de la conformité (suite)

Propriété	Description
	que vous avez spécifié 3 jours dans la propriété précédente, les notifications de rappel commencent dans 3 jours et se répètent quotidiennement.
Spécifiez le nombre de jours avant la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique.	Nombre de jours avant la date d'échéance pour envoyer la notification récapitulative de la confirmation de politique.

Configurer l'Agent GRC virtuel

Configurez l'pour Gouvernance, risque et conformité Agent virtuel demander une exception à une politique ou à un objectif de contrôle auprès du Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin.

Les clients doivent avoir activé les modules d'extension suivants pour configurer :GRC Agent virtuel

- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) activé avec une licence valide.
- GRC
- Gestion de la politique et de la conformité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un chatbot Virtual Agent permet aux clients de demander une exception. Le chatbot assiste les clients en leur faisant gagner du temps. Les informations échangées pendant le flux de conversation permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'aider un utilisateur à accomplir une tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Éditeur de page**.
3. Dans le champ de recherche, saisissez Index.
4. Cliquez sur **Index de Portail de services**.
5. En haut de la page, cliquez sur **Modifier la page du portail de services (index) dans Designer**.
6. Dans le champ de recherche Widget de filtre, saisissez Widget Portail de services de l'agent virtuel , puis glissez-déplacez le widget n'importe où sur l'écran.

   Vous pouvez voir l'icône de chat en bas à droite de l'écran.

Configurer la configuration de l'approbation dynamique sur un enregistrement de politique

Une politique est un ensemble de directives et de règles établies par une organisation commerciale pour régir ses opérations. La création d'un enregistrement de configuration de l'approbation pour une politique vous permet de définir un ou plusieurs niveaux d'approbation et règles d'approbation basés sur diverses conditions dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la mise en production, vous pouvez configurer une Zurich configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique. La table de politiques contient les enregistrements de politiques qui régissent l'état des politiques. Avant de mettre en œuvre une politique, elle passe par un processus d'examen et d'approbation.

La configuration de l'approbation dynamique sur un enregistrement de politique vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction de diverses conditions dynamiques telles que le type de politique, l'état et le propriétaire, qui sont liées aux champs de politique. Lorsque vous configurez une configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique, les approbateurs d'une politique sont ajoutés dynamiquement à l'enregistrement de politique.

Limitations de l'ajout manuel des approbateurs

Le processus de configuration de l'approbation existant utilise l'approche manuelle qui présente les limites suivantes :

- Le processus de configuration de l'approbation utilise un seul niveau d'approbation. Si plusieurs niveaux d'approbation ne sont pas utilisés, cela augmente la possibilité d'introduire des erreurs et des oublis dans le processus d'approbation.
- Les approbateurs d'une politique ne peuvent pas être modifiés en fonction des conditions dynamiques ou changeantes du processus d'approbation.
- Les approbateurs sont ajoutés manuellement à l'enregistrement. Le processus peut prendre du temps, en particulier dans les grandes organisations ou les structures décisionnelles complexes.
- L'ajout manuel des approbateurs peut entraîner des retards importants. Attendre de recevoir toutes les approbations peut ralentir le processus de prise de décision et diminuer la productivité.

Avantages de la configuration dynamique de l'approbation

La configuration de l'approbation dynamique sur un enregistrement de politique offre les avantages suivants :

- Les organisations sont souvent confrontées à des environnements dynamiques et changeants. La possibilité de modifier les approbateurs permet au processus d'approbation de s'adapter à l'évolution des circonstances. Il permet de s'assurer que les personnes les plus appropriées participent au processus d'approbation à un moment donné.
- Pour les décisions complexes ou à enjeux élevés, la configuration de plusieurs niveaux d'approbation permet aux réviseurs d'effectuer un examen complet des facteurs pertinents. Il garantit que les décisions ne sont pas précipitées et que les impacts potentiels sont soigneusement évalués pour différents scénarios.
- La modification dynamique des approbateurs peut rationaliser le processus d'approbation et réduire les frais administratifs, ce qui permet d'économiser du temps et des ressources.

Cas d'utilisation pour demander plusieurs niveaux d'approbations

La configuration de l'approbation peut aider à créer des niveaux d'approbation complexes sans avoir à ajouter manuellement des approbateurs pour chaque politique. Dans certains cas, un propriétaire de politique peut vouloir effectuer plusieurs niveaux d'approbations pour une politique. Par exemple, une politique est liée au domaine RH. L'équipe de conformité, l'équipe juridique et l'équipe RH souhaitent l'examiner et l'approuver. Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

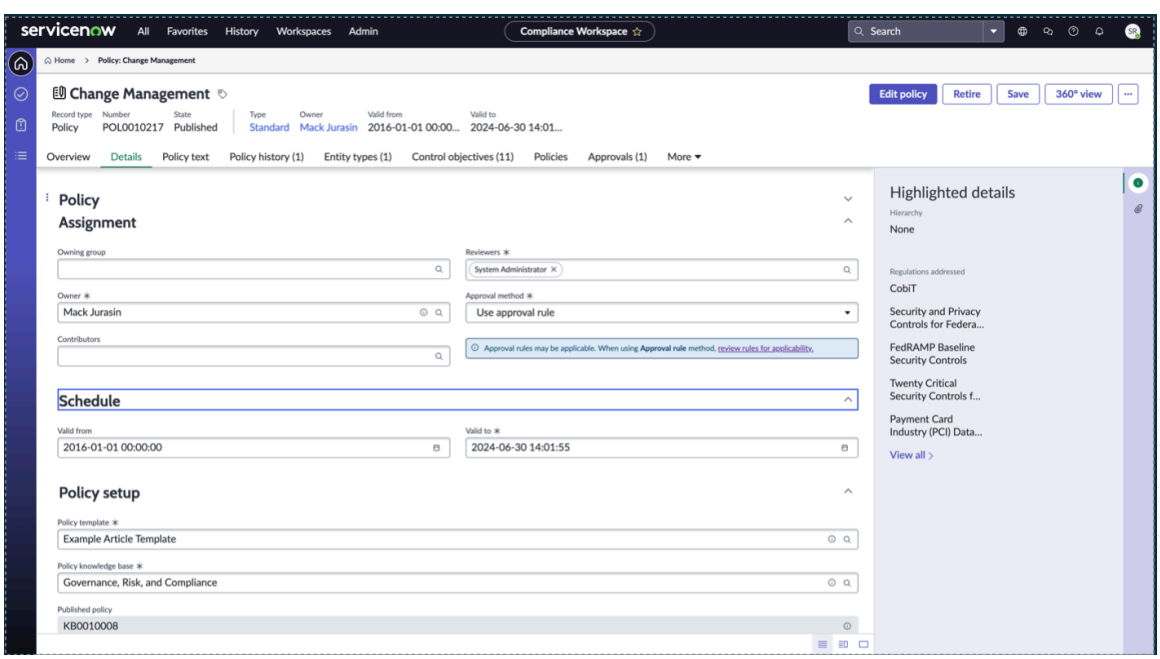
propriétaire de la politique peut affecter l'équipe RH en tant qu'approbateurs de niveau 1 de la politique.

Lorsque l'équipe RH approuve la politique, elle est affectée à l'équipe de conformité pour approbation de niveau 2. Elle est ensuite affectée à l'équipe juridique pour approbation de niveau 3 de la politique. En outre, le propriétaire de la politique peut souhaiter sélectionner les approbateurs dynamiquement en fonction de certaines règles qui correspondent à la politique.

Ce cas d'utilisation souligne l'importance d'intégrer la configuration d'approbation dynamique à une politique et de configurer les règles d'approbation de politique avec le configurateur d'approbation.

Configurateur d'approbation

Pour utiliser la configuration de l'approbation, la méthode d'approbation sur la politique doit être sélectionnée comme suit : **Utiliser la règle d'approbation** , comme indiqué dans l'exemple suivant.



La configuration de l'approbation doit être créée pour la politique et des règles d'approbation valides doivent être configurées pour les utilisateurs.

Utilisez le module **Règles d'approbation des politiques** pour configurer les règles d'approbation.

Configurer des règles d'approbation de politique à l'aide du configurateur d'approbation

Vous pouvez configurer diverses règles d'approbation à l'aide du configurateur d'approbation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez des règles d'approbation à plusieurs niveaux basées sur des conditions dynamiques.
- Envoyez des approbations à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs sélectionnés dans un champ de l'enregistrement source ou sélectionnez manuellement l'utilisateur ou les groupes.
- Définissez une seule approbation ou toutes les approbations en tant qu'approbations requises.

Pour définir la configuration de l'approbation sur un enregistrement, consultez les sections suivantes.

1. Pour configurer un enregistrement de configuration de l'approbation, reportez-vous à la section Configurer un enregistrement de configuration de l'approbation.
2. Pour affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration de l'approbation, reportez-vous à la section Affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration de l'approbation.
3. Pour définir une règle d'approbation pour le niveau d'approbation dans l'enregistrement de configuration de l'approbation, reportez-vous à la section Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator , reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Approver Configurator.

Rôles requis pour créer des règles d'approbation de politique

Pour créer des règles d'approbation de politique, les rôles suivants sont requis :

- Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance.manager peut créer des règles d'approbation de politique avec le rôle sn_grc_appr.admin.
- Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite et supérieurs peuvent afficher une politique.
- Un utilisateur doit avoir mp_document_user avec le rôle sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite pour accéder au document lorsque l'annotation est activée.

Workflow de configuration de la configuration de l'approbation

Lorsque vous configurez la configuration de l'approbation sur un enregistrement de politique, le workflow contient les étapes suivantes.

1. Lorsqu'une approbation est demandée pour un enregistrement de politique, l'état de la politique passe à l'état **En attente d'approbation** .
2. Si la méthode d'approbation est sélectionnée sur **Utiliser des approbateurs**, elle utilise les approbateurs mentionnés dans l'enregistrement de politique.
3. Si la méthode d'approbation est sélectionnée comme **Utiliser une règle d'approbation**, elle vérifie que la configuration est valide et adaptée à l'enregistrement de politique. La configuration de l'approbation dynamique recherche l'enregistrement de configuration de l'approbation associé à la politique.

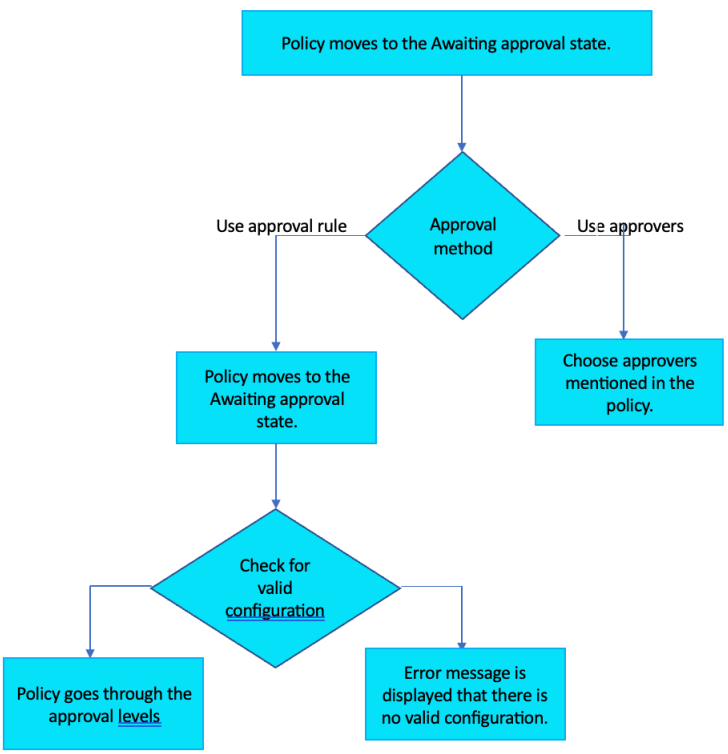
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. La configuration d'approbation dynamique récupère ensuite les approbateurs de chaque enregistrement de niveau d'approbation et envoie une demande d'approbation pour chaque niveau.
5. Si aucune configuration valide n'est trouvée, un message d'erreur s'affiche indiquant qu'il n'existe aucune configuration valide pour la politique.

Les étapes du workflow sont illustrées dans l'exemple suivant.

Workflow for setting up approval configuration



Si vous êtes le propriétaire de la politique, vous pouvez sélectionner les approbateurs de la politique dans le champ **Approbateurs** du formulaire Politique. Les approbateurs sont généralement les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance. Si vous n'avez pas l'accès approprié, vous ne pouvez pas accéder à l'enregistrement de politique. Pour demander l'accès à l'enregistrement de politique, vous devez contacter l'administrateur de conformité.

Intégration d'une configuration d'approbation dynamique à une politique

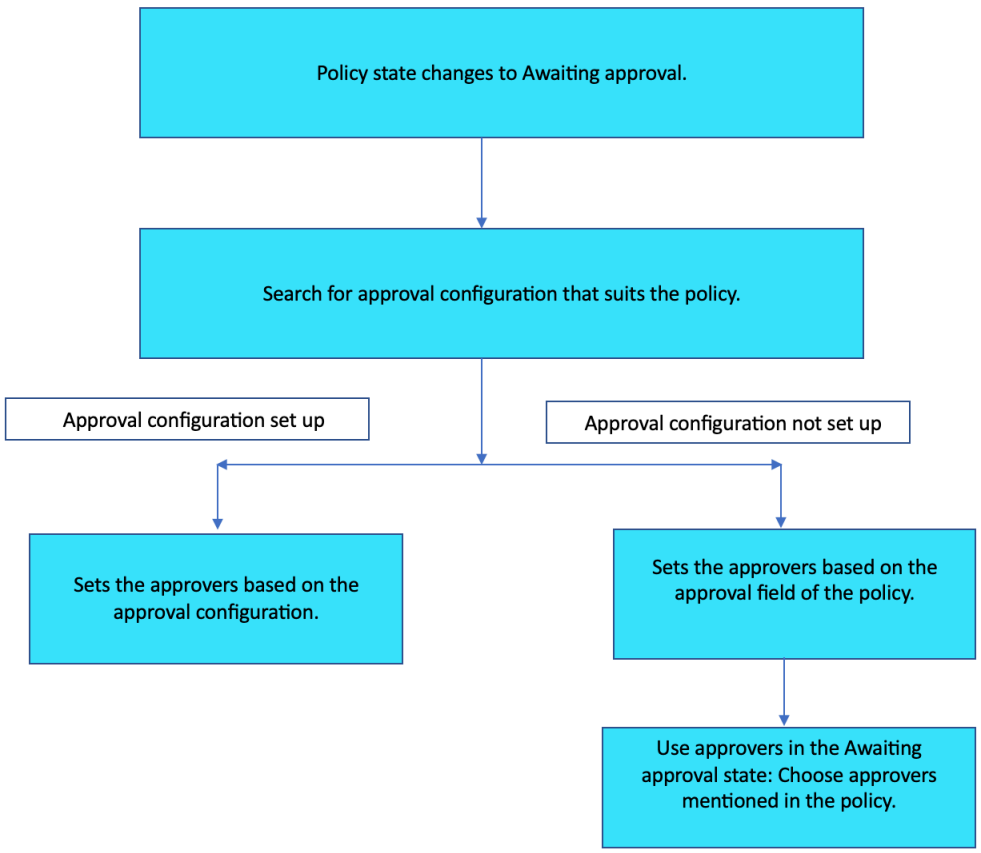
Pour intégrer une configuration d'approbation dynamique à un enregistrement de politique, vous pouvez configurer plusieurs niveaux d'approbation et, pour chaque niveau, vous pouvez configurer les règles d'approbation. En fonction des niveaux d'approbation et de la configuration des règles, les approbations sont déclenchées automatiquement. Lorsqu'un niveau est approuvé, l'enregistrement de politique est soumis au niveau d'approbation suivant.

Le workflow d'intégration de la configuration de l'approbation dynamique à une politique est illustré dans l'exemple et les étapes suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Integrating dynamic approval configuration with a policy

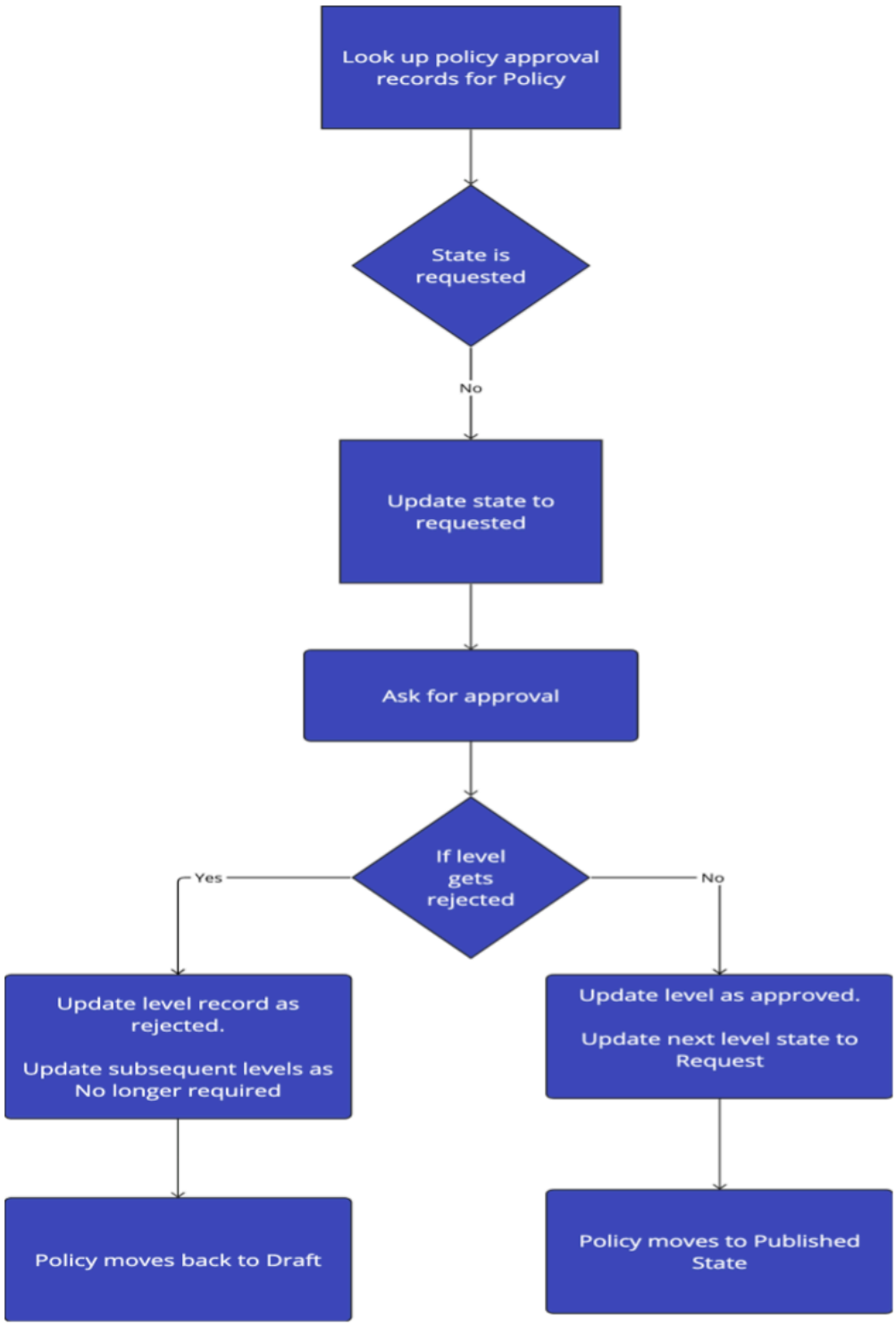


- Lorsqu'une approbation est demandée pour la politique, l'état de la politique passe à l'état **En attente d'approbation** .
- La configuration de l'approbation dynamique recherche l'enregistrement de configuration de l'approbation adapté à la politique actuelle.
- Si la configuration de l'approbation dynamique n'est pas configurée sur un enregistrement de politique ou, même si elle est configurée, elle ne s'applique pas à cet enregistrement de politique particulier, un message d'erreur s'affiche indiquant qu'aucune configuration valide n'a été trouvée pour l'enregistrement de politique et l'enregistrement est abandonné. Les utilisateurs doivent revenir à votre enregistrement de politique et sélectionner les approbateurs ou créer une configuration valide pour l'enregistrement de politique.
- Si la configuration d'approbation dynamique est configurée, les approbateurs, les niveaux d'approbation et les règles sont ajoutés en fonction de la configuration de l'enregistrement de configuration d'approbation.

L'exemple suivant illustre l'ensemble du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Composants utilisés pour la configuration de l'approbation dynamique

Les composants suivants sont utilisés pour configurer la configuration de l'approbation dynamique sur une politique :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module Règles d'approbation des politiques crée ou vérifie les configurations d'approbation avec la table source comme politique.
- La table d'approbation de politique stocke les approbateurs de chaque niveau de la configuration de l'approbation. Il peut être utilisé pour suivre l'état des niveaux d'approbation.
- En fonction de la décision de niveau actuel, la politique est transmise au niveau d'approbation suivant ou, si elle est rejetée, elle est réinitialisée à l'état **de brouillon** . Si tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

Configuration de l'approbation dynamique de politique

Configurez la configuration de l'approbation dynamique sur une politique. En fonction des niveaux d'approbation configurés, l'application Gestion de la politique et de la conformité configure une ou plusieurs règles d'approbation sur l'enregistrement de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager peut créer une configuration d'approbation dynamique et un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_user dispose d'une autorisation de lecture pour l'enregistrement de politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez le nom de la politique.
5. Dans le panneau Affectation de politique, mettez à jour les champs **Propriétaire etRéviseurs** .
6. Sélectionnez la méthode d'approbation dans le champ **Méthode d'approbation** .

Étape	Description
Sélectionner approbateur(s)	Option permettant de sélectionner les approbateurs sur l'enregistrement de politique. Vous pouvez ajouter les approbateurs dans le champ **Approbateurs** .
Utiliser la règle d'approbation	Option permettant d'utiliser la règle d'approbation pour la configuration de l'approbation dynamique. En fonction de la configuration de l'approbation et des niveaux d'approbation configurés, le système applique une ou plusieurs règles d'approbation à l'enregistrement de politique. Une fois qu'une règle d'approbation a été configurée, cette valeur est renseignée dans le champ **Règle d'approbation** .

Pour plus d'informations sur la création d'une stratégie dans le Conformité de l'espace de travail, consultez Créer une stratégie.

Remarque : Si la configuration d'approbation dynamique n'est pas configurée sur l'enregistrement de politique, les approbateurs sont ajoutés dans le champ **Approbation** de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans le panneau Calendrier, mettez à jour la date de l'enregistrement dans le champ **Fin de validité** .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

Le propriétaire de la politique peut demander l'approbation et terminer le workflow sur l'enregistrement de la politique. Pour une configuration d'approbation donnée sur l'enregistrement de politique, le système applique les règles d'approbation configurées de façon dynamique à chaque niveau d'approbation. Une fois que l'état En **attente d'approbation** est déclenché et que l'option **Utiliser la règle d'approbation** est sélectionnée comme méthode d'approbation, le champ est renseigné avec les détails tels que la configuration utilisée pour les approbateurs.

Si la politique est rejetée à n'importe quel niveau, elle est réinitialisée à l'état **de brouillon** . Lorsque tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

Configuration de l'approbation dynamique de politique avec annotation

Configurez la configuration d'approbation dynamique sur une politique pour laquelle l'annotation est activée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager peut créer une configuration d'approbation dynamique et un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_user dispose d'une autorisation de lecture pour l'enregistrement de politique.

Pour utiliser l'approbation dynamique pour l'annotation de politique, assurez-vous que la configuration de l'annotation est effectuée et que les utilisateurs de la règle d'approbateur disposent des rôles requis pour accéder au document. Lorsque l'annotation est activée, un utilisateur doit avoir le rôle mp_document_user avec le rôle sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite pour accéder aux documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques** et ouvrez un enregistrement de politique. Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement de politique pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.
   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de Word** .
   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de stratégie, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer la modification Word** .
   c. Entrez le chemin d'accès au dossier, y compris le nom du dossier, dans le champ **Lien du dossier** de la fenêtre contextuelle Créer un document.
   d. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
   e. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez le bouton **Demander une révision** .
6. Sélectionnez **Demande**.
7. Sélectionnez le bouton **Compléter la liste de vérification de publication** .
   Vous pouvez effectuer les tâches de la liste de vérification de publication. Pour en savoir plus sur l'annotation, reportez-vous à Création de politique et annotation dans Conformité de l'espace de travail.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

Si aucune configuration n'est associée à une configuration d'approbation dynamique active, elle n'est pas considérée comme valide. Dans ce cas, la sélection **de Demander l'approbation** renvoie un message d'erreur : Impossible de demander des approbations, car la règle d'approbation correspondante est introuvable. Assurez-vous de configurer ici la règle d'approbation appropriée pour cette politique. Pour rectifier l'erreur, modifiez la configuration et demandez à nouveau l'approbation.

L'onglet **Accès au document** affiche la liste révisée des utilisateurs qui peuvent accéder à la politique, comme décrit dans l'exemple suivant :

a. Lorsque la politique passe pour la première fois à l'état **En attente d'approbation** , la configuration de l'approbation est appliquée à l'enregistrement de la politique. Si la politique a deux niveaux d'approbation, l'accès au document est fourni uniquement aux utilisateurs de niveau 1 par défaut. Les utilisateurs de groupe de niveau 1 peuvent obtenir l'accès via l'action d'interface utilisateur **Demander un accès au document** .
b. Une fois que les utilisateurs de niveau 1 approuvent la politique, l'accès au document est ajouté pour les utilisateurs de niveau 2. Si un utilisateur rejette la politique au niveau 1, elle passe à l'état **Brouillon** .
c. Lorsque la politique passe à nouveau à l'état **En attente d'approbation** , le niveau suivant de configuration d'approbation (par exemple, configuration d'approbation 2) est appliqué à l'enregistrement de politique. Dans ce cas, tous les utilisateurs communs entre les deux niveaux et ayant accès au document peuvent accéder à la politique et l'accès au document est supprimé pour le reste des utilisateurs.

L'action d'interface utilisateur **Demander l'accès au document** est visible par les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier et du rôle d'utilisateur métier allégé. Si des groupes d'utilisateurs ne disposent pas de ces rôles d'utilisateur, ils ne peuvent pas accéder au document. Les approbateurs disposent d'un accès en lecture ou d'un accès aux commentaires à l'état d'approbation.

Remarque : Dans la règle d'approbation, l'accès est accordé uniquement aux utilisateurs individuels et non aux utilisateurs du groupe. Donner accès à de nombreux utilisateurs dans le groupe peut entraîner des problèmes de performances.

Si vous êtes un utilisateur de groupe, vous devez sélectionner **Demander l'accès au document**. Les utilisateurs du groupe peuvent se connecter en tant qu'utilisateurs du groupe et sélectionner **Demander l'accès au document**. Les utilisateurs du groupe ont alors accès au document et un message s'affiche : Une demande d'accès au document a été émise. Veuillez actualiser ou essayer d'accéder au document dans quelques minutes.

Dans le workflow de configuration de l'approbation, si un approbateur rejette la politique à un niveau quelconque, elle passe à l'état **Brouillon** . L'onglet **Accès au document** du formulaire affiche une liste des utilisateurs ayant accès à la politique avec les rôles et l'état affichés. Seuls les utilisateurs de niveau 1 peuvent accéder à l'enregistrement et l'examiner. Lorsque les utilisateurs de niveau 1 approuvent l'enregistrement, l'accès au document est alors fourni aux utilisateurs de niveau 2, et ainsi de suite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

10. Dans l'onglet **Texte de politique** , sélectionnez **Ouvrir dans Word**.

    Le document Word s'ouvre dans l'onglet. Dans l'onglet **Gérer l'accès** du document, vous pouvez également afficher les utilisateurs qui ont les autorisations nécessaires pour afficher le document. La règle d'approbation de la politique configurée s'affiche dans le champ **Règle d'approbation** . La liste connexe Niveaux d'approbation affiche des informations sur les niveaux d'approbation, les utilisateurs et l'état de l'approbation pour l'enregistrement de politique.

    Si la politique est rejetée à un état, elle est réinitialisée à l'état **de brouillon** . Une fois que les approbateurs ont approuvé la politique, elle passe à l'état **Publié** .

Autoriser les demandes d'exception de politique provenant d'autres applications

À partir de la version 10.1, vous pouvez exploiter de nouvelles fonctionnalités d'exception de politique à Gestion de la politique et de la conformité partir d'autres applications.

Les demandes sont acheminées via plusieurs approbations en fonction de la cote de risque, de la politique et de l'objectif de contrôle associé à une exception. Les équipes de conformité et de risque obtiennent une meilleure visibilité sur les exceptions soulevées pour les vulnérabilités.

Remarque : À partir de la version 10.1, si vous avez installé la version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités , vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'aptitude GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application Gestion de la politique et de la conformité . Pour plus de détails, voir Intégration des exceptions de politique à Réponse aux vulnérabilités.

Avant d'autoriser d'autres applications à exploiter les fonctionnalités d'exception de politique de Gestion de la politique et de la conformité, vous devez d'abord ajouter l'application au registre d'intégration, puis effectuer une configuration préliminaire.

Configurer les exceptions de politique à partir d'autres applications

Avant de pouvoir demander des exceptions de politique à des applications autres que Gestion de la politique et de la conformité, vous devez ajouter une action d'interface utilisateur pour effectuer la demande et, éventuellement, créer une vue de liste pour afficher les enregistrements cibles des exceptions de politique sur le formulaire d'exception de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager, ui_action_admin ou admin

Le rôle d'utilisateur métier (sn_grc.business_user) ou d'utilisateur métier (sn_grc.business_user_lite) GRC est le rôle minimum requis pour déclencher une exception de politique à partir d'une application en amont.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 10.1 de Gestion de la politique et de la conformité, si vous avez installé la version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités , vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'aptitude GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application Gestion de la politique et de la conformité . Il n'est pas nécessaire de demander des exceptions à Réponse aux vulnérabilités la politique, car l'action d'interface utilisateur est automatiquement installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez créer l'action d'interface utilisateur.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez une action d'interface utilisateur avec les paramètres suivants :
   - **Nom** : Demander une exception à la stratégie
   - **Case à cocher Afficher la mise à jour** : Sélectionné.
   - Case à cocher **du bouton du formulaire** : sélectionnée.
   - **Onclick** : saisissez l'appel de fonction `popupDispList( )`.

     Remarque : Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Client** est sélectionnée.

   - **Condition** : appliquez toutes les conditions dont vous avez besoin.
   - **Script** : Saisissez ce script :

```
function popupDispList(){

        ScriptLoader.getScripts(['sn_compliance.PolicyExceptionUtils.jsdbx'], function() {

                sn_compliance.PolicyExceptionUtils.createPolicyException('incident');

        });



}
```

     Remarque : L'argument en faveur de la fonction `createPolicyException` varie en fonction de l'intégration.

5. Enregistrez l'action d'interface utilisateur.
6. Pour créer une vue de liste qui affiche les enregistrements cibles des exceptions de politique sur le formulaire Exception de politique, consultez KB0783018 .

Enregistrer d'autres applications pour demander des exceptions à la politique

Autorisez d'autres applications à demander des exceptions de politique à partir de n'importe quelle table telle que Problème, Incident, etc. Les applications doivent être ajoutées et configurées dans le registre d'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Utilisateur métier (sn_grc.business_user) ou utilisateur métier (sn_grc.business_user_lite) GRC est le rôle minimum requis pour déclencher une exception de politique à partir d'une application en amont.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version, les New York utilisateurs de n'importe quelle ServiceNow application peuvent demander des exceptions de politique à l'aide de la fonctionnalité de gestion des exceptions de politique de (GRC). Par exemple, les utilisateurs peuvent demander une exception de politique pour un problème lié à un groupe d'incidents qui ne peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas être résolus pendant une durée spécifique. Pour pouvoir demander une exception de politique, vous devez enregistrer l'application pour l'exception de politique et créer une action d'interface utilisateur pour demander une exception de politique, sauf si elle est fournie avec l'application ServiceNow .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Registre d'intégration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Registre d'intégration des exceptions de politique

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de l'entrée de registre.
Table cible des exceptions de politique	Sélectionnez la table sur laquelle une exception de politique sera appliquée.
Exception appliquée sur	Enregistrement cible sur lequel l'exception est appliquée. Les options sont les suivantes : ○ Enregistrement à une cible : enregistrement cible spécifique auquel l'exception est appliquée. Sélectionnez l'objet évalué dans le registre de sources de données de conformité. ○ Tous les enregistrements cibles : tous les enregistrements cibles sur lesquels l'exception est appliquée. Sélectionnez la table cible des exceptions de politique sur laquelle l'exception est appliquée.
Type de source	**Renseigne** automatiquement les contrôles si **l'exception appliquée àl'enregistrement cible est un enregistrement**. Remplit automatiquement **l'objectif de contrôle** si **l'exception appliquée estTous les enregistrements cibles**.
Catégories de politiques	Sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, si vous sélectionnez la catégorie Réponse aux vulnérabilités et que vous demandez une exception à l'aide de cette application, la liste de toutes les politiques est filtrée par cette catégorie, ce qui vous fait gagner du temps. Pour plus d'informations, consultez Définir des catégories de politique.
Mappage d'entités	
Relation	Sélectionnez le **champ de référence** lorsque l'entité est un champ dans la table Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]. Sélectionnez Liste **connexe** lorsque l'entité se trouve dans une liste connexe de la table Exception de politique.
Champ Entité	Saisissez le nom du champ qui indique la table Entité [sn_grc_profile]. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné le **champ de référence** comme **Relation**.
Table de mappage	Sélectionnez la table qui établit une relation entre la table Exception de politique et la table Entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** comme **Relation**.
Champ cible des exceptions de politique	Sélectionnez le champ de la table de mappage qui indique la table Exception de politique. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** comme **Relation**.
Champ Entité	Saisissez le nom du champ dans la table de mappage qui indique la table Entité.
Source de la demande **Remarque :** Les champs de cette section sont nécessaires uniquement si vous demandez une exception de politique à partir d'une table autre que la table cible des exceptions de politique.	
Table	Sélectionnez la table qui contient les enregistrements à partir desquels l'exception de politique sera demandée.
Relation	Sélectionnez le **champ de référence** lorsque l'entité est un champ dans la table Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]. Sélectionnez Liste **connexe** lorsque l'entité se trouve dans une liste connexe de la table d'exception de politique.
Domaine de la source de la demande	Sélectionnez le champ qui indique la table source de la demande. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné le **champ Référence** comme champ Relation dans la section **Source** de la **demande** .
Table de mappage	Sélectionnez la table qui établit une relation entre la table Exception de politique et la table Entité. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section **Source de la demande** .
Champ cible des exceptions de politique	Sélectionnez le champ de la table de mappage qui indique la table Exception de politique. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section **Source de la demande** .
Domaine de la source de la demande	Sélectionnez le champ dans la table de mappage qui indique la table source de la demande. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section **Source de la demande** .
Détails du questionnaire	
Questionnaire d'exceptions	Sélectionnez un modèle de questionnaire afin de générer un questionnaire pour l'exception de politique demandée. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire d'exceptions.

4. Enregistrez l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Choix des motifs s'affiche.

Remarque : Les choix de motifs sont disponibles pour la personne qui demande une exception de politique afin d'expliquer le but de la demande. Définissez donc les raisons qui s'appliquent à votre situation spécifique. Pour plus d'informations, consultez Définir les choix de motifs d'exception de politique.

Définir les choix de motifs d'exception de politique

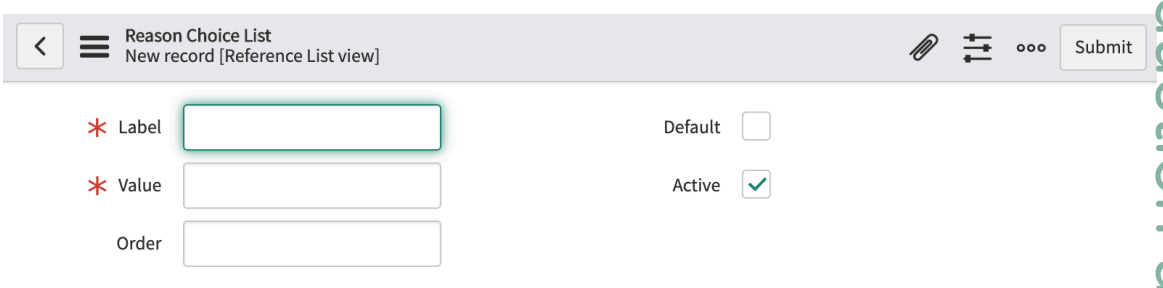
Vouspouvez définir des choix de motifs pour qu'ils soient disponibles pour tout utilisateur qui demande une exception.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Choix des raisons de l'exception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Liste de choix de motifs

Champ	Description
Étiquette	Entrez une étiquette unique pour ce choix.
Valeur	Saisissez une valeur unique pour ce choix.
Ordre	Entrez un ordre pour ce choix. Les motifs sont classés en fonction de ce nombre.
Par défaut	Cochez cette case pour indiquer que ce choix de motif est disponible chaque fois qu'une exception de politique ad hoc est demandée. Si le registre d'intégration ne contient pas de choix spécifiques à l'application, tous les choix de motifs pour lesquels la **valeur Par défaut** est sélectionnée seront disponibles.
Actif	Si cette option est sélectionnée, ce choix s'affiche dans la liste des choix de motifs.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le choix du motif est ajouté et disponible dans le champ **Motif** du formulaire de demande d'exception de politique pour l'application sélectionnée.
5. Répétez ce processus pour autant de choix de motifs que requis par vos utilisateurs.

Remarque : Pour plus de détails sur ce processus, voir KB0783018 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des catégories de politique

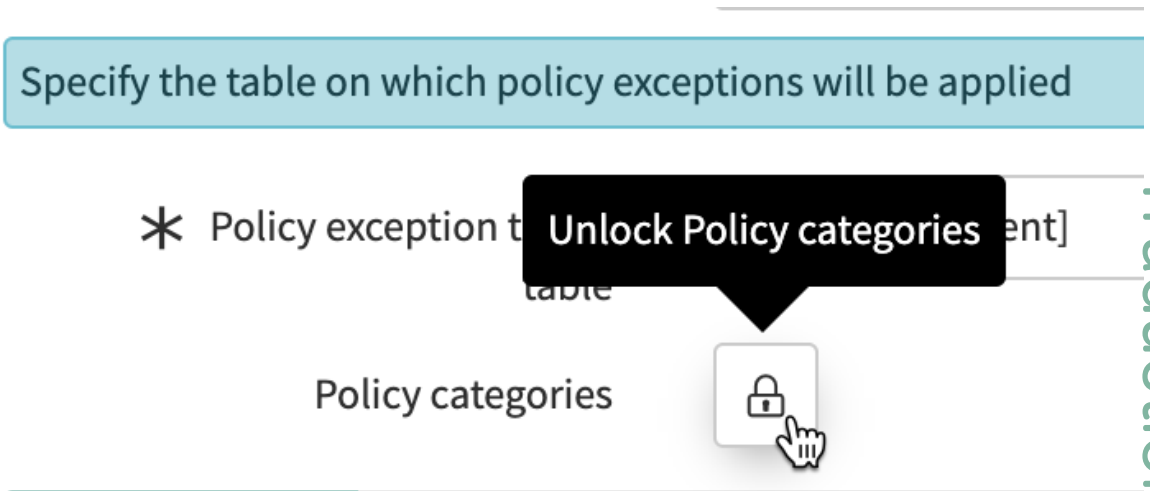
Vous pouvez filtrer les politiques selon des critères spécifiques pour limiter le nombre de politiques affichées lorsque vous créez des exceptions de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Procédure

1. Lors de la définition du registre d'intégration des exceptions de politique, cliquez sur l'icône de verrou dans le champ **Catégories de politique** .



2. Dans le formulaire Catégories de politique, cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le nom et la description de la catégorie que vous souhaitez définir.
4. Répétez l'opération pour toutes les autres catégories que vous souhaitez définir.
5. Lorsque vous avez terminé de définir des catégories, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
   Lorsque vous enregistrez le registre, les catégories de politique que vous avez définies sont disponibles sur le formulaire Politique pour le filtrage des stratégies.

Example:

Supposons que vous définissiez des entrées de registre pour les applications Incident et Problème et que vous ayez sélectionné Incident [incident] et Problème [problem] comme tables cibles des exceptions de politique. Supposons également que vous avez créé des catégories de politique **d'incident** et de **problème**.

Vous avez défini cinq politiques et elles sont balisées comme suit.

- La politique 1 est un **incident** balisé.
- La politique 2 est étiquetée **incident** et **VR.**
- La politique 3 est étiquetée **VR.**
- La politique 4 est étiquetée **Problème**.
- La politique 5 n'est pas balisée

Ouvrez le formulaire Problème et cliquez sur le bouton **Demander une exception de politique** . Vous êtes invité à saisir des détails spécifiques sur l'exception (par exemple, la politique, l'objectif de contrôle, etc.).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Politique** , seules les politiques 1, 2 et 4 s'affichent. Si vous sélectionnez l'une des trois politiques et cliquez sur l'icône de recherche dans le champ **Objectif de contrôle** , seuls les objectifs de contrôle associés à cette politique s'affichent.

Si aucune de vos politiques n'est balisée, les 5 apparaissent. Si vous n'avez qu'une seule stratégie balisée, celle-ci s'affiche par défaut dans le champ **Politique** .

Créer un questionnaire d'exceptions

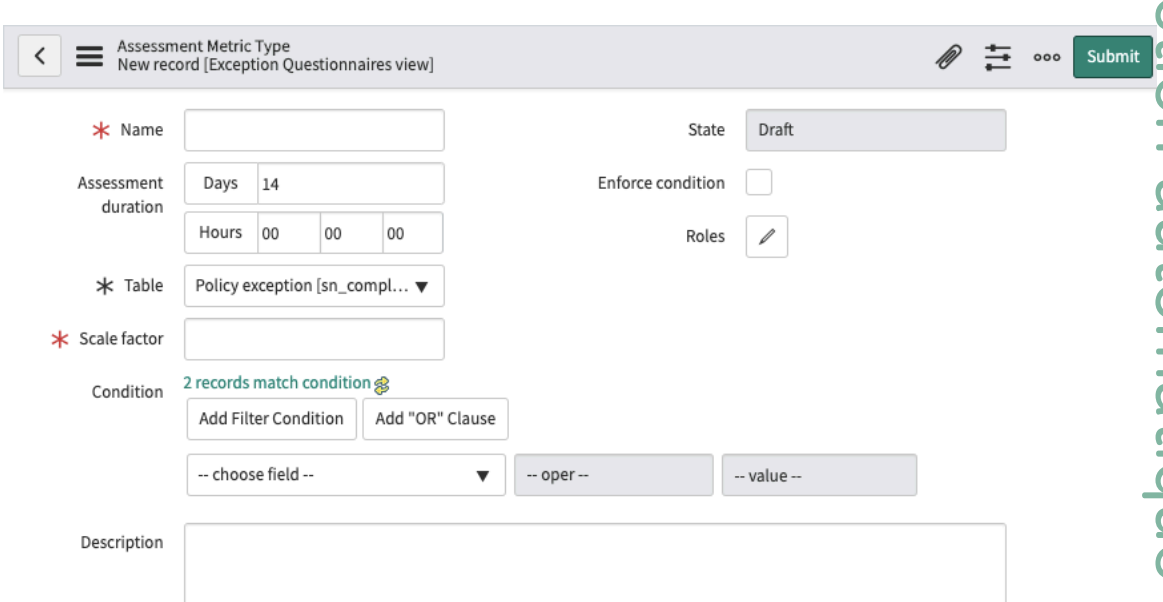
Lorsque vous configurez le registre d'intégration des exceptions de politique, vous pouvez définir des questions configurables qui peuvent être incluses dans les évaluations des risques créées à partir de modèles. Le registre d'intégration des exceptions de politique peut être associé à un modèle à la fois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Questionnaire d'exception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



Remarque : Notez que l'écran Type de mesure d'évaluation s'est ouvert. Dans la terminologie des GRC applications, une question dans un questionnaire est considérée comme une mesure. Un groupe de questions est une catégorie. Un groupe de catégories est un type de mesure.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Le nom du questionnaire.
Durée d'évaluation	Le délai imparti entre la création de l'évaluation et son achèvement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table contenant les enregistrements à évaluer.
Facteur de mise à l'échelle	Facteur d'échelle à utiliser pour tous les résultats du questionnaire.
État	État de publication de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Appliquer la condition	Lorsque cette option est sélectionnée, tous les enregistrements qui ne remplissent pas les conditions définies sont supprimés.
Rôles	Rôles disposant d'un accès en lecture aux informations de l'évaluation.
Condition	Conditions de sélection des enregistrements de la table sélectionnée à évaluer. Pour plus d'informations, voir Créateur de conditions .
Description	Description pour ce questionnaire sur les exceptions.

4. Enregistrez l'enregistrement du questionnaire.
5. Cliquez sur **Concepteur de l'attestation** pour créer le questionnaire.
   Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'attestation.

Définir les règles de vérification des exceptions de politique

La règle de vérification est utilisée pour vérifier l'exactitude et l'exhaustivité d'une demande d'exception de politique avant de l'envoyer pour approbation. Vous pouvez définir plusieurs niveaux d'approbateurs pour une application.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.gestionnaire pour créer les règles de vérification des exceptions de politique
- survey_reader d'examiner et de vérifier le questionnaire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

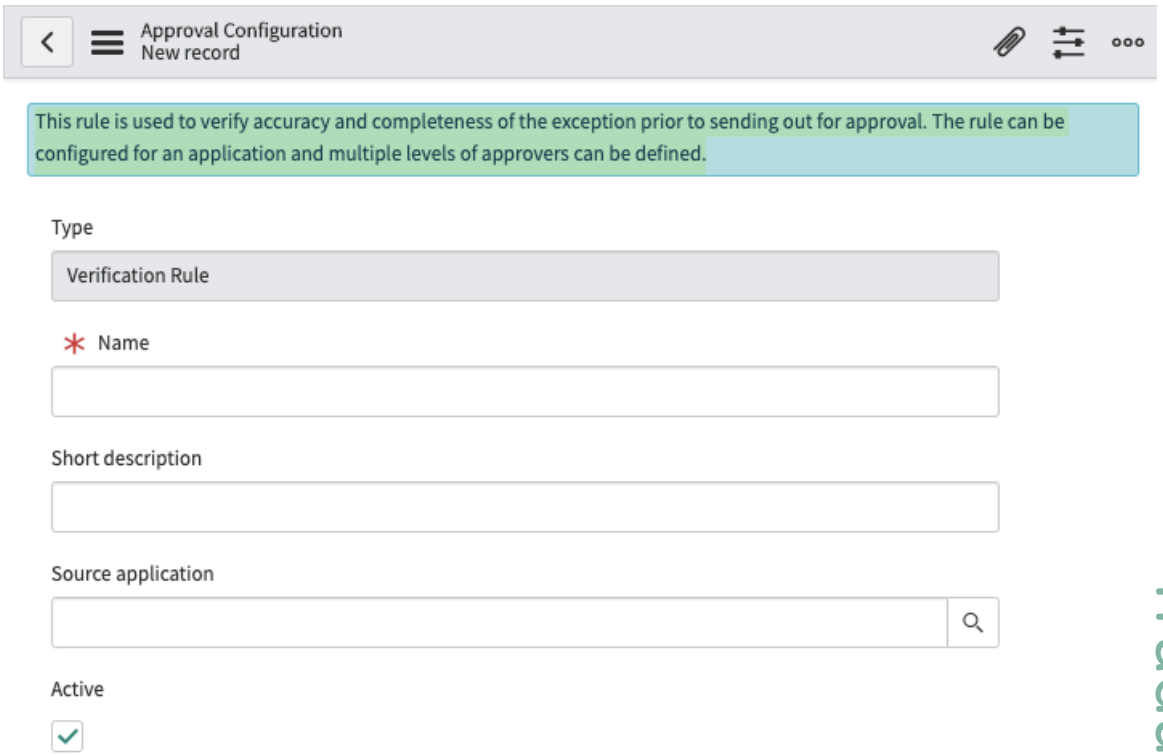
La définition de règles de vérification est une étape facultative. Si vous ne définissez pas de règles de vérification ou si vous ne les activez pas, les approbations de l'équipe du demandeur ne seront pas requises. Vous pouvez également utiliser le configurateur d'approbation GRC pour configurer des règles d'exception de politique. Pour plus d'informations, consultez Définir les règles d'exception et d'extension de politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Règle de vérification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de l'approbation

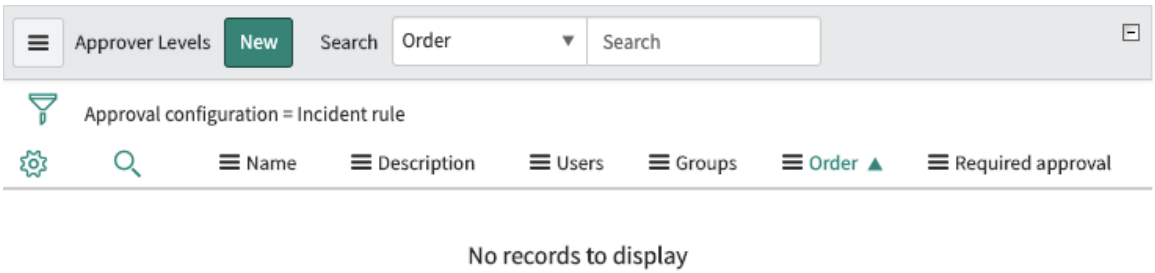
Champ	Description
Type	La règle de vérification est définie par défaut.
Nom	Entrez un nom pour cette configuration d'approbation.
Description brève	Décrivez brièvement le but de la configuration.
Application source	Sélectionnez l'application qui s'applique à cette règle de vérification. Seules les applications qui ont déjà été ajoutées au registre d'intégration sont répertoriées.
Actif	Si cette option est sélectionnée, cette règle de vérification est active et le demandeur a la possibilité de demander une approbation initiale avant de l'envoyer au gestionnaire de conformité pour approbation.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La liste connexe Niveaux de l'approbateur s'affiche. Cette liste connexe vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbateur pour une règle. Un ou plusieurs utilisateurs ou un groupe d'utilisateurs peuvent être sélectionnés comme approbateurs pour chaque niveau. Les approbateurs doivent se voir attribuer le rôle survey_reader. Vous pouvez obliger tous les utilisateurs sélectionnés à approuver l'exception ou permettre à un seul utilisateur d'effectuer une approbation au nom de tous les approbateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsque l'enregistrement d'exception de politique passe à l'état En attente de vérification, les approbateurs désignés sont informés que leur approbation est requise. Si des champs de la demande d'exception de politique n'ont pas été renseignés par le demandeur (par exemple, la politique ou l'objectif de contrôle), ces champs deviennent obligatoires pour les approbateurs. Lorsque les approbateurs ont examiné, terminé et approuvé la demande, celle-ci passe à l'état Analyser et est affectée au gestionnaire de conformité pour une analyse et une approbation plus approfondies.

Définir des règles d'approbation d'exception de politique

Les règles d'approbation définissent les critères (cote de risque, politique ou objectif de contrôle) utilisés pour envoyer des demandes d'approbation pour une exception. Les règles peuvent être configurées pour une application et vous pouvez identifier plusieurs niveaux d'approbateurs, selon les besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer des approbations à envoyer automatiquement ou manuellement après examen.

Remarque : Lorsque des exceptions de politique sont créées à partir d'applications en amont (Réponse aux vulnérabilités par exemple), des contrôles impactés doivent être présents pour que vous puissiez demander une approbation.

Pour les exceptions de politique créées à l'aide Gestion de la politique et de la conformité de , des exceptions peuvent être demandées pour une politique sans contrôles impactés, même si les politiques et les objectifs de contrôle sont ajoutés au formulaire d'exception. Toutefois, pour les exceptions de politique créées uniquement à des fins de contrôle, les contrôles impactés doivent être présents avant que vous puissiez demander l'approbation.

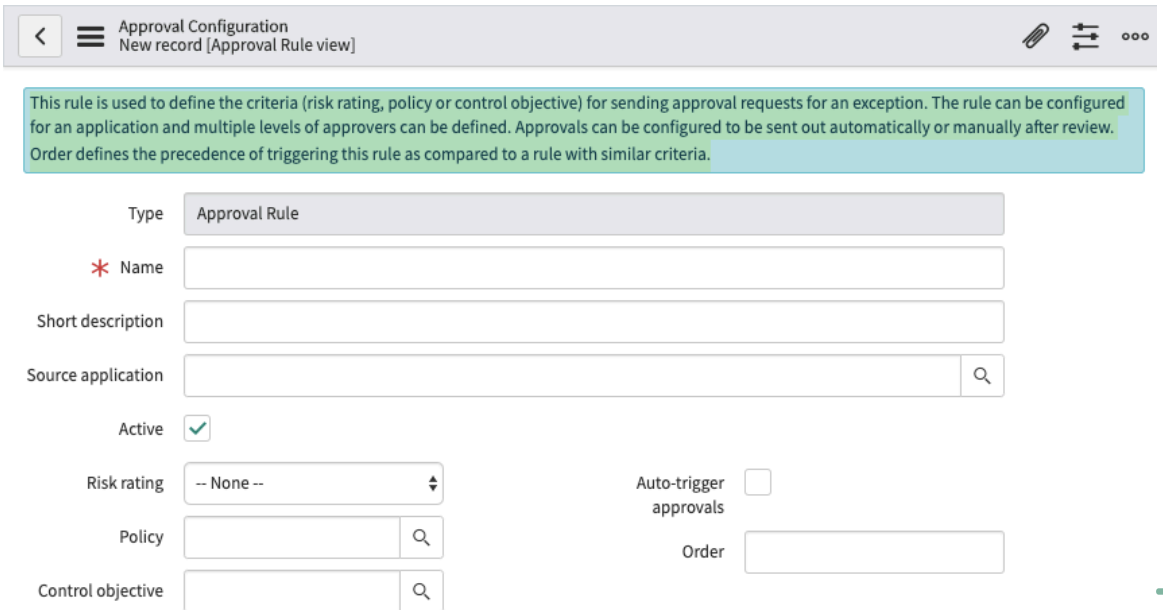
Vous pouvez également utiliser le configurateur d'approbation GRC pour configurer des règles d'exception de politique. Pour plus d'informations, consultez Définir les règles d'exception et d'extension de politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Règle d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de l'approbation

Champ	Description
Type	La valeur par défaut est la règle d'approbation.
Nom	Entrez un nom pour cette configuration d'approbation.
Description brève	Décrivez brièvement le but de la configuration.
Application source	Sélectionnez l'application qui s'applique à cette règle d'approbation. Seules les applications qui ont déjà été ajoutées au registre d'intégration sont répertoriées.
Actif	Si cette option est sélectionnée, cette règle d'approbation est active.
Cote de risque	La cote de risque est déterminée par l'exécution d'une évaluation des risques sur l'exception de politique.
Politique	Sélectionnez la politique par rapport à laquelle cette exception de politique est appliquée.
Objectif du contrôle	Sélectionnez l'objectif du contrôle qui fait référence à la politique sélectionnée.
Déclencher automatiquement les approbations	Cochez cette case pour déclencher automatiquement toutes les approbations une fois la révision terminée. Si vous ne le sélectionnez pas, le gestionnaire de conformité peut déclencher manuellement les approbations définies par cette règle.
Ordre	L'ordre définit la priorité du déclenchement de cette règle par rapport à une autre règle applicable à l'exception et définie avec des critères similaires.

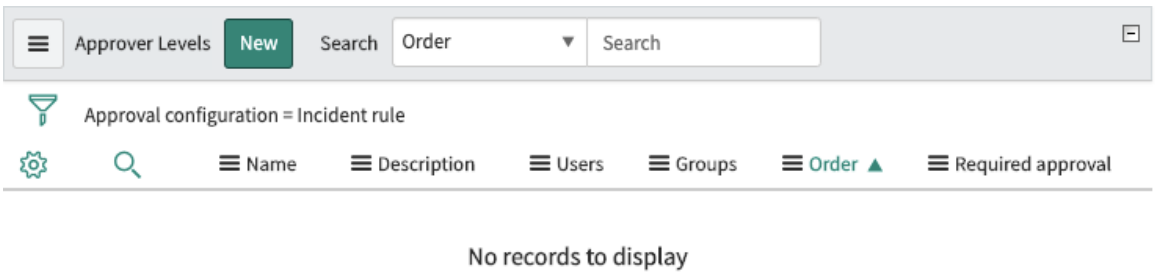
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La liste connexe Niveaux de l'approbateur s'affiche. Cette liste connexe vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbateur pour une règle. Un ou plusieurs utilisateurs ou un groupe d'utilisateurs peuvent être sélectionnés comme approbateurs pour chaque niveau. Les approbateurs doivent se voir attribuer le rôle survey_reader. Vous pouvez

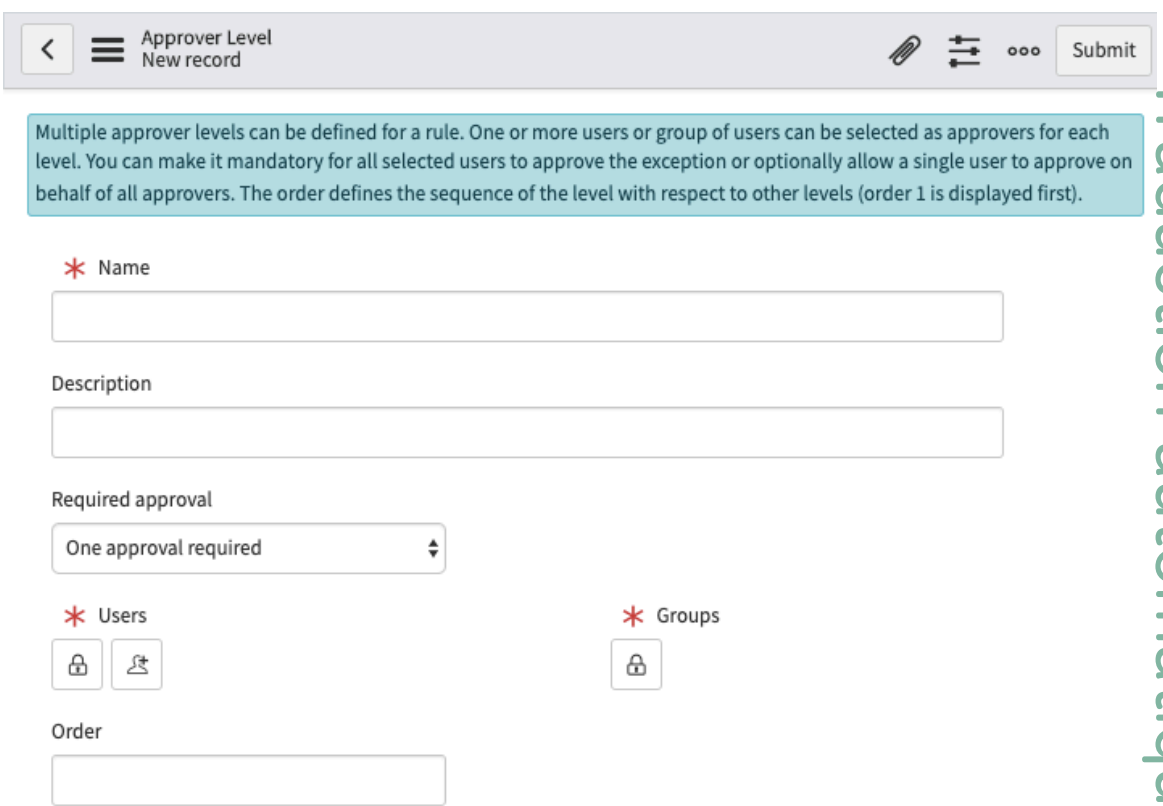
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

obliger tous les utilisateurs sélectionnés à approuver l'exception ou permettre à un seul utilisateur d'effectuer une approbation au nom de tous les approbateurs.



5. Cliquez sur **Nouveau**.



6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Niveau d'approbateur

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour ce niveau d'approbation.
Description	Fournissez une brève description du niveau d'approbation.
Approbation requise	Sélectionnez **Une seule approbation requise** pour permettre à un seul utilisateur d'effectuer une approbation au nom de tous les approbateurs. Sélectionner **Tous les utilisateurs doivent approuver pour** que tous les utilisateurs désignés approuvent obligatoirement la sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisateurs	Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs pour agir en tant qu'approbateurs d'exceptions de politique.
Groupes	Sélectionnez un ou plusieurs groupes pour agir en tant qu'approbateurs d'exceptions de politique. **Remarque :** Les utilisateurs qui appartiennent au groupe doivent avoir le rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user).
Ordre	Sélectionnez l'ordre pour déterminer la séquence des niveaux utilisés par rapport aux autres niveaux (c'est-à-dire que l'ordre 1 s'affiche en premier).

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si vous avez coché la case **Déclencher automatiquement les approbations** , les approbateurs désignés sont informés que leurs approbations sont requises. Les approbateurs sont également notifiés lorsque le gestionnaire de conformité clique sur le bouton **Envoyer pour approbation** .

Définir des exceptions et des extensions de politique avec le configurateur d'approbation GRC

Si vous êtes un gestionnaire de conformité, vous pouvez définir les exceptions de politique et les extensions pour les flux de travaild'approbation granulaires à plusieurs niveaux à l'aide du configurateur d'approbation GRC. Le configurateur d'approbation GRC est un outil intégré à l'application Gouvernance, risque et conformité .

Vue d'ensemble du configurateur d'approbation GRC

Une exception de politique est une autorisation formelle et temporaire de s'écarter d'une politique ou d'une procédure standard, généralement pour une raison commerciale définie ou en réponse à un problème. Une extension de politique est une demande visant à prolonger la durée d'une exception de politique existante, nécessitant une réévaluation de la situation et éventuellement une autre approbation. Les deux processus peuvent être gérés à l'aide du configurateur d'approbation GRC.

Le configurateur d'approbation GRC vous permet de définir les règles d'approbation pour les exceptions et les extensions, d'affecter des approbations à des utilisateurs ou à des groupes désignés et d'implémenter des flux d'approbation à plusieurs niveaux. Les demandes d'exception et d'extension sont automatiquement acheminées en fonction des règles et des données configurées dans l'enregistrement, et les approbateurs peuvent directement approuver ou rejeter les extensions dans leur espace de travail.

Avantages de l'utilisation du configurateur d'approbation GRC pour les exceptions et extensions de politique

Le configurateur d'approbation GRC offre les avantages suivants pour la gestion des exceptions et des extensions de politique :

- Processus d'approbation personnalisés : créez des règles d'approbation personnalisées basées sur des conditions spécifiques telles que le type d'exception, le rôle du demandeur ou le domaine de politique. Ce processus permet de contrôler le workflow d'approbation et de vérifier que chaque demande est évaluée correctement.
- Approbations à plusieurs niveaux : configurez un workflow qui contient des niveaux d'approbation séquentiels pour permettre un examen approfondi et une responsabilisation. Le workflow peut inclure diverses parties prenantes, telles que des responsables de la conformité, des experts techniques (Subject Matter Experts) et des approbateurs désignés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Approbations dynamiques basées sur des règles : configurez des règles d'approbation à plusieurs niveaux basées sur des conditions dynamiques. Par exemple, un workflow d'approbation peut être envoyé à des utilisateurs ou à des groupes sélectionnés dans les champs de l'enregistrement source, ou peut être affecté à des utilisateurs ou à des groupes que vous sélectionnez manuellement. Vous pouvez également spécifier si une seule approbation ou toutes les approbations sont requises à chaque niveau.
- Acheminement automatisé : automatisez et dirigezles demandes d'exception et d'extension vers les approbateurs appropriés en fonction des règles configurées. L'acheminement automatisé réduit les efforts manuels et minimise les retards.
- Intégration de l'espace de travail : permettez à vos approbateurs d'examiner les demandes et d'agir directement dans leur espace de travail afin de maintenir une piste d'audit claire et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Workflow pour les approbations d'exception de politique

Le processus d'approbation des exceptions de politique comprend les états suivants :

- Nouveau : lorsqu'une exception de politique est créée, elle passe à l'état Nouveau.

  À ce stade, les approbations de vérification sont déclenchées pour valider si la demande d'exception est légitime. Ces approbations sont créées à l'aide du modèle de configuration de vérification.

- Analyse : une fois la vérification terminée et approuvée (selon la règle de vérification), la demande passe à l'état Analyser.

  Dans cet état, un gestionnaire de conformité évalue la demande. Si des informations supplémentaires spécifiques à un domaine sont nécessaires, ils peuvent soit les passer à l'état Examen pour une analyse plus approfondie, soit demander l'entrée d'un SME.

- Examen : dans cet état, la demande est examinée en détail par le SME pour validation technique.

- En attente d'approbation : une fois l'entrée SME collectée, la demande passe à l'état En attente d'approbation pour rassembler les approbations finales des approbateurs désignés (en fonction des règles de configuration de l'approbation finale).

- Approuvé : après l'approbation finale, l'exception de politique est marquée comme Approuvée et devient active.

- Fermé : lorsque l'exception n'est plus nécessaire, elle passe à l'état Fermé.

Workflow pour les approbations d'extension de politique

Vous pouvez étendre les extensions approuvées via un processus d'approbation similaire. Les demandes d'extension sont acheminées à l'aide du même configurateur d'approbation GRC. Vous pouvez configurer plusieurs approbateurs ou groupes pour approuver ou rejeter des demandes d'extension.

Rôles requis pour configurer les exceptions et les extensions de politique

Pour configurer des exceptions de politique et des extensions, vous devez disposer des rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_compliance.gestionnaire pour créer des règles d'approbation.
- sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite pour afficher les enregistrements d'exceptions et d'extensions.

Configuration des exceptions et des extensions de politique

Une fois que vous disposez des rôles requis, vous pouvez configurer les exceptions et les extensions de politique à l'aide du configurateur d'approbation :

- Sur la page Propriétés de politique et conformité, activez le configurateur d'approbation GRC. Pour plus d'informations, consultez Activer le configurateur d'approbation GRC.
- Configurez les règles d'approbation pour les exceptions et extensions de politique. Pour plus d'informations, consultez Définir les règles d'exception et d'extension de politique.

Activer le configurateur d'approbation GRC

Activez le configurateur d'approbation GRC afin de pouvoir gérer les exceptions et les extensions de politique avec des flux d'approbation granulaires à plusieurs niveaux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Propriétés**.
2. Recherchez la propriété **Activer le configurateur d'approbation GRC au lieu des règles héritées et de vérification pour l'exception de politique** , puis sélectionnez **Oui**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir les règles d'exception et d'extension de politique

Configurez des règles d'approbation granulaires pour les exceptions et extensions de politique à l'aide du configurateur d'approbation GRC.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager pour créer les règles d'exception et d'extension de politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation et configurations des approbations** > **Configurations d'approbation**.
   Le configurateur d'approbation GRC est fourni avec les modèles par défaut pour vérification, approbation finale et extension. La priorité est définie pour chacun d'eux. Par défaut, la configuration de vérification est définie avec la priorité 1, la configuration de l'approbation est définie sur la priorité 2 et la configuration de l'approbation de l'extension est définie sur la priorité 3.
2. Sélectionnez le modèle de configuration souhaité.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de l'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de cette configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la configuration.
Concerne	Vérifiez que l'option **Exception de politique (sn_compliance_policy_exception)** est sélectionnée.
Domaine	Groupe fonctionnel ou rôle qui doit être associé au flux d'approbation.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour définir quand la configuration doit être activée. Les valeurs disponibles proviennent de la table Exception de politique. Vous devez définir à la fois les conditions d'état et de sous-état. Utilisez des opérateurs logiques tels que AND ou OR pour créer des ensembles de conditions complexes.

4. Ajoutez des niveaux d'approbation à la configuration en sélectionnant **Nouveau** dans la table Niveaux d'approbation.

   a. Fournissez un nom.

   b. Affectez un niveau.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

   Vous pouvez ajouter plusieurs niveaux pour la configuration. Chaque niveau peut avoir sa propre règle, ses utilisateurs ou groupes affectés et ses conditions de déclenchement.

5. Sélectionnez le niveau d'approbation que vous avez créé et sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la règle au niveau d'approbation.

   a. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de règle

Champ	Description
Nom	Nom de cette règle.
Description	Description de la règle.
Source	Table source pour l'évaluation desrègles.
Condition supplémentaire	Option permettant d'affiner la table source en appliquant des filtres supplémentaires.
Requête à l'aide du champ	Champ de l'enregistrement source à interroger pour déterminer si les conditions d'approbation correspondent.
Type d'approbation	Options de type d'approbation : ▪ **Approbateurs spécifiques** : sélectionnez directement des utilisateurs individuels, des groupes ou les deux en tant qu'approbateurs. Cette option vous permet d'affecter des approbateurs manuellement sans dépendre d'une logique dynamique ou basée sur la source. ▪ **Approbateur de la source** : sélectionnez les approbateurs basés sur les valeurs de la table source. Vous pouvez sélectionner un champ d'utilisateur, un champ de groupe ou les deux pour déterminer dynamiquement les approbateurs à partir de l'enregistrement source. ▪ **Approbateurs dynamiques** : définissez les approbateurs dynamiquement à l'aide de la source. Appliquez des conditions statiques ou dynamiques avancées pour filtrer les approbateurs. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pouvez sélectionner un champ d'utilisateur, un champ de groupe ou les deux pour déterminer qui doit approuver. ▪ **Approbateurs scriptés** : utilisez un script pour déterminer les approbateurs par programmation. Le script doit renseigner les variables des utilisateurs et des groupes.
Approbation requise de	Options d'approbation : sélectionnez **Tout** pour que tous les utilisateurs sélectionnés approuvent l'exception. Sélectionnez **N'importe qui** pour permettre à un seul utilisateur d'effectuer des approbations au nom de tous les approbateurs.

b. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir des règles d'approbation d'extension de politique

Activez le configurateur d'approbation GRC à partir de la page Propriétés de politique et conformité pour autoriser plusieurs approbateurs pour les approbations d'extension de politique, en remplacement du seul approbateur par défaut (gestionnaire de conformité).

Pour améliorer la flexibilité dans les approbations d'extensions de politique, activez le **configurateur d'approbation GRC** à partir de la page **Propriétés de politique et conformité** . Cette configuration permet de désigner plusieurs approbateurs, surmontant ainsi la contrainte précédente consistant à s'appuyer sur un seul approbateur par défaut, à savoir le gestionnaire de conformité.

Pour plus d'informations, consultez Définir des exceptions et des extensions de politique avec le configurateur d'approbation GRC.

Pour activer le configurateur d'approbation GRC, reportez-vous à la section Activer le configurateur d'approbation GRC.

Pour configurer les règles d'approbation des extensions de stratégie, reportez-vous à la section Définir les règles d'exception et d'extension de politique.

Utiliser Gestion de la politique et de la conformité

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités et les options de l'application Gestion de la politique et de la conformité qui peut constituer une plateforme centralisée pour créer des politiques, des objectifs de contrôle et des contrôles, et les mapper aux réglementations et aux directives du secteur.

Interface utilisateur classique pour Gestion de la politique et de la conformité

Vous pouvez continuer à utiliser l'environnement classique pour effectuer toutes les Gestion de la politique et de la conformité activités.

En tant que gestionnaire de conformité ou utilisateur de conformité avec des rôles spécifiques, vous pouvez effectuer Gestion de la politique et de la conformité des tâches connexes telles que la gestion des objectifs de contrôle, des politiques, des exceptions et extensions de politique, des problèmes, entre autres.

Gérer les objectifs et les politiques de contrôle

Le module Politiques et procédures contient une vue d'ensemble et des informations détaillées sur les approbations de politiques, les politiques et les objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble des politiques et procédures

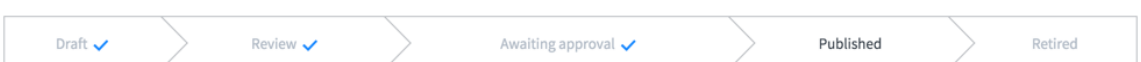
La vue d’ensemble Politiques et procédures est contenue dans le module **Politiques et procédures** et fournit une vue d’ensemble des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement. Les utilisateurs disposant des rôles d’administrateur de conformité et de gestionnaire de conformité consultent la **vue d’ensemble Politiques et procédures**.

Vue d’ensemble des politiques et procédures Rapports dans le système de base

Nom	Visuel	Description
Conformité vis-à-vis des	Graphique en anneau	Affiche la conformité globale de tous les contrôles dans le système.
Détails des contrôles	Graphique en anneau	Affiche une répartition des contrôles regroupés par propriétaire, catégorie ou type.
Vue d'ensemble des contrôles	Histogramme	Affiche le nombre total de contrôles associés à chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher l’état global de conformité du contrôle pour chaque politique.
Problèmes de contrôle par politique (date d’ouverture)	Graphique linéaire	Affiche le nombre de problèmes de contrôle ouverts chaque semaine, regroupés par politique.
Exceptions de politique	Liste	Affiche une liste des problèmes de contrôle qui ont été fermés avec une valeur de réponse acceptée, ce qui signifie que le problème n’a pas été corrigé.
Objectifs de contrôle total par politique	Graphique à barres	Affiche le nombre total d’objectifs de contrôle dans chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher les objectifs de contrôle par type.

Processus d’approbation des politiques

Les politiques font partie d’un processus d’approbation strict qui garantit la conformité et réduit l’exposition au risque. Lorsqu’une politique est publiée, elle est automatiquement incorporée au processus d’approbation. Les gestionnaires de conformité définissent la durée de validité des politiques, en veillant à ce que l’équipe les examine souvent pour confirmer sa validité. Les politiques ont un type, comme une politique, une procédure, une norme, un plan, une liste de vérification, un cadre de travail ou un modèle.



États d’approbations des politiques

État	Description
Brouillon	Toutes les politiques commencent à l’état **Brouillon** . À ce stade, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle.
Revue	Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle et les envoyer à l’état suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'approbations des politiques (suite)

État	Description
En attente d'approbation	La politique est en lecture seule dans cet état. Les politiques approuvées passent à l'état **Publié** . Les politiques non approuvées retournent à **l'état Révision**. Si aucun approbateur n'est identifié sur le formulaire de politique, l'état est ignoré et la politique est publiée sans approbation.
Publié	Les politiques approuvées sont automatiquement publiées dans un article de la base de connaissances défini par un modèle et la politique reste en lecture seule. Le champ **Date de fin de validité** du formulaire de politique définit la durée de validité de la politique. **Remarque :** Une fois la politique publiée et lorsque la date de fin de validité de la politique est atteinte, en fonction de la valeur de la *`Number of days after reaching a policy "Valid to" date in which the expired policy will automatically move from its Published state back to a Draft/Review state`* propriété, la politique revient à l'état Brouillon/Révision. Par exemple, si la valeur de la propriété est 10, la politique revient à l'état Révision 10 jours après que la date de fin de validité a été atteinte. Lorsqu'une politique atteint la fin de l'état de **révision** et qu'elle est **approuvée** pour publication, elle est automatiquement publiée dans la base de connaissances GRC (tel que défini dans **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**. Le champ **Modèle d'article** du formulaire de politique définit le style de la stratégie publiée.
Mis hors service	Lorsqu'une politique passe à l'état **Mis hors service** , l'article de la base de connaissances qui lui est associé est supprimé.

Politiques

Les gestionnaires de conformité cataloguent et publient des politiques internes qui définissent un ensemble de processus business, de procédures et/ou de normes.

Objectifs de contrôle

Les gestionnaires de conformité cataloguent les objectifs de contrôle et génèrent des contrôles à partir de ces objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : UCF désigne les objectifs de contrôle en tant que contrôles. Lorsque des données UCF sont importées, les contrôles sont importés dans la table des objectifs de contrôle.

Créer une politique

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies sous forme de politiques, de procédures, de normes, de plans, de listes de vérification, de cadres et de modèles.

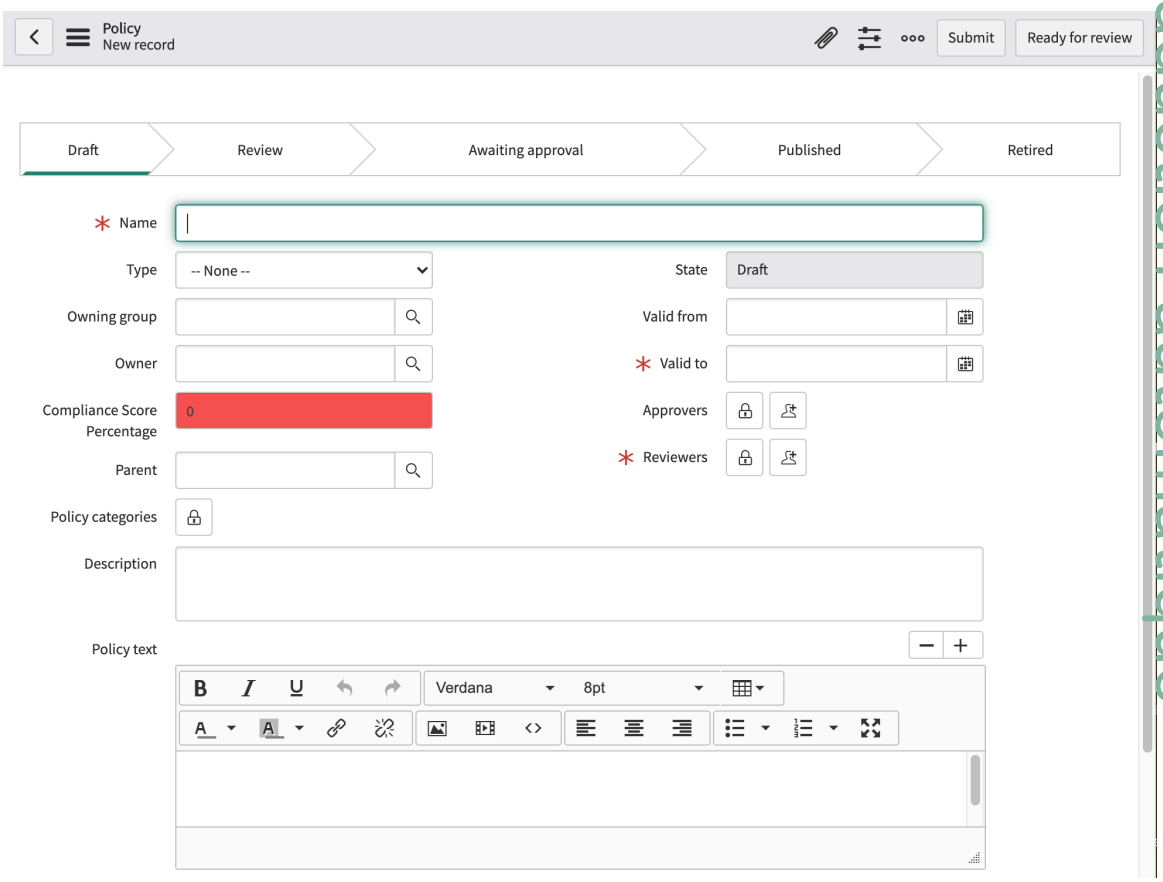
Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance (sn_compliance.user) peuvent également créer des politiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



Traduction automatique

3. Remplissez les champs du formulaire.

Politique

Champ	Description
Nom	Nom de la politique.
Type	Liste des options :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Politique ○ Procédure ○ Standard ○ Plan ○ Liste de vérification ○ Cadre de travail ○ Modèle
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique.
Score de conformité (%)	Le pourcentage du score de conformité affecté à cette politique.
Parent	La politique qui contient cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est automatiquement renseigné.
Catégories de politiques	Cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Réponse aux vulnérabilités pour afficher les politiques associées à cette application.
État	L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont : ○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs de conformité peuvent Cliquez sur le bouton **Demander une révision** . Entrez un message dans la fenêtre contextuelle Demander une revue et cliquez sur **Demander** , ce qui définit l'état sur Révision. ○ **Révision** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs cliquent sur **Demander l'approbation**, ce qui démarre le workflow en envoyant les approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs retournent la politique à l'état Brouillon, en cliquant également sur **Retour au brouillon**. ○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste connexe **Approbations** sur le formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Sinon, il revient à l'état de **révision** . ○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent cliquer sur **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service.** ○ **Retraité** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous.
Début de validité	Spécifie la date et l'heure d'entrée en vigueur de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin de validité	Spécifie la date et l'heure jusqu'à laquelle la politique reste valide. **Remarque :** Par défaut, lorsqu'une politique expire, elle ne déclenche pas automatiquement un nouveau processus d'approbation. Au lieu de cela, il reste à l'état **Publié**jusqu'au nombre de jours spécifié (configuré dans le **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés** page) ont été dépassés. Après cette période, la politique passe à l'état **Examen** (si des réviseurs sont affectés) ou à l'état **Brouillon** (si aucun réviseur n'est affecté). Le champ spécifiant le nombre de jours est étiqueté : **Nombre de jours après la date de fin de validité d'une politique, au bout desquels la stratégie expirée passera automatiquement de l'état Publiée à un état Brouillon/Réexamen**.
Approbateurs	Les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'approbation.
Réviseurs	Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'examen.
Description	Description générale de la politique.
Texte de la politique	Description détaillée de la politique.
Base de connaissances	
Base de connaissances	Article de la base de connaissances associé à cette politique.
Article de la base de connaissances	Numéro de l'article de la base de connaissances et lien où la politique est publiée.
Modèle d'article	Le modèle d'article à utiliser pour la publication de cette politique.
Configuration de confirmation	
Audience	Sélectionnez l'audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter l'URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que les documents de certification ou de formation.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique.
Configuration de l'exception	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Durée maximale de l'exception (jours)	Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée.

4. Poursuivez avec l'une des options suivantes.
   - Pour enregistrer et soumettre la politique, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour marquer la politique comme prête pour examen, , cliquez sur **Demander une révision** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Approuver et publier une politique

Lorsqu'une politique est approuvée, elle est automatiquement publiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user ou sn_compliance.manager

Remarque : Pour plus d'informations :

- À propos d'une stratégie, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du cycle de vie de la politique dans Gestion de la politique et de la conformité.
- À propos de l'application GRC, reportez-vous à la section Gouvernance, risque et conformité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la version 11.0.2 de l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité , un nouvel article de la base de connaissances remplaçait la version précédente chaque fois que vous apportiez des modifications à une stratégie. À partir de la version 11.0.2, lorsque vous approuvez à nouveau une stratégie, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de stratégie** , ainsi qu'un historique des versions précédentes.

Cette fonctionnalité nécessite l'installation et l'activation manuelles du module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la politique.
3. Passez en revue les détails de la police.
4. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .

   Les réviseurs ne peuvent pas demander l'approbation d'une politique. Pour demander l'approbation, le propriétaire de la politique doit disposer au moins du rôle **sn_compliance.user** , qui est le rôle minimum requis. Les utilisateurs disposant du rôle **sn_compliance.manager** peuvent également demander l'approbation.

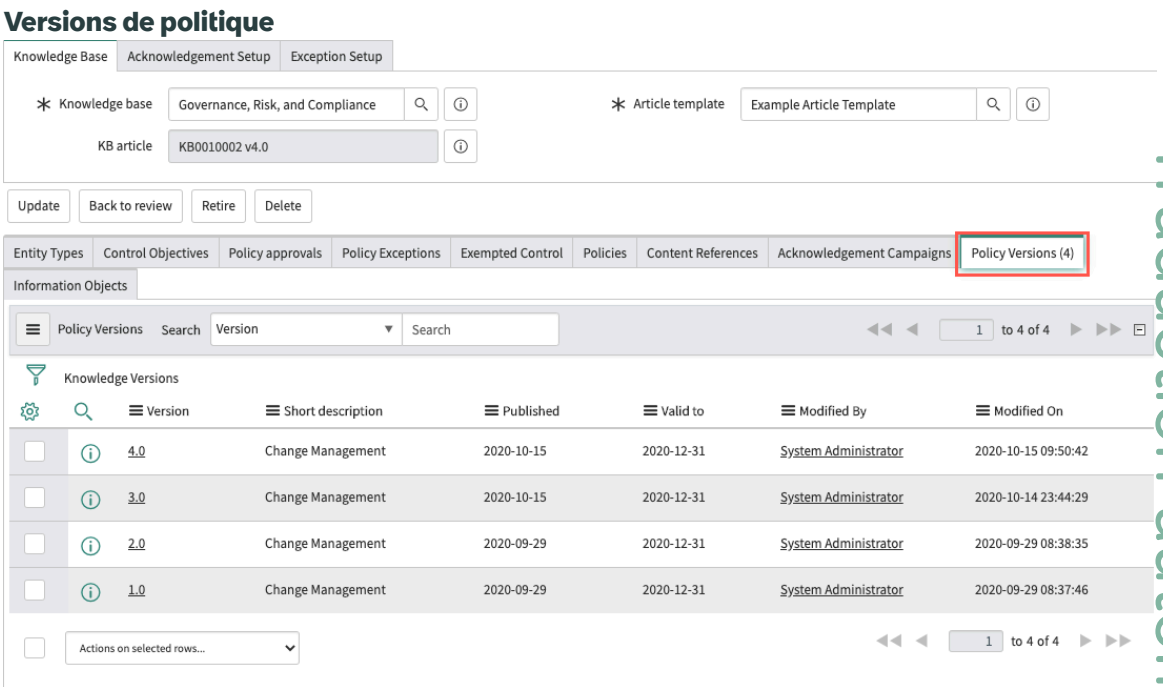
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois l'approbation accordée, la politique est publiée et un article de la base de connaissances est automatiquement créé avec les détails de la politique.

5. Chaque fois que vous devez apporter des modifications à la stratégie, vous pouvez cliquer sur **Modifier la stratégie** et saisir un message dans la fenêtre contextuelle, puis cliquer sur **Demander l'approbation**. Ajoutez un commentaire dans la fenêtre contextuelle. Lorsque l'approbation est accordée, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée.

   Remarque : Comme décrit ci-dessus, si vous avez activé le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer], une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** , ainsi qu'un historique des versions précédentes, comme indiqué ci-dessous.



Ainsi, si vous créez des liens vers cette politique à partir de Portail de services ou ailleurs, la dernière version de l'article de la base de connaissances s'affiche toujours.

Confirmer une politique

Une fois qu'une politique a été publiée, vous pouvez créer une campagne de confirmation pour définir un groupe de vos employés qui doivent confirmer qu'une politique particulière est en conformité. Lorsque la campagne a été définie, vous pouvez soumettre la demande à l'audience.

Configurer une campagne de confirmation de politique

Une campagne de politique est l'enregistrement utilisé pour préparer une demande de confirmation de politique. Elle définit le public qui doit confirmer qu'une politique particulière est en conformité. Une campagne de stratégie n'est demandée que si l'utilisateur de conformité le juge nécessaire.

Avant de commencer

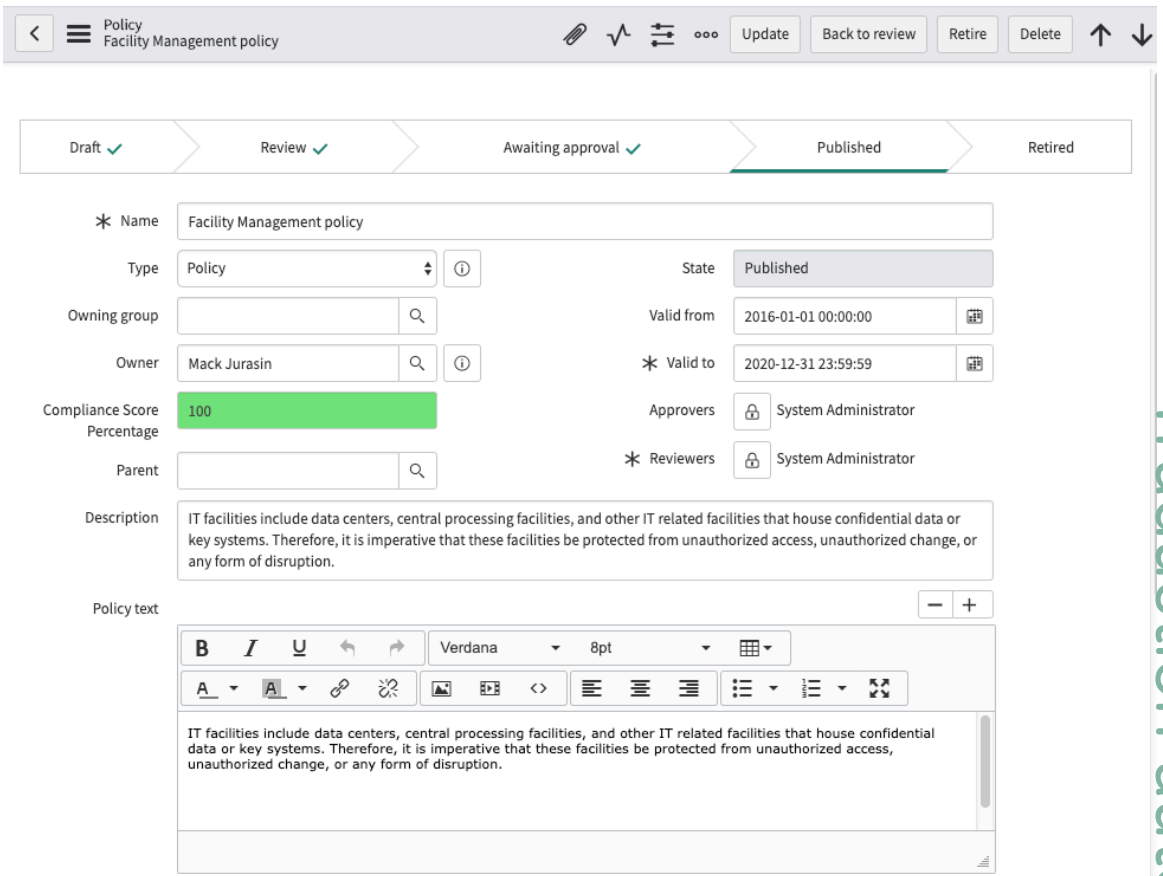
Rôle requis : Utilisateur de conformité

Traduction automatique

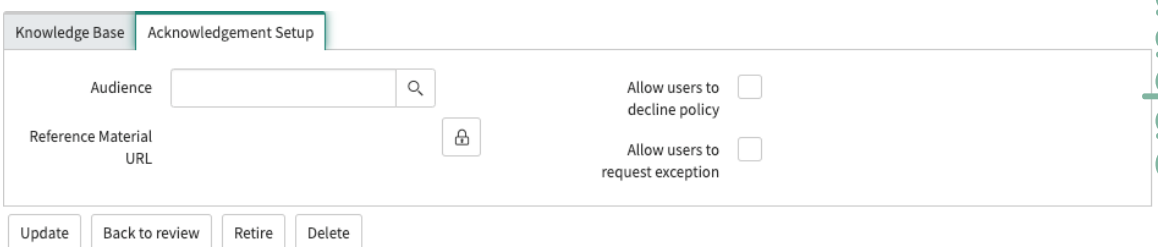
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique à l'état **Publié** que vous souhaitez authentifier.



3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe Configuration **de la confirmation** .



4. Remplissez les champs du formulaire.

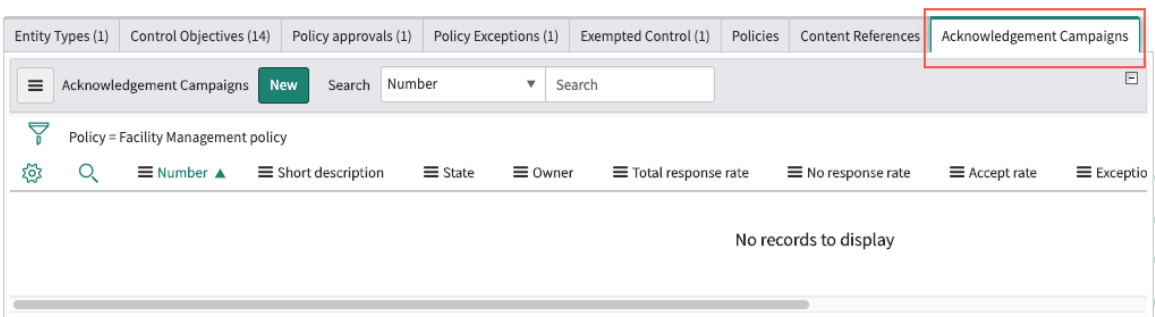
Champ	Description
Audience	Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrou et ajoutez une URL vers des documents de référence pour la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la police.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique.

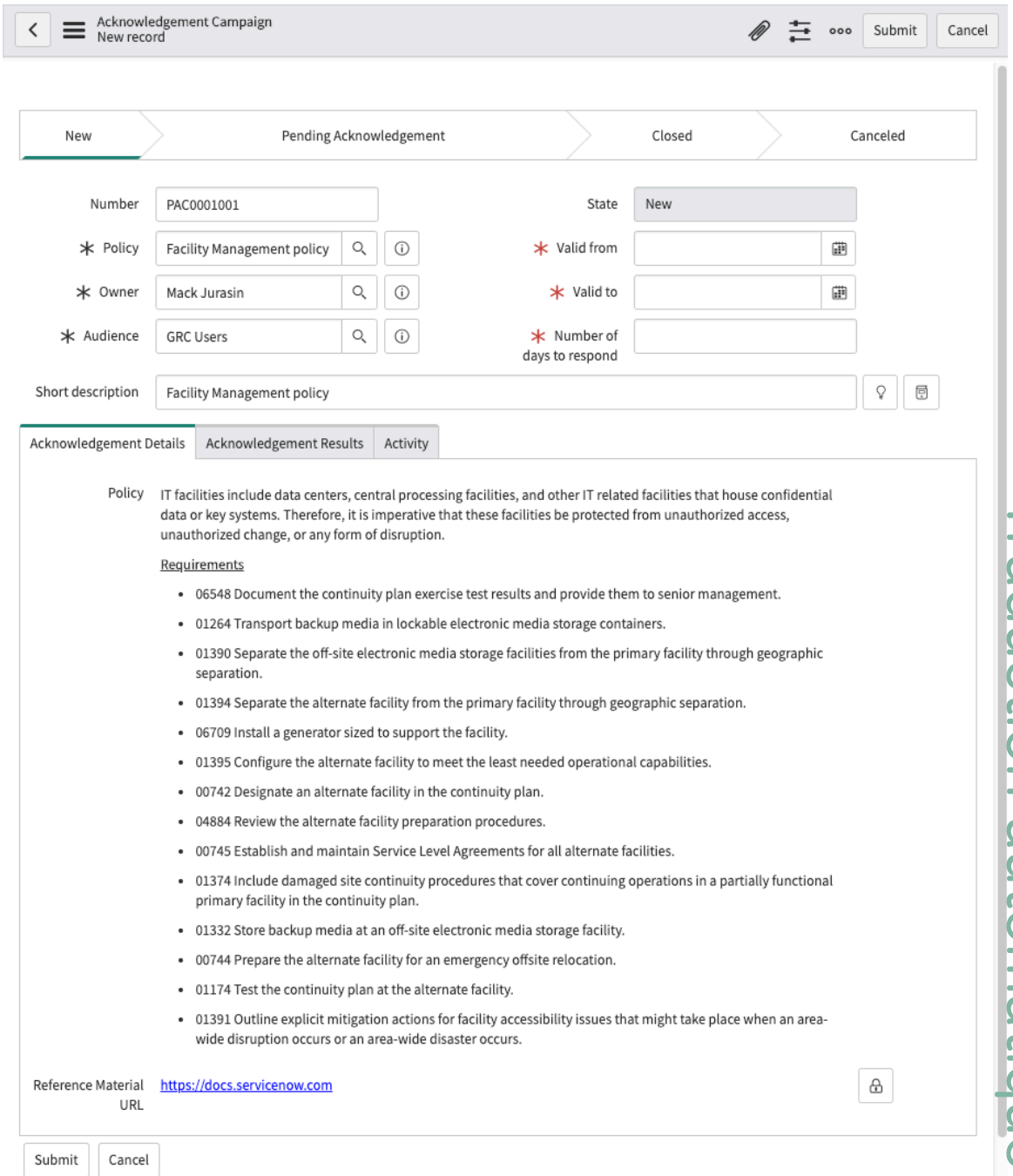
5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .



7. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque : Notez que la majorité des champs sont pré-remplis avec des données provenant de l'enregistrement de politique.

8. Remplissez les champs du formulaire.

Remarque : Seule une description des champs qui n'a pas été décrite précédemment est fournie ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.
État	État actuel de la campagne de confirmation. L'état par défaut est Nouveau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début / fin de validité	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début** de validité jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de début de validité** ne peut pas être antérieure à la date actuelle. La date **de fin de validité** ne peut pas être **postérieure à la date de fin de validité** définie dans la politique.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours dans lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description brève	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
   La demande d'accusé de réception est maintenant prête à être envoyée à l'audience définie.

Créer une audience

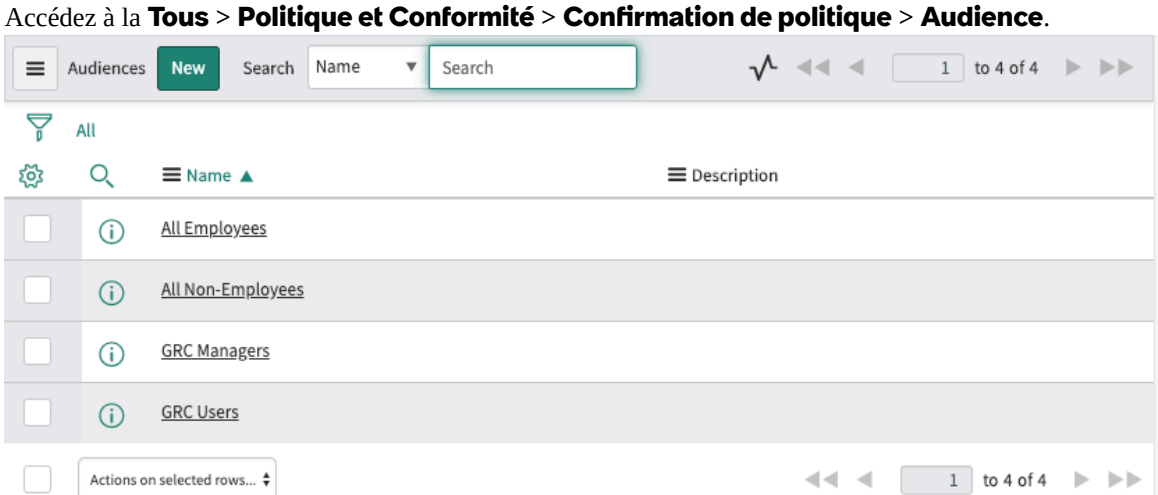
Lorsque vous configurez une demande de confirmation de politique, vous devez identifier une audience responsable de la fourniture de la confirmation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

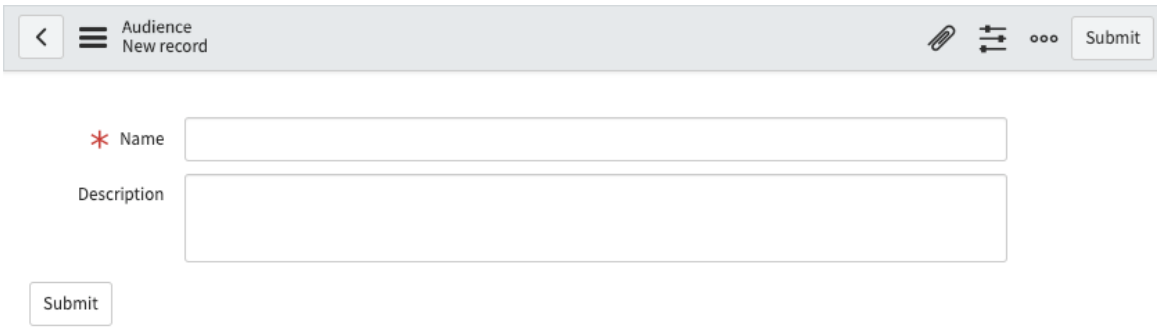
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Audience**.



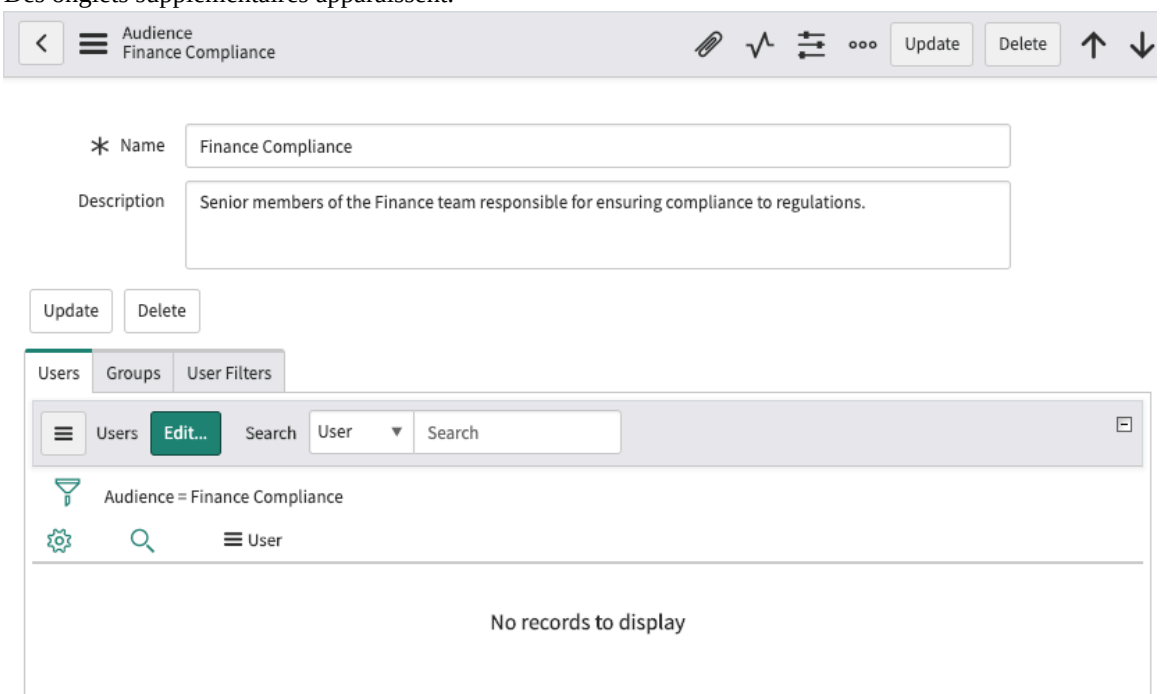
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Saisissez un nom et une description pour la nouvelle audience, puis sauvegardez l'enregistrement.
4. Des onglets supplémentaires apparaissent.



5. Utilisez les trois onglets pour identifier les membres de cette audience.

Option	Description
Utilisateurs	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs utilisateurs individuels à l'audience.
Groupes	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs groupes prédéfinis d'utilisateurs à l'audience.
Filtres de l'utilisateur	Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau filtre pour l'inclusion des membres de l'audience. Cliquez sur **Modifier** pour modifier un filtre utilisateur existant. Vous pouvez enregistrer des filtres pour une utilisation ultérieure.

6. Lorsque l'audience a été définie, vous pouvez ajouter des utilisateurs, des groupes ou des filtres d'utilisateur à une demande de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre une demande de confirmation

Une fois que vous avez créé une campagne de confirmation, vous pouvez envoyer la demande de confirmation à l'audience définie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Mes campagnes de confirmation**.
2. Ouvrez l'enregistrement Campagne de confirmation de politique (PAC) que vous souhaitez soumettre à l'audience définie.
3. Assurez-vous d'avoir configuré et enregistré l'accusé de réception dans la liste connexe Configuration de l'accusé de réception.
4. Cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .
5. Cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque : La majorité des champs sont pré-remplis avec des données provenant de l'enregistrement de politique.

6. Remplissez les champs du formulaire.

   Remarque : Seule une description des champs qui n'a pas été décrite précédemment est fournie ici.

Formulaire Campagne de confirmation

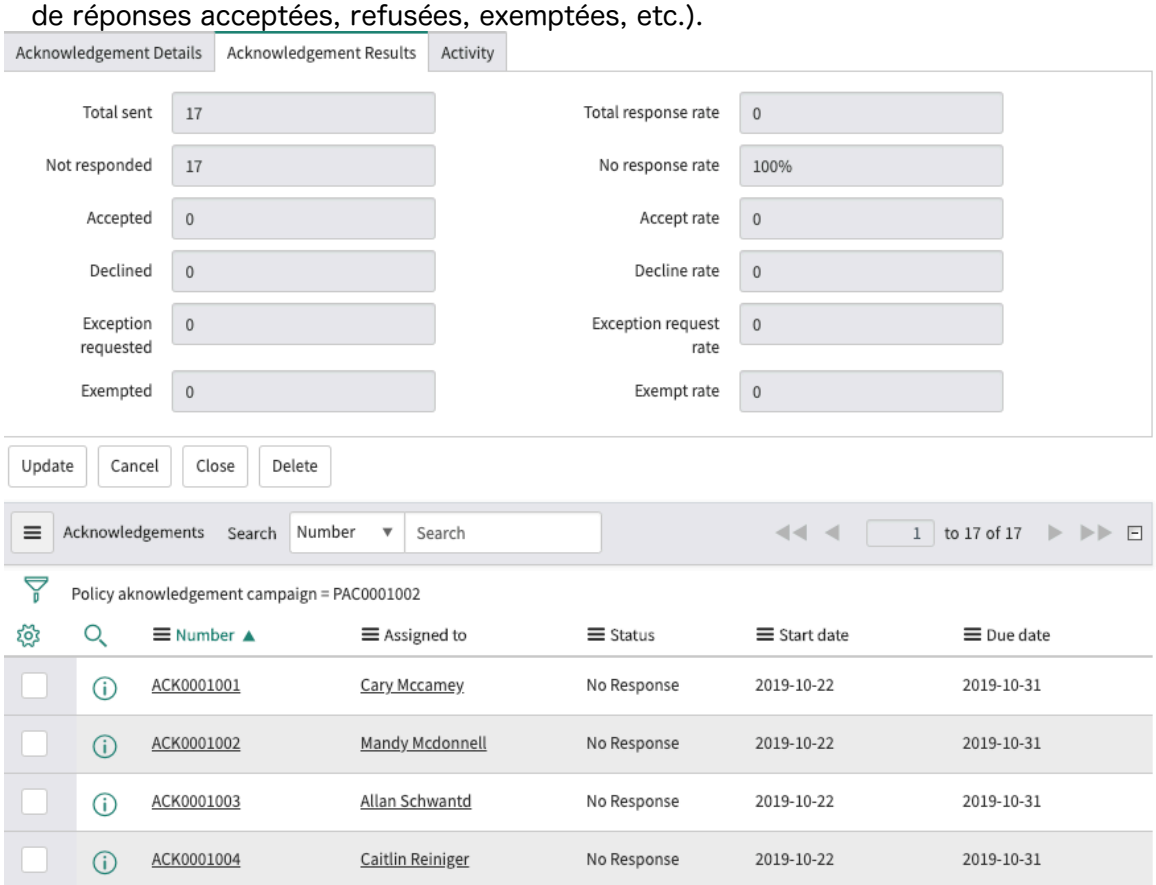
Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.
État	
Date de début / fin de validité	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début** de validité jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de fin de validité** ne peut pas être **postérieure à la date de fin de validité** définie dans la politique.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours dans lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description brève	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bouton **Confirmation de la demande s'affiche** .
8. Cliquez sur **Demander confirmation**.
9. Notez que les changements suivants se produisent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’état de la campagne de confirmation devient **Confirmation en attente**.
- Les enregistrements de confirmation (ACK) pour chaque membre du public s’affichent en bas de l’écran.
- **L’onglet Résultats de** confirmation affiche la progression du processus de confirmation. C’est-à-dire qu’il rapporte le nombre total d’accusés de réception envoyés et tient un compte courant du nombre et des types de réponses reçues (par exemple, le nombre de réponses acceptées, refusées, exemptées, etc.).

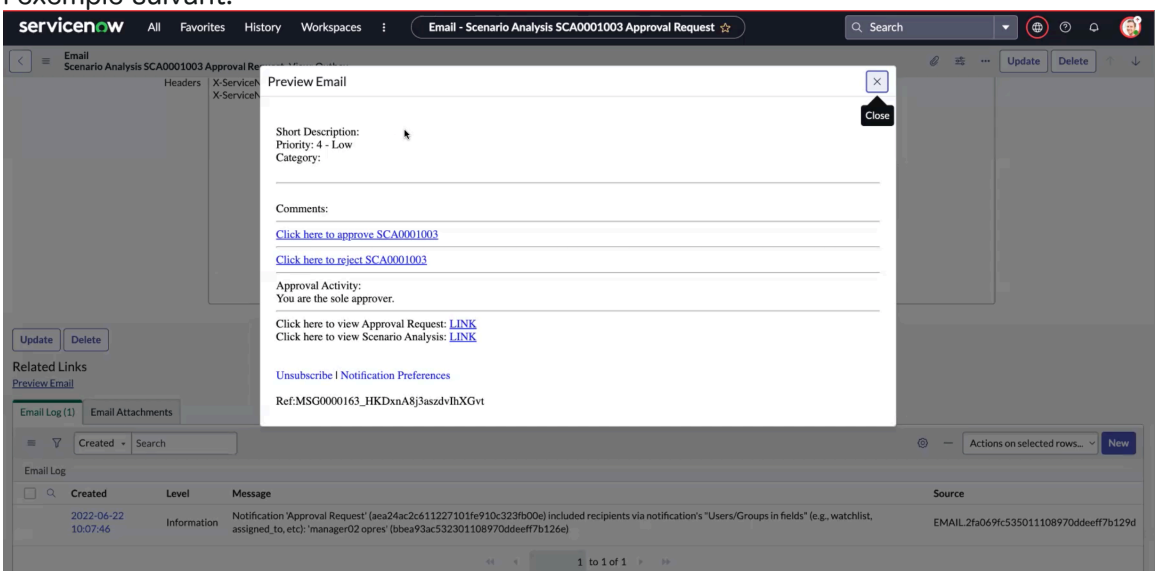


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'onglet Activité affiche les activités de confirmation au fur et à mesure qu'elles se produisent. L'utilisateur de conformité peut cocher la case Notes de travail et publier des notes de travail pour suivre les modifications. La zone Commentaires supplémentaires peut être utilisée pour communiquer avec le public.

En outre, chaque membre du public reçoit une notification par e-mail similaire à l'exemple suivant.



10. À la fin de la période de confirmation, vous pouvez surveiller la progression des réponses en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en attente**.
11. Vous pouvez également identifier tous les membres de l'audience qui ont dépassé le délai de confirmation en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en retard**.

Répondre à une demande de confirmation

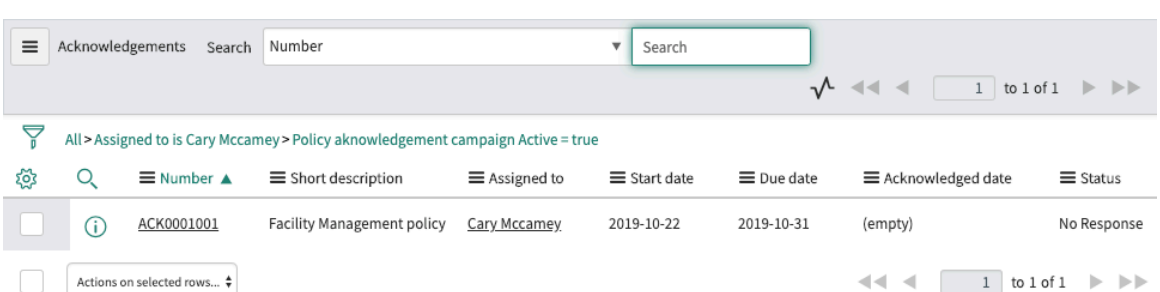
Une fois que vous avez été identifié comme membre d'une audience pour fournir une confirmation de politique, vous devez ouvrir et examiner l'enregistrement, puis le confirmer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Après avoir reçu une notification vous informant que vous êtes tenu de confirmer une politique, accédez à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Mes confirmations**.



2. Pour fournir la confirmation, ouvrez l'enregistrement et effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande d'accusé de réception a été configurée.

Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande d'accusé de réception a été configurée.

- L'état par défaut de la confirmation de politique est **Nouveau**.
- La confirmation de politique est définie sur **Confirmation en attente**, si :
  - la confirmation de politique a atteint l'heure définie sur la **fréquence**.
  - la confirmation de politique a atteint sa date de début de validité, s'il s'agit de la confirmation ad hoc
  - vous cliquez sur le bouton **Confirmation en attente** pour déplacer son état manuellement.
- La confirmation de politique est à l'état Fermé si :
  - vous le déplacez manuellement vers l'état **Fermé**
  - il atteint la date de **fin de validité**
- L'état passe à **Annuler** si :
  - vous cliquez manuellement sur **le bouton Annuler**
  - l'exception de politique est rejetée, la confirmation est réinitialisée à Annuler

Les options suivantes sont disponibles lorsque l'instance de confirmation de politique est définie sur différents états :

Accepter

Si la politique est conforme, cliquez sur **Accepter**.

Refuser

Si la politique n'est pas conforme et que la demande est configurée de telle sorte que vous êtes autorisé à refuser la demande, cliquez sur **Refuser**.

Demande d'exception

Si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas répondre et que la demande est configurée de manière à ce que vous puissiez vous désabonner, cliquez sur **Demande d'exception**.

utiliser des confirmations à l'aide du Portail de services

Une fois que vous avez reçu une demande d'accusé de réception d'une politique, vous avez la possibilité d'utiliser la demande dans le ServiceNow AI Platform, ou vous pouvez effectuer vos actions dans le ServiceNow Portail de services.

Avant de commencer

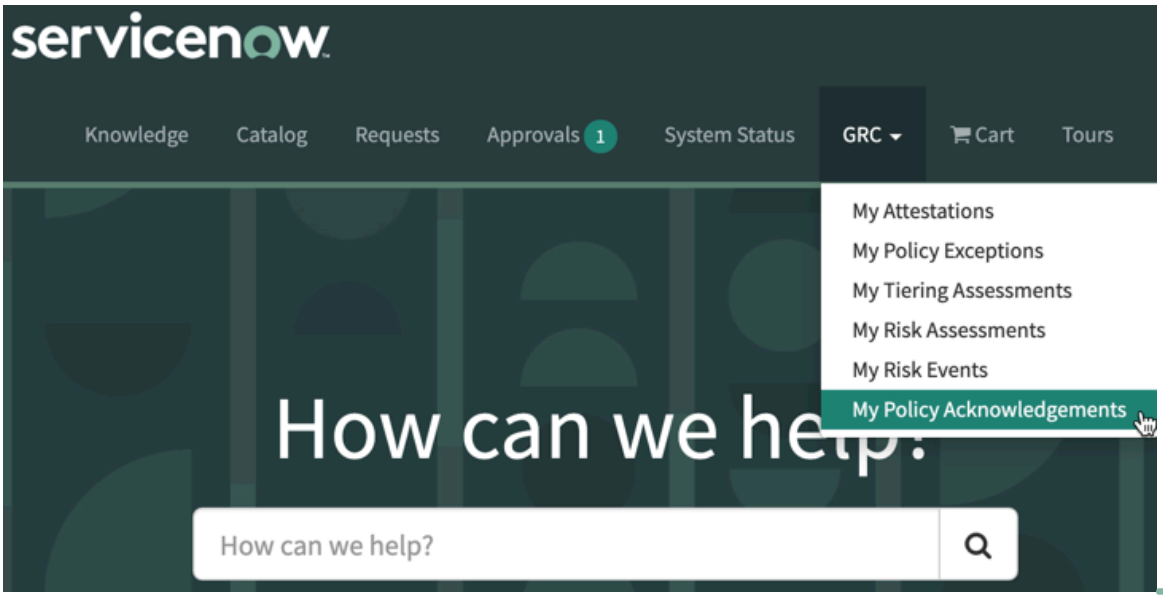
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_litesn_grc_emp_user.grc_employee

Procédure

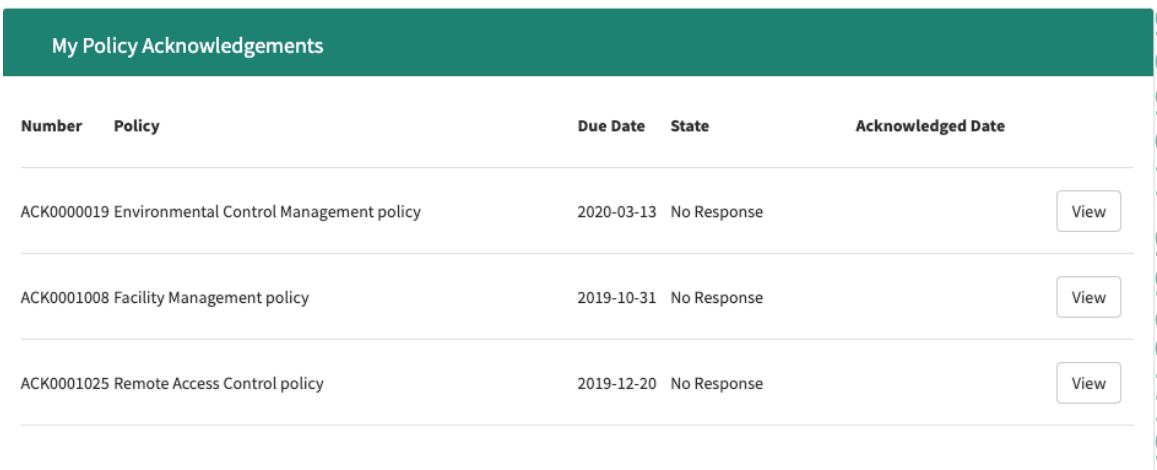
1. Accédez au fichier ServiceNow Portail de services.
2. Dans la barre d'en-tête, accédez à **GRC** > **Mes confirmations de politique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



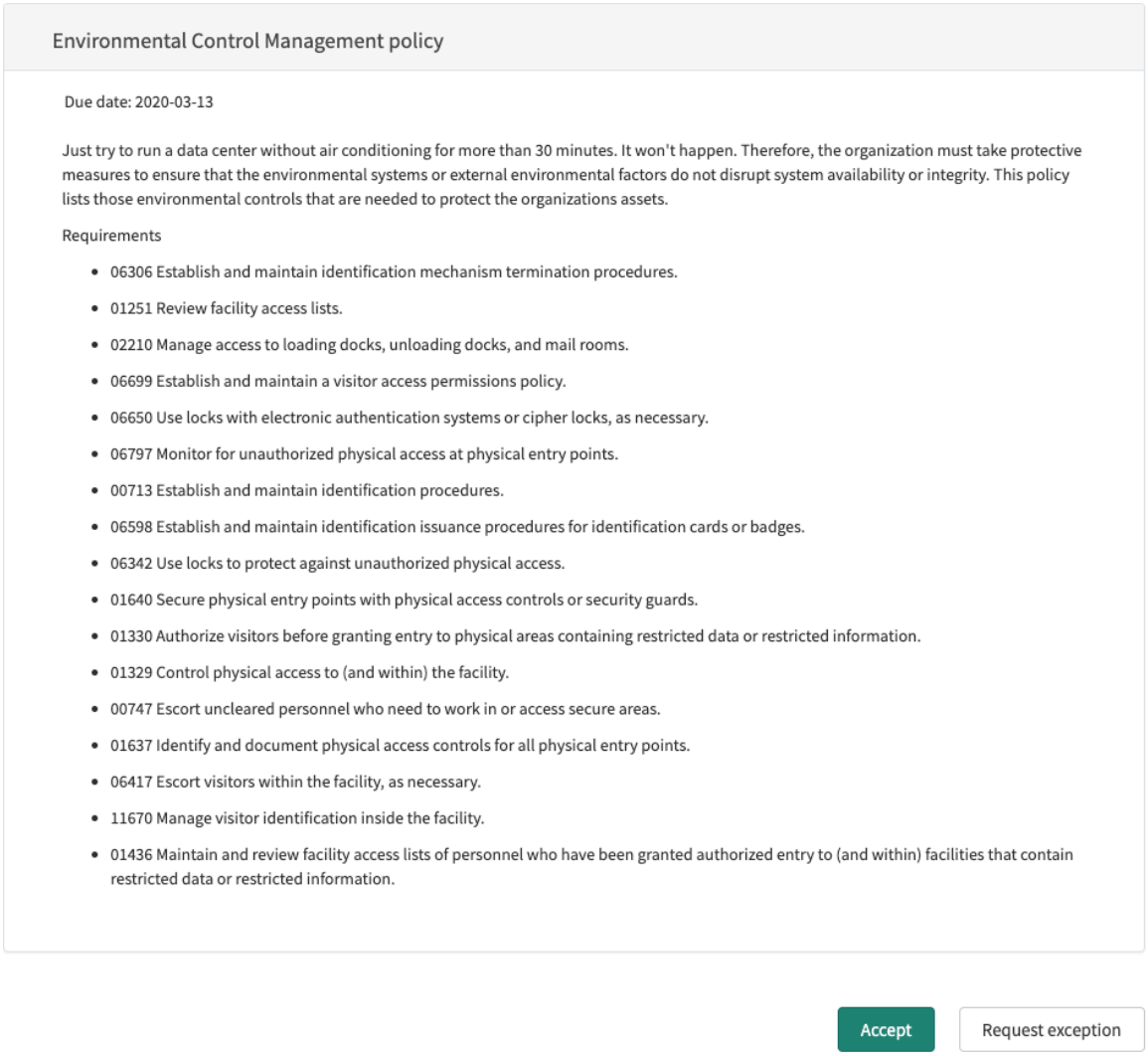
Toutes les demandes de confirmation de politique en attente qui vous sont affectées s'affichent.



3. Cliquez sur **Afficher** pour afficher les détails de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Les actions que vous pouvez effectuer sur la confirmation de politique dépendent de la façon dont la campagne de confirmation a été configurée, comme suit.

Option	Description
Si la politique est conforme	Cliquez sur **Accepter**.
Si la politique n'est pas conforme et que vous êtes autorisé à refuser la demande	Cliquez sur **Refuser**.
Si vous ne souhaitez pas répondre et que vous souhaitez vous désabonner	Cliquez sur **Demande d'exception**.

Mettre hors service une politique

La mise hors service d'une politique fait partie du processus de gestion des politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une politique peut être mise hors service à tout moment après avoir été approuvée et publiée dans la base de connaissances. Si la politique a des réviseurs, un mois avant sa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mise hors service, elle passe à l'état Réviser. S'il n'y a pas de réviseurs pour la politique, elle passe à l'état Brouillon.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la politique.
3. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Mettre hors service**.
   Cette option n'est disponible que pour les politiques à l'état Publié.

Créer un modèle d'article GRC

Les responsables Policy and Compliance peuvent créer des modèles pour la publication d'articles de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.developer

Procédure

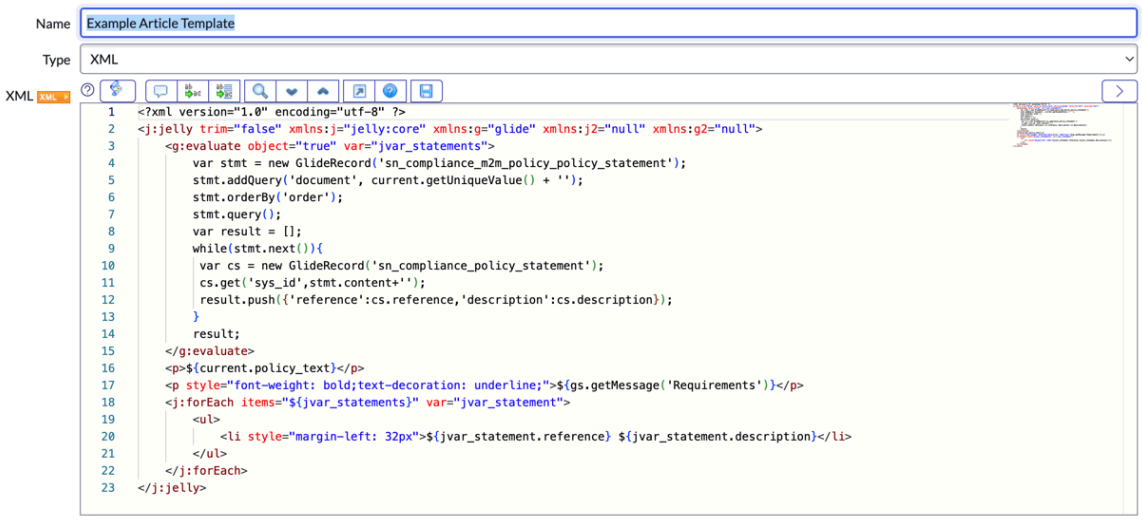
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Document de référence

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article.
Type	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	Code du script. Ce champ dépend du champ **Type** .
HTML	Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** .
XML	Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** .
Est par défaut	Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un objectif de contrôle

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classifiés et liés aux politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Objectifs de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de l'objectif du contrôle. Par exemple, si l'objectif du contrôle provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer cet objectif de contrôle.
Référence	Identificateur numérique unique.
Parent	Objectif du contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Ceci afin d'éviter une relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code couleur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ 80 et plus en vert ◦ 80 à 50 en jaune ◦ en dessous de 50 en rouge
Actif	Option qui indique si un objectif de contrôle est actif.
Crée automatiquement des contrôles	Option qui indique que les contrôles sont créés automatiquement à partir de l'objectif de contrôle. **Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut également servir de contrôle.
Catégorie	Liste des options : ◦ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ◦ Audits et Gestion des risques ◦ Conformité et gouvernance du manuel de style ◦ Gestion des Ressources humaines ◦ Leadership et objectifs de haut niveau ◦ Surveillance et mesure ◦ Gestion des opérations ◦ Protection physique et environnementale ◦ Protection de confidentialité pour les données et les informations ◦ Gestion des enregistrements ◦ Renforcement du système via la gestion de configuration ◦ Continuité des systèmes ◦ Conception de systèmes, construction et implémentation ◦ Sécurité technique ◦ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ◦ Racine ◦ Déconseillé
Classification	Liste des options : ◦ Prévention ◦ Correctif ◦ Découverte
Type	Liste des options : ◦ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ◦ Rapports ou mesures activables ◦ Audits et Gestion des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Comportement ◦ Processus business ◦ Communiquer ◦ Configuration ◦ Données et gestion d'informations ◦ Dupliquer ◦ Établir des rôles ◦ Établir/maintenir la documentation ◦ Gestion des Ressources humaines ◦ Enquête ◦ Zone d'impact IT ◦ Gestion des journaux ◦ Maintenance ◦ Surveiller et évaluer les occurrences ◦ Protection physique et environnementale ◦ Processus ou activité ◦ Gestion des enregistrements ◦ Continuité des systèmes ◦ Conception de systèmes, construction et implémentation ◦ Sécurité technique ◦ Test en cours ◦ Formation
Attestation	Liste des options. ◦ **L'attestation GRC** est choisie par défaut ◦ **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation d'objectif de contrôle connexe est également modifié.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle.
Description	Description de l'objectif du contrôle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Par défaut, les attributs de contrôle sont les mêmes que l'objectif de contrôle connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Désactiver un objectif de contrôle

Désactivez les objectifs de contrôle qui ne sont plus pertinents pour leur objectif de contrôle de citation ou parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectif du contrôle**.
2. Ouvrez un objectif de contrôle.
3. Dans l'objectif de contrôle, décochez la case **Actif**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associer un objectif de contrôle à une politique

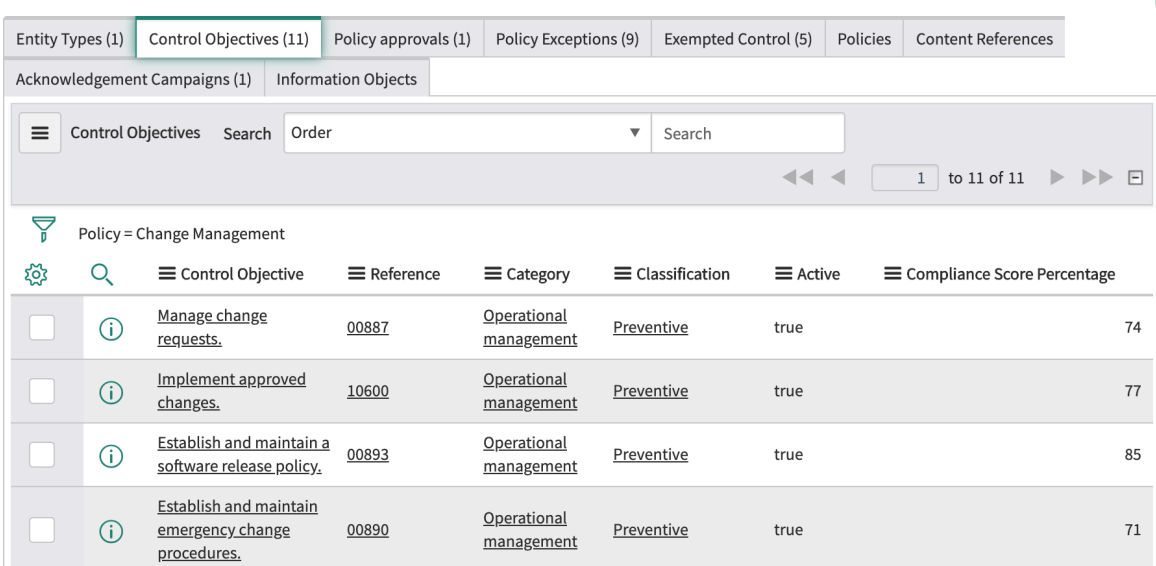
Associez l'objectif de contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état de révision ou de brouillon en cliquant sur le bouton Modifier dans la liste connexe Objectif de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **Objectif de contrôle** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Associer un objectif de contrôle à une citation

Un seul objectif de contrôle peut être mappé à de nombreuses citations provenant de différents documents de référence. Cette fonction vous permet de tester un objectif de contrôle une fois tout en respectant de nombreuses citations différentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Contenu des documents de référence**.
2. Ouvrez une citation.
3. Dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Objectif de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Identificateur numérique unique.
Politique	Objectif du contrôle parent pris en charge par cet objectif de contrôle.
Parent	Fait référence au contenu parent.
Actif	Option qui indique si une politique est active. Si l'objectif du contrôle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** , une politique est marquée comme active.
Catégorie	Sélectionnez parmi une liste d'options : ○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure ○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Renforcement du système via la gestion de configuration ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Classification	Sélectionnez parmi une liste d’options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Découverte ○ Zone d'impact IT
Type	Sélectionnez parmi une liste d’options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Enquête ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sécurité technique ○ Test en cours ○ Formation
Description	Description de l'objectif du contrôle et de la façon dont il soutient les objectifs de l'organisation.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle que vous avez créé est lié à la citation.

Créer ou désactiver une citation

Habituellement, les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence. L'option **Actif** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans la liste connexe **à Contenu des documents de référence** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de citation

Champ	Description
Nom	Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Référence de contenu.
Type	Type de citation créée. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour demander des enregistrements d'un type spécifique. ○ Rubrique principale ○ Processus ○ Objectif du contrôle ○ Contrôle ○ Informations de prise en charge
Document de référence	Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des contenus des documents de référence à partir du formulaire de document de référence, le système remplit automatiquement ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case **Actif**.
Parent	Fait référence au contenu parent.
Description	Description de la citation.

Créer un document de référence

Les documents de référence gèrent un processus et des citations sont créées en leur sein pour gérer les points du processus. Par exemple, le processus appelé Building Security contient une citation pour le contrôle d'entrée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Document de référence

Champ	Valeur
Nom	Nom du document.
Numéro	Champ en lecture seule qui est automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique.
Source	Champ non modifiable avec la source de la politique. Par exemple, si l'instruction provient de l'importation UCF, la source est UCF.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Version	Numéro de version unique utilisé par la source pour identifier ce document de référence.
Nom courant	Version abrégée du champ **Nom** .
Catégorie	Catégorie pour ce document de référence.
Type	Le type de document : ○ Guide de bonnes pratiques d'audit ○ Guide de bonnes pratiques ○ Facturer ou agir ○ Obligation contractuelle ○ Norme internationale ou nationale ○ Non défini ○ Directive d'organisation ○ Règlement de la loi ○ Sphère de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	○ Exigence de l'organisme d'autorégulation ○ Documentation du fournisseur
Date de début de validité	Date et heure de fin de validité de la politique.
Date de fin de validité	Date et heure auxquelles la police n'est plus valide.
URL	URL du document de référence stocké.
Description	Plus d'informations sur le document de référence.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête, puis choisissez *Enregistrer* dans le menu contextuel.
   Le document de référence est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

> **Remarque :** À partir de la version 13.0.3 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , une liste connexe de **taxonomie** s'affiche. Cette liste connexe vous permet de mettre à jour une taxonomie existante ou de mapper une nouvelle taxonomie au document de référence.

Que faire ensuite

Créez une citation à partir de la liste connexe Document **de référence** .

Information associée

Créer ou désactiver une citation

Désactiver un document de référence

L'option **Actif** dans un document de référence indique si les documents de référence ont été retirés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans le document de référence, décochez la case **Actif**.

   Pour les documents de référence importés à partir d'UCF, les utilisateurs ne sont pas autorisés à décocher la case **Actif** , car il s'agit d'un formulaire en lecture seule.

Gérer les exceptions et les extensions de la politique

Les exceptions et extensions de politique fournissent un allègement temporaire pour les contrôles non conformes.

L'exception de politique capture le motif, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique. En outre, vous pouvez demander l'extension d'une exception de politique approuvée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander une exception à la politique

Les utilisateurs peuvent demander des exceptions pour des politiques, des objectifs de contrôle ou des problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités pour lesquels l'exception s'appliquera. L'utilisateur doit également spécifier la durée pendant laquelle l'exception est requise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les exceptions fournissent un soulagement temporaire aux utilisateurs incapables de satisfaire aux exigences de conformité en raison de situations extraordinaires. Par exemple, si l'utilisateur n'est pas en mesure de respecter un contrôle qui stipule que tous les serveurs de système d'exploitation critiques doivent être corrigés dans les 48 heures suivant la publication des correctifs par le fournisseur de système d'exploitation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'exception de politique

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Demandeur	Personne demandant l'exception à la politique, généralement le propriétaire du contrôle.
Groupe d'approbation	Groupe disposant du rôle de gestionnaire de conformité. Vous ne pouvez pas modifier le groupe d'approbation si l'exception de politique atteint l'état Réviser. Si vous ne fournissez pas de groupe d'approbation, le champ est défini par défaut sur gestionnaire de conformité. Le rôle est le rôle par défaut si l'exception de politique est déclenchée à partir d'une application en amont intégrée à GRC. Par exemple, si vous soulevez une exception de politique pour un problème lié à un incident et que ce problème est lié à GRC.
Approbateur	Utilisateur du groupe d'approbation. Si la politique d'exception passe à l'état **Analyser** , vous devez sélectionner un approbateur.
État	État de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Sous-état	Sous-état d'approbation de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Priorité	Priorité d'approbation de cette exception de politique
Liste de surveillance	Utilisateurs avertis lorsque la demande est mise à jour.
Nom	Nom unique de l'exception de politique.
Motif	Motif de la demande d'exception de politique. Le demandeur peut changer le motif jusqu'à ce que l'exception de politique soit approuvée.
Justification	Énoncé d'explication de l'exception de politique. La justification est également affichée dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l'onglet **Commentaires** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source	
Type de source	Type d'exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes : ○ Politique : créer une exception de politique basée sur une politique. ○ Objectif du contrôle : la valeur par défaut est un objectif de contrôle unique sur lequel l'exception de politique est créée. Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l'onglet**Contrôles impactés** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l'objectif de contrôle. ○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles. Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles provenant de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles. ○ Problème : problème associé à cette exception de politique.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à cette exception de politique.
Problème	Problème associé à cette exception de politique.
Enregistrement cible	Table d'enregistrement cible sur laquelle l'exception de politique est appliquée. Cette table est également référencée dans le champ Table **cible des exceptions de politique** du formulaire Registre d'intégration des exceptions de politique.
Cote de risque	
Cote de risque	Sélectionnez la cote de risque telle que déterminée par l'évaluation des risques effectuée sur l'exception de politique.
Description du risque	Description du risque telle qu'elle a été effectuée par le gestionnaire des risques au cours de l'évaluation des risques.
Analyse du risque et de l'impact	Détails sur la probabilité d'occurrence de ce risque et les impacts résiduels de ce risque sur l'exception de politique.
Plan d'atténuation des risques	Plan d'atténuation des risques pour cette exception de politique.
Planifier	
Début de validité	Jour de début de l'exception de politique.
Date de fin de validité	Jour auquel l'exception de politique prend fin. La date de **fin de validité doit être postérieure àla date de début de validité** et ne peut pas être une date passée.
Durée	Nombre de jours entre les dates **de début et** de **fin de validité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Extensions approuvées	Nombre de fois où des prolongations ont été demandées jusqu'à présent et ont été approuvées.
Extensions restantes	Nombre de fois où des prolongations pourront être demandées à l'avenir. Extensions restantes = Valeur dans la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété – Nombre d'extensions approuvées.
Créées	Date à laquelle l'exception de politique a été demandée.
Date d'approbation	Date d'approbation de la demande.
Date de report	Date de prolongation demandée, **postérieure à** la date de fin de validité.
Motif de l'extension	Motif de l'extension.
Date de fin de validité d'origine	Date jusqu'à laquelle l'exception de politique a été initialement demandée et approuvée. La date de **fin de validité** d'origine n'est renseignée que lorsque l'extension est approuvée.
Commentaires	
Notes de travail	Les notes de travail peuvent être utilisées par les réviseurs et les approbateurs d'exceptions pour partager des informations sur l'exception.
Commentaires supplémentaires	Ces commentaires sont utilisés par le réviseur pour communiquer des informations supplémentaires au demandeur d'exception.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

Remarque : Dans les versions antérieures à la version 10.1, l'onglet **d'évaluation des risques** était appelé **Analyse d'impact sur l'entreprise** et nécessitait l'activation de l'application GRC : Gestion des risques . À partir de la version 10.1, la dépendance a Gestion des risques été supprimée et les noms de champs associés ont changé.

Extensions approuvées, **Extensions restantes**, **Date d'approbation**, **Date de prolongation**, Motif **de l'extension, Les champs Valide jusqu'à d'origine** s'affichent uniquement lorsque vous avez demandé une extension de l'exception de politique et qu'elle a été approuvée par l'approbateur.

4. Enregistrez l'exception de politique.
5. Cliquez sur l'un des onglets pour afficher les différents types d'informations relatives à l'exception de politique
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Demander une extension de l'exception de politique

Demandez une extension pour l'exception de politique que vous avez créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Ouvrez l'exception de politique pour laquelle vous souhaitez demander une extension.

   En tant que demandeur, vous pouvez demander plusieurs fois l'extension d'une exception de politique dont l'état est Approuvé. Configurez la propriété pour demander plusieurs fois l'extension de la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* politique.

   a. Pour configurer la propriété, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**

   b. Saisissez le numéro dans la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété.
   Si vous saisissez 20, vous pouvez demander 20 extensions pour chaque exception de politique.

   Remarque : Si une demande d'extension est rejetée par l'approbateur, vous pouvez demander une autre extension jusqu'à ce que la date de **fin de validité** soit atteinte.

3. Cliquez sur le bouton **Demande d'extension** .
4. Dans la fenêtre contextuelle, renseignez les champs **Date de prorogation**, **Motif de l'extension** et **Justification** .

Formulaire Demande d'extension

Champ	Descriptions
Date de report	Date de prolongation demandée, ultérieure à la date de **fin de validité** .
Motif de l'extension	Motif de l'extension.
Justification	Instruction explicative de la demande d'extension. La justification est également affichée dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l'onglet **Commentaires** .

5. Cliquez sur **Demander**.
   Vous pouvez voir les détails de l'extension de la politique dans l'onglet Calendrier du formulaire Exception de politique une fois que le demandeur a demandé une extension et que celle-ci a été approuvée par l'approbateur.

Examiner l'exception de politique et la demande d'extension

Après avoir examiné une demande d'exception de politique, un gestionnaire de conformité peut accepter ou rejeter la demande. Toutefois, si le gestionnaire de conformité ne dispose pas de suffisamment d'informations pour décider, il peut demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Sélectionnez l'exception de politique.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Pour afficher ou ajouter des contrôles impactés à l'exception de politique	**a.** Sélectionnez l'onglet **Contrôles impac tés** . **Remarque :** Vous pouvez ajouter un seul objectif de contrôle si votre **type de source** est **Objectif de contrôle**. Toutefois, si votre **type de source** est **Contrôles**, vous pouvez sélectionner plusieurs contrôles à partir de différents objectifs de contrôle. Pour plus d'informations, consultez Demander une exception à la politique. **b.** Sélectionnez le bouton **Ajouter** ou **Ajou ter tout**pour ajouter les contrôles créés manuellement. **c.** Choisissez les contrôles à associer à l'exception de politique.
Pour afficher les contrôles d'atténuation de l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Contrôles d'atténua– tion.
Pour afficher ou ajouter des risques à l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Risques. **Remarque :** Cette option est disponible lorsque le module d'extension Risk Management est également activé.
Pour afficher ou ajouter des approbateurs à l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Approbateurs.
Pour demander une extension	**a.** Cliquez sur le bouton **Demande d'exten sion** . **b.** Sélectionnez une date valide **postérieure à** la date de fin de validité dans le champ **Date de relance** . **c.** Sélectionnez un motif dans la liste du champ **Motif de l'extension** . **d.** Entrez une explication pour la demande de prolongation dans le champ **Justifica tion** . La justification est également af–

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
	fichée dans le champ **Commentaires sup plémentaires** de l'onglet **Commentaires** . **e.** Cliquez sur **Demander**.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Pour approuver l'exception de politique	Cliquez sur **Approuver**. Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que le PREP a été approuvé et entre en vigueur.
Pour rejeter l'exception de politique	Cliquez sur **Rejeter**. Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que le PER a été rejeté et que la demande est fermée.
Pour approuver l'extension de la politique	Cliquez sur **Approuver l'extension**. Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que la demande d'extension a été approuvée et entre en vi–gueur.
Pour rejeter l'extension de la politique	Cliquez sur **Rejeter l'extension**. Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que la de–mande d'extension a été rejetée et que la demande est fermée.
Pour demander une évaluation des risques sur l'exception de politique	Cliquez sur **Demander une évaluation des risques**. Une notification par e-mail est envoyée au groupe des gestionnaires des risques. **Remarque :** Cette option est disponible lorsqu'elle Gestion des risques est également activée.
Pour demander l'approbation du propriétaire de l'entreprise	Cliquez sur **Demander l'approbation du pro priétaire de l'entreprise** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
	Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de l'entreprise.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Demander une exception à la politique par le biais de Portail de services

Vos employés et utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise peuvent demander une exception de politique via le ServiceNow® Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
2. Dans l'en-tête de l'écran, accédez à **GRC** > **Mes exceptions de politique** pour afficher toutes les exceptions de politique que vous avez demandées.
3. Cliquez sur **Nouvelle exception de politique**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Remplissez le formulaire Exception de politique. Spécifiez le but de l'exception de politique et sélectionnez la politique, l'objectif de contrôle ou le problème approprié. Cette question vous permet d'identifier le type de source approprié.

   Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l'onglet **Contrôles impactés** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l'objectif de contrôle. Vous pouvez également rechercher et sélectionner une entité.

   Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles provenant de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge votre exception de politique pour plusieurs objectifs de contrôle, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles.

   Si vous créez une exception de politique à partir de **GRC** > **Mes confirmations de politique**, alors **À quoi sert l'exception ?** renseigne automatiquement la valeur en tant que politique. Le nom de la politique s'affiche également dans le champ **Politique** .

   Dans le champ **Problème** , vous pouvez effectuer une recherche par description et sélectionner le problème approprié.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Si vous déclenchez une exception de politique à partir de Portail de services et si les règles de vérification ne sont pas configurées, celle-ci passe à l'état Analyser. Toutefois, si des règles de vérification sont configurées pour l'exception de politique, celle-ci passe à l'état Nouveau et le processus d'approbation de vérification est déclenché. Lorsque des règles de vérification sont configurées, l'approbateur est tenu de vérifier l'exception de politique et de l'approuver, ce n'est que lorsque l'exception de politique passe à l'état Analyser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander une extension de la police via Portail de services

À partir du ServiceNow® portail, toute personne ayant demandé une exception de politique peut demander une prolongation avant la date limite de la politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Ajoutez le widget Mes exceptions de politique à la page d'index Portail de services . Le widget n'est visible que s'il existe au moins une exception de politique dans votre liste.

Procédure

1. Cliquez sur **Mes exceptions de politique** dans le portail de services.
2. Ouvrez l'exception de politique pour laquelle vous souhaitez demander une extension.
   Le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander s'affiche.

   Définissez le nombre d'extensions autorisées pour une exception de politique dans le champ **Nombre d'extensions autorisées pour une exception de politique** de la page **Propriétés de politique et conformité** .
3. Dans la section **Demande d'extension** , saisissez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez prolonger.
   Une note affiche le nombre restant d'extensions que vous pouvez demander.
4. Cliquez sur **Demander**.

Résultats

La demande d'extension est envoyée pour approbation à l'autorité d'approbation.

Intégration des exceptions de politique à Réponse aux vulnérabilités

À partir de la version 10.1, vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'aptitude de gestion des GRC exceptions de politique inhérente à l'application à partir de la Gestion de la politique et de la conformité version 10.3 de l'application Réponse aux vulnérabilités .

Avantages de l'utilisation de l'intégration des exceptions de politique

La demande d'exceptions à l'aide de l'intégration des exceptions de politique avec Gestion de la politique et de la conformité offre les avantages suivants :

- Effectuez des évaluations pour recueillir des informations supplémentaires sur les demandes.
- Demandez des exceptions en fonction d'une politique ou d'un objectif de contrôle spécifique. Cette action montre les effets sur la conformité lorsqu'une exception est approuvée.
- Configurez les approbations à déclencher automatiquement en fonction de la cote de risque, de la politique ou de l'objectif de contrôle associé à l'exception de politique.

Fonctionnement de l'intégration des exceptions de politique

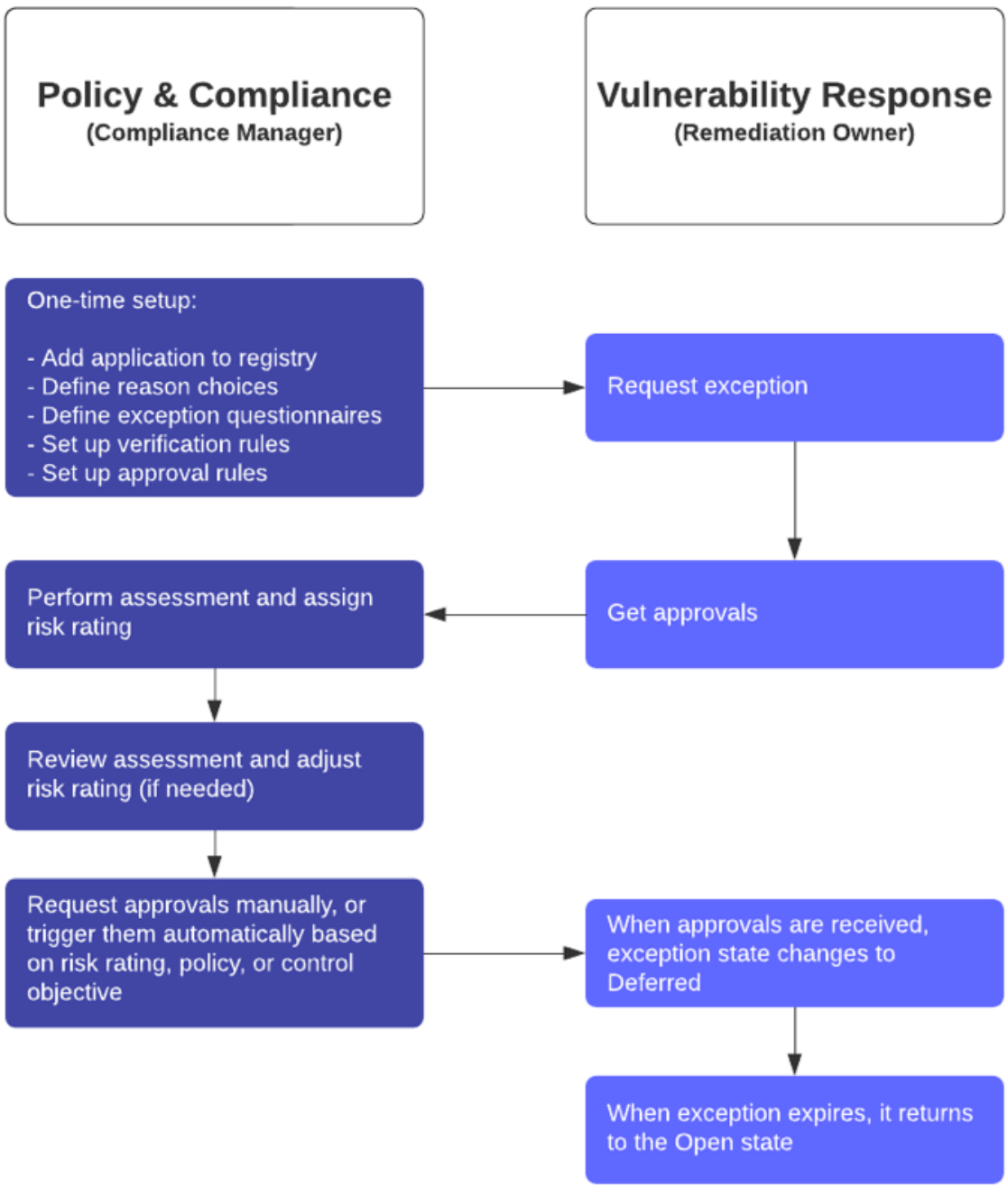
Le scénario décrit ici suppose qu'une vulnérabilité a été identifiée dans votre système et que votre propriétaire de rattrapage a déterminé qu'un correctif logiciel est nécessaire. Le correctif n'a pas été entièrement testé et le propriétaire demande une exception de politique pour différer le déploiement du correctif jusqu'à ce que les tests soient terminés.

Le diagramme suivant illustre les étapes effectuées par le gestionnaire de conformité et le propriétaire du rattrapage dans chacune des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration des exceptions de politique



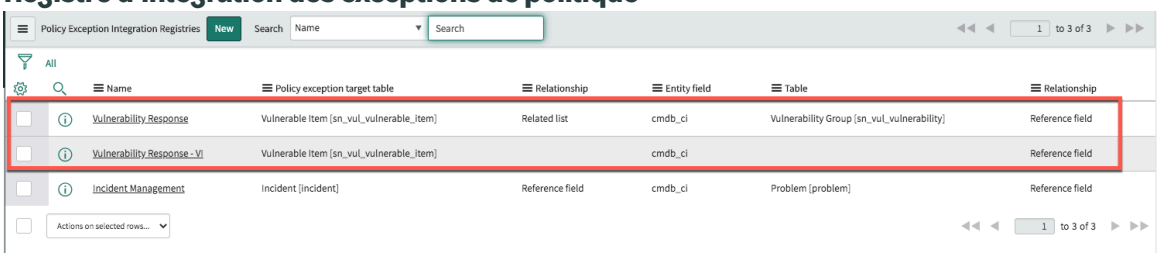
Traduction automatique

Remarque : Le rôle d'utilisateur métier (sn_grc.business_user) ou d'utilisateur métier (sn_grc.business_user_lite) GRC est le rôle minimum requis pour déclencher une exception de politique à partir d'une application en amont.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Lorsque l'application Réponse aux vulnérabilités a été installée, deux enregistrements d'intégration d'exceptions de politique sont automatiquement créés et ajoutés au registre d'intégration, l'un pour un groupe de vulnérabilité et l'autre pour un élément vulnérable.

Registre d'intégration des exceptions de politique



Pour configurer l'enregistrement des éléments vulnérables, le gestionnaire de conformité procède comme suit.

   a. Identifie le mappage des tables utilisées pour intégrer les deux applications.

   b. Définit les raisons de la demande d'exceptions.

   c. (en option) Définit des catégories de politique pour les politiques de filtrage

   d. (en option) Crée un ou plusieurs questionnaires à envoyer au demandeur pour recueillir des informations supplémentaires sur la demande d'exception de politique.

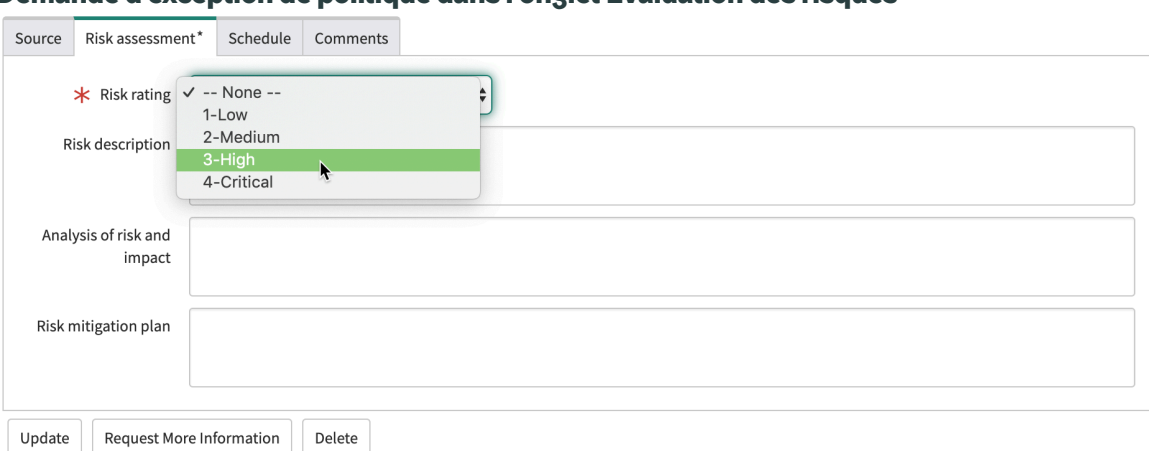
2. Le gestionnaire de conformité définit également des règles de vérification facultatives et des règles d'approbation afin d'automatiser le processus d'obtention des approbations pour l'exception de politique.

3. Dans Réponse aux vulnérabilités, le propriétaire du rattrapage Demander une exception à l'aide de GRC : Gestion de la politique et de la conformité .

4. Si une règle de vérification a été définie pour l'application, les approbateurs désignés sont informés que leur approbation est requise. Si des champs de la demande d'exception de politique n'ont pas été renseignés par le demandeur (par exemple, la politique ou l'objectif de contrôle), ces champs deviennent obligatoires pour les approbateurs. Lorsque les approbateurs ont examiné, terminé et approuvé la demande, celle-ci passe à l'état Analyser et est affectée au gestionnaire de conformité pour une analyse et une approbation plus approfondies.

5. Dans Gestion de la politique et de la conformité, le gestionnaire de conformité reçoit la demande approuvée et attribue une cote de risque à la demande d'exception de politique dans l'onglet **Évaluation des risques** .

Demande d'exception de politique dans l'onglet Évaluation des risques



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'enregistrement d'exception de politique est enregistré, les informations de l'onglet **Source** , y compris l'application source et l'enregistrement source, ainsi que les informations de la liste connexe **Éléments vulnérables** sont renseignées automatiquement. Le gestionnaire de conformité a maintenant accès à toutes les données nécessaires pour examiner et approuver l'exception de politique.

6. Dans Gestion de la politique et de la conformité, le gestionnaire de conformité effectue l'évaluation des exceptions, si des évaluations ont été configurées. Une fois l'évaluation terminée, le gestionnaire de conformité revient à l'onglet **Évaluation des risques** et met à jour la **notation des risques** en fonction des résultats de l'évaluation, si nécessaire. Le gestionnaire de conformité remplit également les champs suivants avec les informations recueillies au cours de l'évaluation.

Onglet Évaluation des risques

Champ	Description
Description du risque	Fournissez des détails sur le risque associé à cette exception de politique.
Analyse du risque et de l'impact	Fournissez des détails sur votre analyse du risque et de l'impact de l'exception de politique.
Plan d'atténuation des risques	Fournissez des détails sur le plan d'atténuation associé à cette exception de politique.

7. Si des informations sont manquantes dans l'exception de politique, le gestionnaire de conformité peut cliquer sur **Demander plus d'informations** et ajouter des commentaires pour identifier le type de données nécessaires. Le demandeur est informé et fournit les informations demandées.
8. Le gestionnaire de conformité peut éventuellement envoyer l'exception de politique pour un examen interne supplémentaire avant de l'approuver en cliquant sur **Demander une révision**.

> **Remarque :** Avant de demander une révision, assurez-vous que la liste connexe Contrôles impactés contient les contrôles qui sont impactés par l'exception de politique. Il suffit d'ouvrir la liste connexe, de cliquer sur **Ajouter** et de sélectionner les contrôles.

9. Si l'exception de politique présente un risque particulièrement élevé et que le gestionnaire de conformité estime que l'approbation doit provenir d'une personne plus haut placée dans l'organisation (par exemple, le DSI), le gestionnaire de conformité peut cliquer sur **Demander l'approbation**.

   Sinon, l'approbation est effectuée dans les scénarios suivants.

Règle d'approbation définie	Effet sur l'approbation
Si une règle d'approbation n'a pas été définie pour Réponse aux vulnérabilités	La sélection **de Approuvé** entraîne l'approbation de l'exception de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle d'approbation définie	Effet sur l'approbation
Si une règle d'approbation a été définie, mais que la case **Déclenchement automatique** n'a pas été cochée	Vous pouvez cliquer sur **Demander l'approbation** pour envoyer l'exception de politique aux utilisateurs ou aux groupes définis dans la règle. Par exemple, une règle d'approbation peut indiquer que, lorsque l'exception de politique est basée sur une politique particulière, un certain ensemble d'utilisateurs ou de groupes est informé qu'ils doivent approuver l'exception de politique. Vous pouvez également définir une règle d'approbation afin que toute exception de politique dont la cote de risque est définie sur Critique soit automatiquement envoyée à un certain ensemble d'approbateurs. Le nombre d'approbateurs nécessaires pour approuver l'exception de politique dépend du paramètre figurant dans le champ **Approbation requise** de la règle. Vous pouvez également cliquer sur **Approuver** pour approuver vous-même l'exception de politique.
Si une règle d'approbation a été définie et que la case **Déclenchement automatique** a été cochée	Cliquer sur le bouton **Approuver** entraîne l'exécution de la règle d'approbation et l'exception de politique est automatiquement envoyée aux utilisateurs ou groupes définis par la règle pour approbation. Le déclenchement automatique rend cette étape obligatoire. Lorsque les approbations sont reçues, l'exception de politique entre en vigueur.

10. Dans , une Réponse aux vulnérabilités fois les approbations reçues, l'exception de politique devient active et l'activité d'application de correctif sur l'élément vulnérable est différée jusqu'à l'expiration de l'exception de politique. Lorsque la date de **fin de validité** est atteinte, l'exception de politique expire et l'état de l'élément vulnérable passe de Différé à Ouvert.

Gérer les problèmes dans Gestion de la politique et de la conformité

Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de l'exhaustivité avec lesquelles il identifie les problèmes de conformité et y réagit.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des problèmes dans toutes les applications GRC, consultez Problèmes GRC.

Créer manuellement GRC des problèmes

En tant qu'utilisateur GRC , vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter les observations relatives aux politiques, aux risques ou aux audits, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter son analyse et son classement.

Avant de commencer
Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user
- Dans Gestion de l'audit: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour le **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations de contrôle d'accès aux problèmes, consultez le rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   Remarque : À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour le **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du Formulaire Problème.

   La date d'échéance sous l'onglet **Dates** est automatiquement calculée en fonction de l'évaluation du problème. Vous pouvez remplacer manuellement la date d'échéance calculée. La liste connexe des SLA de tâche crée et affiche des SLA basés sur la **date d'échéance**.

3. Enregistrez l'enregistrement du problème.
   Les onglets situés en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, les résultats des indicateurs et les SLA de tâche associés au problème.

   Remarque : À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche des SLA basés sur la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire du problème et au gestionnaire des problèmes lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis en cas de violation. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas à l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

   Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides ou si l'état est Nouveau.

   Toujours à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à l'utilisateur et au gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier GRC.

Regroupez des problèmes similaires sous un nouveau problème parent

Lorsque vous créez un problème, vous avez la possibilité de regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

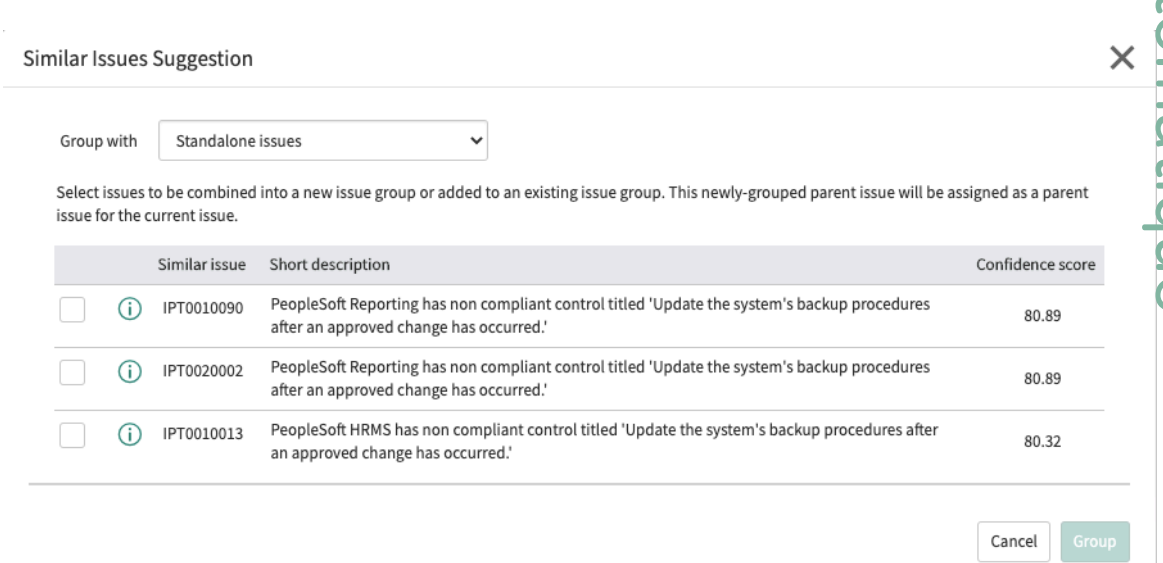
Le regroupement des problèmes sous un parent peut vous faire gagner un temps précieux. Par exemple, supposons que vous rencontrez un problème lié à l'application de correctif des serveurs Windows. Étant donné que chaque serveur est une entité distincte, tous les contrôles associés à « Les serveurs Windows doivent être corrigés tous les mardis » auront le même problème. Par conséquent, le problème peut être résolu une fois pour tous les serveurs Windows en appliquant le correctif approprié une seule fois. Ainsi, cette fonctionnalité peut être utilisée pour regrouper des problèmes similaires et les résoudre tous au niveau parent.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Problème parent** .



3. Cliquez sur l'icône de l'ampoule (icône de) pour afficher les problèmes similaires que vous souhaitez éventuellement affecter à ce problème parent.



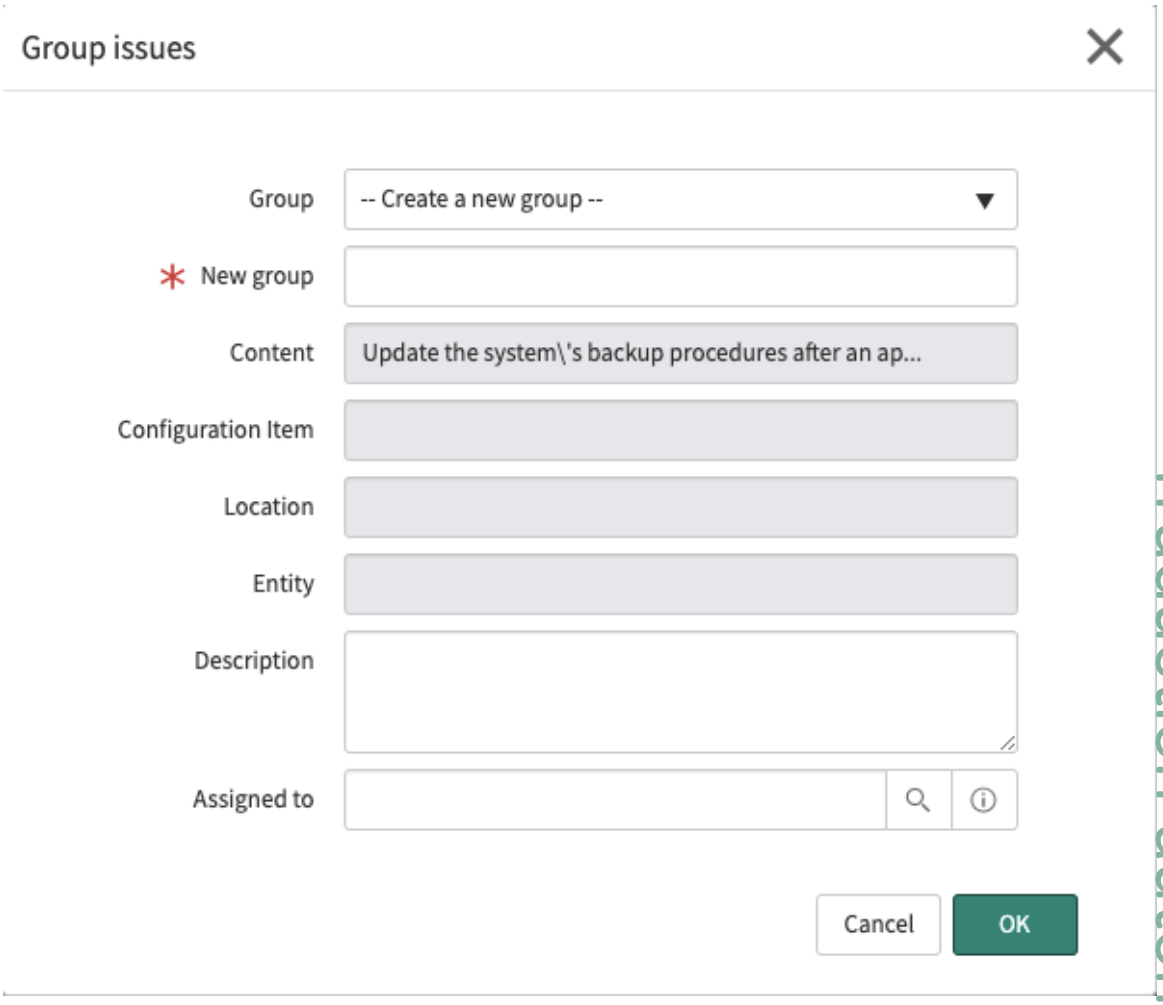
Remarque : Les problèmes autonomes sont similaires au problème actuel, mais ne sont pas affectés à un groupe de problèmes parent. Le score de confiance est calculé à l'aide d'une définition de similarité incluse dans le système de base de l'application GRC : Intelligence prédictive.

4. Vous pouvez cliquer sur l'icône Informations pour afficher les détails de problèmes similaires afin de déterminer s'ils doivent être regroupés avec le problème actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez les problèmes similaires que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel, puis cliquez sur **Groupe**.



6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Groupe	Pour regrouper les problèmes sélectionnés et les affecter à un nouveau groupe, sélectionnez **Créer un nouveau groupe**. Pour ajouter les problèmes sélectionnés à un groupe existant, sélectionnez le groupe.
Nouveau groupe	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez le nom du nouveau groupe.
Description	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez une description du groupe.
Affecté à	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l’utilisateur auquel le groupe est affecté.

7. Cliquez sur **OK**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à un groupe nouveau ou existant.
8. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l’onglet **Problèmes** .

Regroupement de problèmes similaires sous un problème parent existant

Lorsque vous créez un problème, vous avez la possibilité de regrouper le problème avec d’autres problèmes similaires dans le cadre d’un groupe de problèmes parents existant.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

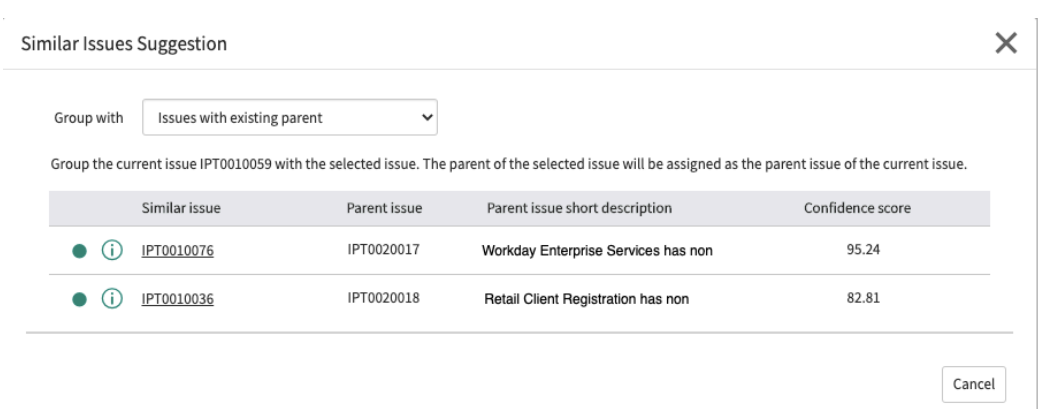
Procédure

1. Accédez à l’un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Parent** .



3. Cliquez sur l’icône de l’ampoule (icône de) et sélectionnez **Problèmes avec un parent existant** dans la liste déroulante **Groupe avec** .

   Une liste de problèmes similaires s’affiche.



4. Cliquez sur le **problème similaire** que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le problème parent du problème que vous sélectionnez devient le problème parent du problème actuel.

5. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs

Si un utilisateur est affecté à un problème ou à une tâche de rattrapage, le gestionnaire de l'utilisateur et le gestionnaire supérieur dans la hiérarchie ont également accès à l'enregistrement du problème ou de la tâche de rattrapage.

La référence utilisateur dans le champ **Affecté à** , **Ouvert par** ou **Propriétaire** est configurable dans la table Configurations de la hiérarchie des utilisateurs [sn_grc_user_hierarchy_configuration]. Par conséquent, vous pouvez configurer les champs de la table et entrer la référence utilisateur, par exemple **Affecté à** ou **Gestionnaire des problèmes** en tant que Champ de référence utilisateur 1 ou Champ de référence utilisateur 2. Toutefois, vous ne pouvez configurer que deux champs dans une table.

Le responsable de l'utilisateur dans le champ de référence utilisateur et le responsable supérieur dans la hiérarchie peuvent être configurés respectivement comme champ de hiérarchie des utilisateurs 1 et champ de hiérarchie des utilisateurs 2. Si l'un d'eux n'est plus le gestionnaire de l'utilisateur dans le champ de référence utilisateur, cet utilisateur de la hiérarchie perd l'accès à l'enregistrement. Vous pouvez afficher la hiérarchie des utilisateurs dans la table Hiérarchie des utilisateurs [sn_grc_user_hierarchy].

Les conditions préalables pour activer le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs sont les suivantes :

- Les utilisateurs de la hiérarchie doivent avoir au moins le rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user).
- La `sn_grc.enable_user_hierarchy_access_control` propriété système doit être définie sur **vrai**.

Le concept de hiérarchie des utilisateurs est utile, car il offre plus de visibilité aux utilisateurs de la hiérarchie pour suivre son achèvement lorsqu'il est affecté à un utilisateur dans une équipe. Les champs de hiérarchie des utilisateurs ne sont pas visibles dans le formulaire de tâche de rattrapage ou de problème, mais en interne, cette fonctionnalité vous permet de restreindre l'accès aux enregistrements en fonction des utilisateurs de la hiérarchie qui peuvent y accéder.

Signalez les problèmes auto-identifiés via le portail de services

Vos employés et les utilisateurs professionnels de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Après la soumission, un problème de triage est automatiquement créé.

Avant de commencer

Vous devez télécharger l'application GRC : Advanced Core avant de pouvoir utiliser la fonctionnalité de triage des problèmes dans Gestion de la politique et de la conformité. Pour plus d'informations, consultez Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Rôle requis : sn_compliance.user, sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs méthodes pour signaler un problème à l'aide de Portail de services. Par exemple, vous pouvez cliquer sur le bouton **Demander quelque chose** sur la page d'accueil du portail de services, sélectionner la catégorie **Gouvernance, risque et conformité,** puis cliquer sur **Signaler le problème**. Une méthode alternative, peut-être plus simple, est décrite ici.

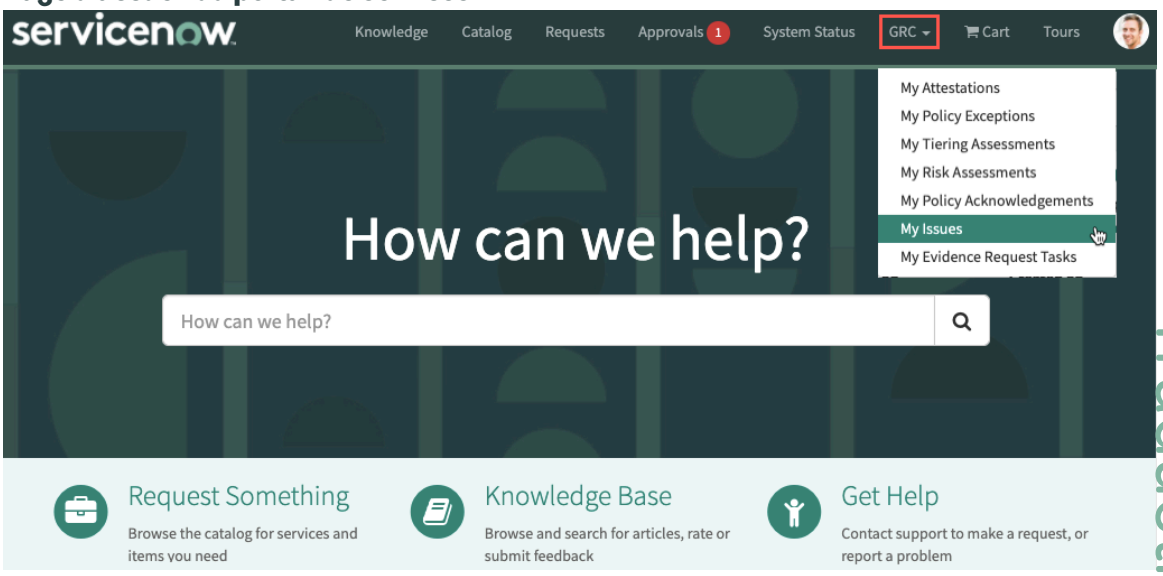
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

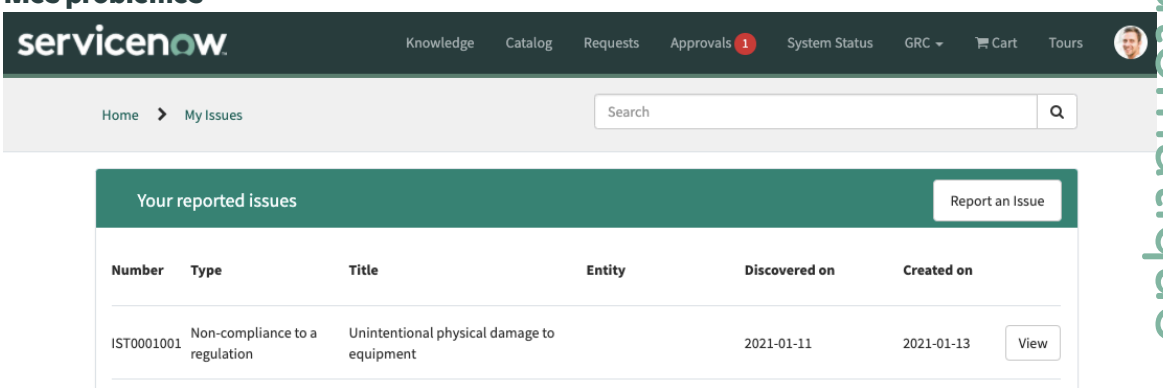
1. Ouvrez Portail de services.
   a. Dans l'URL de votre instance, tapez *sp après le* nom de votre instance.
   b. Appuyez sur la touche Retour.

Page d'accueil du portail de services



2. Dans l'en-tête de l'écran, accédez à **GRC** > **Mes problèmes** pour afficher les problèmes qui vous sont déjà affectés.

Mes problèmes

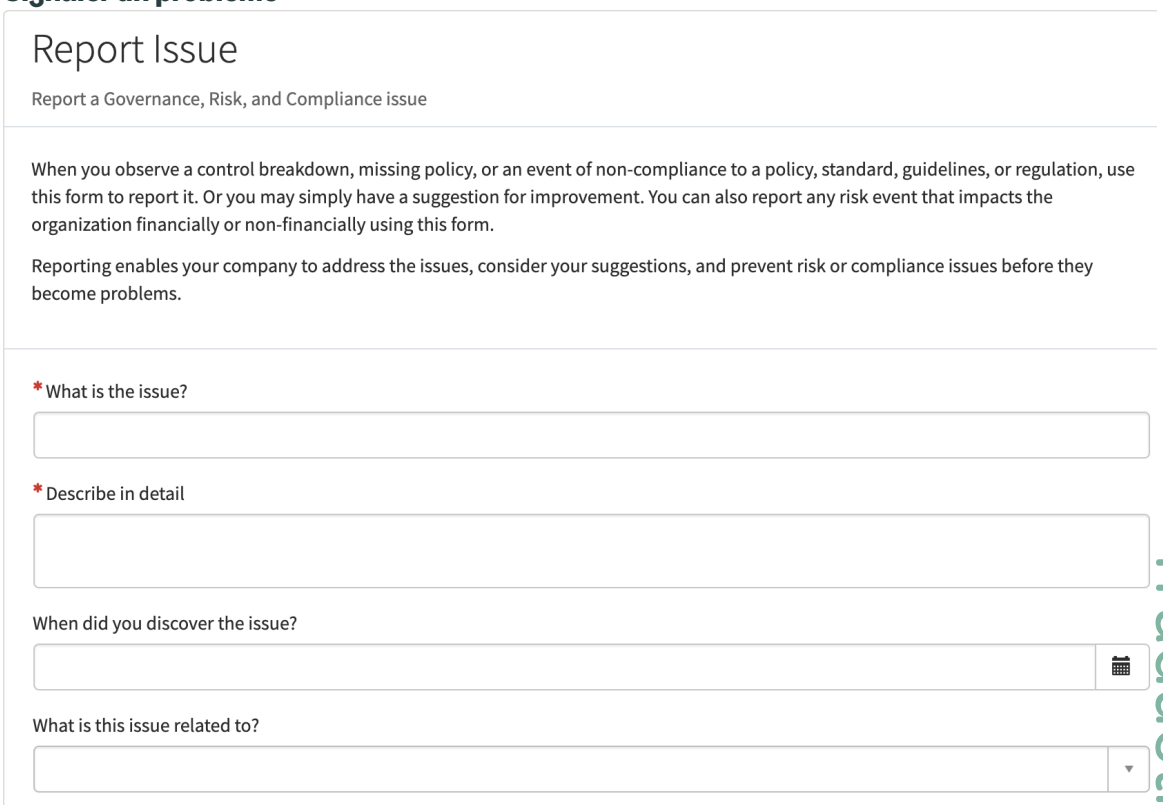


3. Cliquez sur **Signaler un problème**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signaler un problème



4. Répondez aux questions présentées.

   Example
   Des questions supplémentaires peuvent apparaître en fonction des réponses fournies. Par exemple, si votre réponse au champ **« De quel type de problème s'agit-il ? »** est définie sur **Incident ou** événement de perte, des questions supplémentaires relatives à l'incident ou à l'événement de perte vous sont présentées. Si vous sélectionnez **Non-conformité à une politique** dans ce champ, vous êtes invité à indiquer la politique affectée et ce que vous considérez comme la cause première du problème.

5. Lorsque vous avez terminé toutes les questions, cliquez sur **Soumettre**.

   La demande est soumise et un enregistrement de triage de problème est créé. Cela lance le processus de triage des problèmes .

   Remarque : Vous pouvez contrôler les options affichées dans le menu d'options **GRC** de Service Portal en revenant à votre instance et en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Administration** > **Propriétés**et définir la propriété **sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues** .

   Si la valeur est définie sur **Oui**, le champ **GRC** > **Mes problèmes** est disponible et l'option **Mes problèmes signalés** est masquée. Vous pouvez utiliser l'option de menu **Mes problèmes** pour créer des problèmes de conformité ou de risque qui doivent être triés avant d'être publiés en tant que problèmes réels.

   Si la propriété est définie sur **Non**, le **GRC** > **Mes problèmes signalés** est disponible et l'option **Mes problèmes** est masquée. Vous pouvez utiliser l'option de menu **Mes problèmes signalés** pour créer des problèmes de conformité ou de risque réels directement à partir du Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triage d'un problème auto-identifié

Une fois qu'un problème a été identifié et soumis par des employés ou des utilisateurs métiers via le Portail de services, le processus de triage du problème commence. Le problème réel est identifié et affecté au propriétaire approprié pour la hiérarchisation et la résolution.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

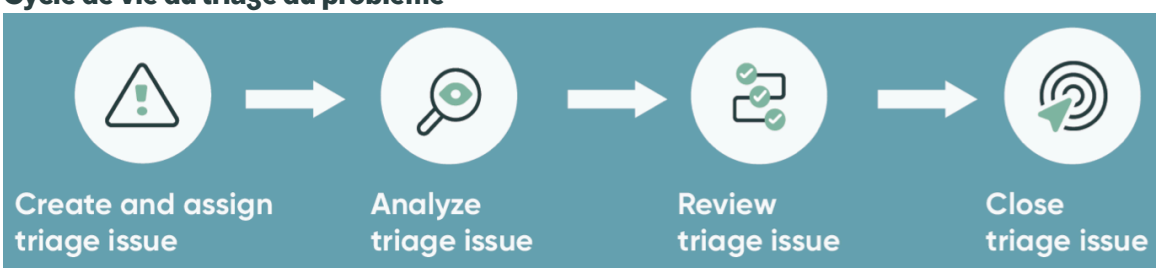
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les équipes de triage affectées identifient si les problèmes auto-identifiés sont des problèmes signalés réels, des événements à risque ou des observations à suivre et éventuellement à fermer comme bruit.

Remarque : Dans la version initiale, seuls les problèmes auto-identifiés sont traités par le processus de triage. Dans une version ultérieure, les problèmes générés par le système, tels que ceux causés par des défaillances d'indicateur ou d'attestation, seront également triés.

Le flux de bout en bout du cycle de vie du triage des problèmes est illustré et décrit ici.

Cycle de vie du triage du problème



Étape	Description
Créer et affecter un problème de triage	Un employé identifie un problème lié à une entité, un contrôle, une politique, un document de référence, un processus ou un risque, et soumet une demande de triage dans le ServiceNow Portail de services. En fonction du type de problème soumis et d'une règle d'affectation de problème, le problème est affecté à une équipe de triage et à un responsable de triage.
Analyser le problème de triage	L'équipe de triage décide si le problème doit être analysé comme un problème réel ou un événement à risque, ou s'il doit être suivi comme une recommandation pour une politique ou pour l'optimisation d'un processus. Au cours de l'analyse, l'équipe de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	de risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage. Les résultats possibles sont les suivants : • Confirmé comme nouveau problème • Confirmé comme problème existant • Confirmé comme événement à risque • Suivre en tant que recommandation • Fermer en tant que non-problème/Aucune action requise
Examiner le problème de triage	L'état d'examen est facultatif. L'équipe peut envoyer le problème et le résultat au gestionnaire de conformité, au gestionnaire de risques ou au gestionnaire de triage pour examen. Il peut également demander plus d'informations au propriétaire du triage. Le gestionnaire de conformité, le gestionnaire des risques ou le gestionnaire de triage décide si le problème doit être confirmé en tant que problème ou événement à risque, suivi en tant que recommandation ou fermé en tant que non-problème.
Fermer le problème de triage	S'il a été déterminé que le problème est un problème réel ou un événement à risque, ces enregistrements sont créés ou le problème de triage est ajouté à un problème existant. Lorsque le processus de triage est terminé, le problème de triage est automatiquement fermé. Le problème peut également être fermé manuellement par le gestionnaire et l'équipe de triage.

Traduction automatique

Les rôles d'utilisateur suivants sont impliqués dans le processus de triage des problèmes.

Profils de triage de problème

Profil/Rôle	Description
Utilisateur métier/employé	Capacité à signaler un problème.
• Utilisateur/gestionnaire de conformité • Utilisateur/gestionnaire des risques • Utilisateur/gestionnaire de triage	Capacité à trier et à examiner les problèmes
Gestionnaire des problèmes	Capacité à gérer et à examiner le problème à signaler

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils de triage de problème (suite)

Profil/Rôle	Description
Propriétaire du problème	Capacité à résoudre le problème à signaler qui leur est affecté

Remarque : Les rôles d'utilisateur/gestionnaire de triage et de gestionnaire des problèmes ont été introduits dans la GRC : Gestion de la politique et de la conformité version 11.1.0.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage** ou **Risque** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage**.
   La liste affiche les problèmes de triage précédemment créés et qui vous sont affectés.

Triages du problème

Issue Triages | Search | Number | Search | 1 to 4 of 4

All > Classification = Compliance

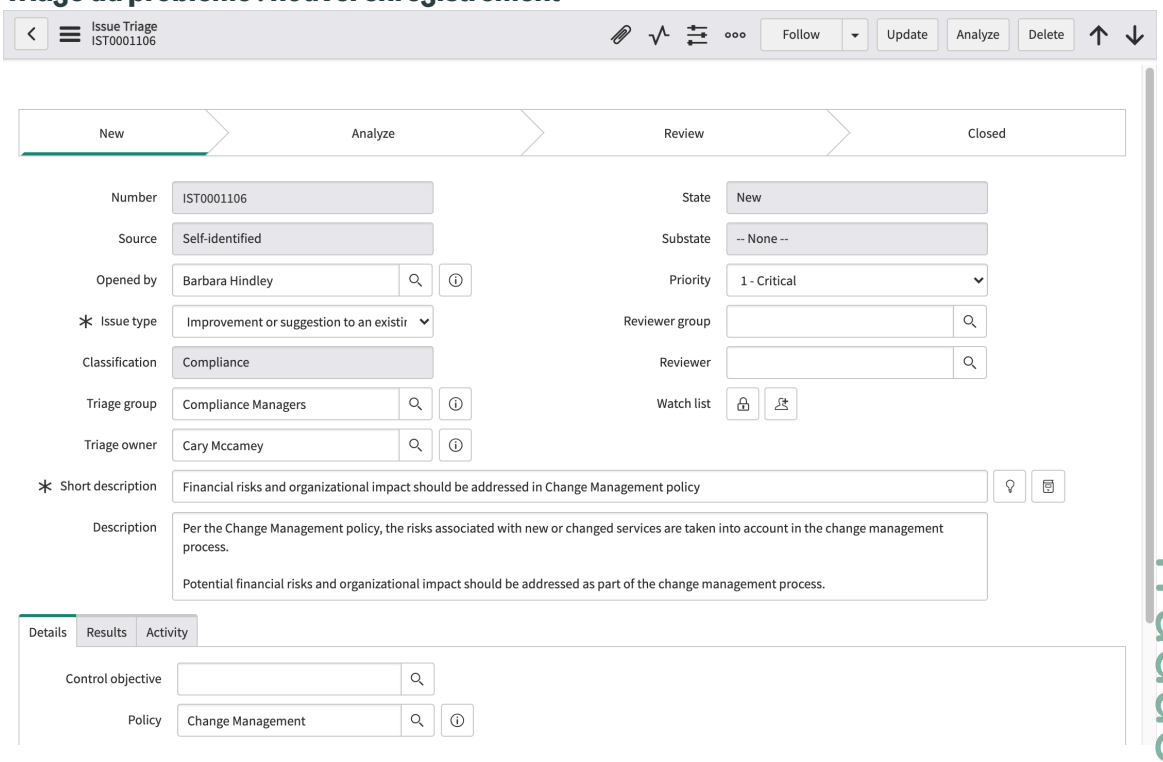
Number ▲	Short description	Source	Issue type	Classification	Result	State	Substate	Triage owner	Reviewer
IST0001104	Existing change control process does not include Corp IT for review and approval for Retail Client Registration application.	Self-identified	Control design effectiveness failure	Compliance	Confirmed as an existing compliance issue	Analyze		Cary Mccamey	Karen Zombo
IST0001105	Developers with access to make changes to production environment .	Self-identified	Control operative effectiveness failure	Compliance	Confirmed as a new compliance issue	Review		Cary Mccamey	Karen Zombo
IST0001106	Financial risks and organizational impact should be addressed in Change Management policy	Self-identified	Improvement or suggestion to an existing...	Compliance	Track as an observation or recommendation	New		Cary Mccamey	(empty)
IST0001107	Physical access provisioning process for data center does not record cage details.	Self-identified	Control does not meet requirement	Compliance	Confirmed as a new compliance issue	Closed		Cary Mccamey	Karen Zombo

2. Cliquez sur le numéro du problème que vous souhaitez trier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triage du problème : nouvel enregistrement



Remarque : Le champ **de classification** est automatiquement prérempli en fonction du **type de problème** sélectionné. De même, une règle d'affectation appelée sn_grc_advanced_issue_triage s'exécute et pré-remplit le **groupe de triage**. Cette règle utilise la **source** et la **classification** pour déterminer le groupe auquel le triage est affecté. Les règles d'affectation gèrent également les triages des problèmes dans Gestion des risques et les triages lorsque la **classification** est définie sur **Autre** (c'est-à-dire qu'elle est initialement inconnue). Pour le deuxième cas d'utilisation, vous devez définir manuellement le **groupe de triage** sur **Risque** ou **Conformité**.

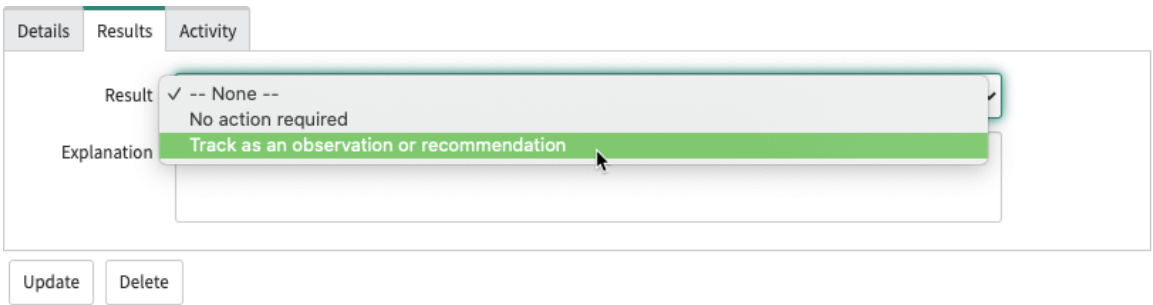
3. Lorsque vous êtes prêt à commencer le triage de ce problème, sélectionnez un **propriétaire de triage** et cliquez sur **Analyser**.
   Le propriétaire du triage affecté peut maintenant ouvrir le problème et commencer à l'analyser.
4. Au cours de l'analyse, le propriétaire du triage peut effectuer plusieurs tâches.

   Example
   Le propriétaire peut, par exemple, décider que le problème est mal classé et modifier le **type de problème**. Cette action peut entraîner un changement de groupe de triage et de propriétaire de triage. Dans cet exemple, la règle d'affectation s'exécute en arrière-plan et le problème est supprimé de la file d'attente du propriétaire actuel.
5. Le propriétaire du triage peut également effectuer les actions suivantes :
   - Cliquez sur **Demander des informations** pour demander des informations supplémentaires à l'émetteur du problème.
   - Cliquez sur **Demander une révision** pour demander une révision à l'utilisateur identifié dans le champ **Réviseur** . Cet utilisateur peut ouvrir et examiner le problème en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes vérifications en attente**.
   - Sélectionnez la liste connexe **Détails** pour fournir un enrichissement supplémentaire au problème.
6. Une fois qu'il a été déterminé quelle action (le cas échéant) doit être effectuée sur le problème, le propriétaire du triage peut sélectionner un résultat de l'analyse dans la liste connexe **Résultats** .

Traduction automatique

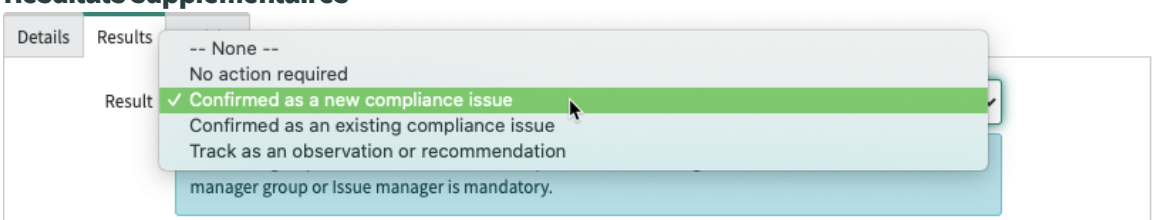
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats



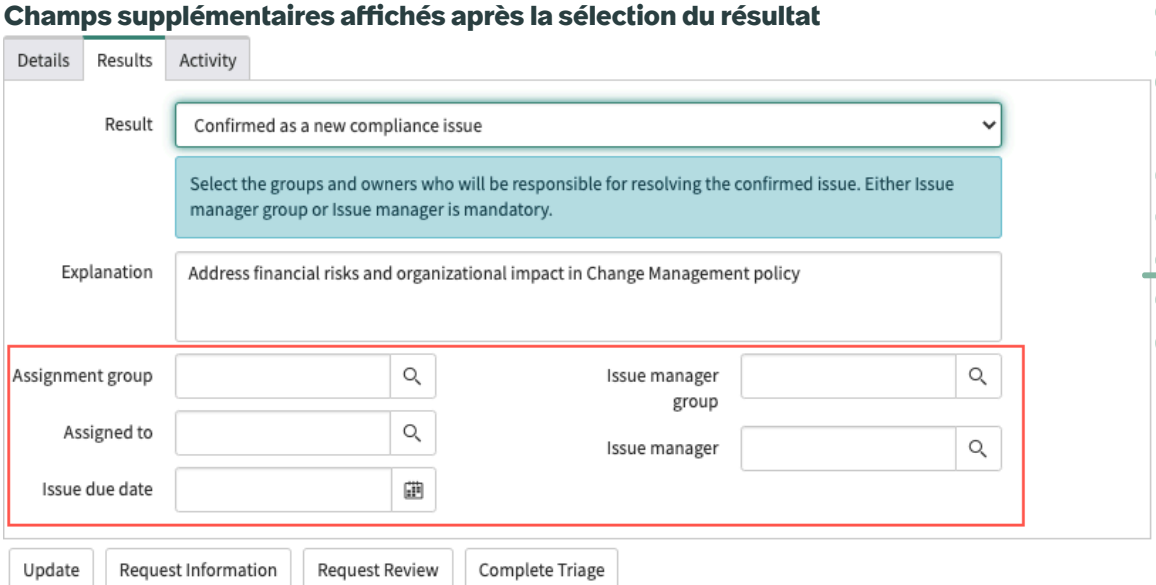
Remarque : Les options disponibles dans le champ **Résultat** dépendent du **type de problème** identifié pour ce problème. Par exemple, si vous sélectionnez **Échec de l'efficacité de la conception du contrôle** comme **type de problème**, les résultats suivants peuvent être sélectionnés.

Résultats supplémentaires



7. Si vous sélectionnez un résultat, tel que **Confirmé comme nouveau problème de conformité**, qui nécessite plus d'actions qu'une simple observation, des champs d'analyse supplémentaires s'affichent, comme illustré dans l'écran suivant.

Champs supplémentaires affichés après la sélection du résultat



Si le résultat est **Confirmé comme problème de conformité existant**, un champ **Problème existant** s'affiche, dans lequel vous devez identifier le problème existant auquel vous faites référence.

8. Lorsque le triage du problème est terminé, le propriétaire du triage peut cliquer sur **Terminer le triage**.

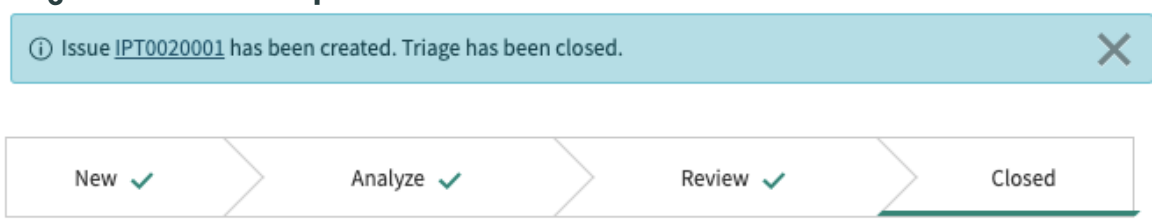
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si le problème doit être examiné, le réviseur peut également cliquer sur **Terminer le triage** pour terminer le triage et créer un problème réel.

Le triage du problème passe à l'état **Fermé** et un lien vers le problème s'affiche en haut de l'écran.

Triage fermé et nouveau problème créé



9. Le problème peut être analysé à l'aide des procédures habituelles de gestion des problèmes.
   Un changement important sur le formulaire **de problème** est l'ajout d'une liste connexe de **triages de problèmes** . L'ouverture de l'enregistrement de triage fournit à l'analyste les détails du triage qui a entraîné la création de ce problème.

Corriger un problème dans Gestion de la politique et de la conformité

Une fois qu'un problème a été identifié, trié et étudié, vous pouvez le corriger.

Avant de commencer

Rôle requis : compliance_admin, compliance_manager, sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Remarque : À partir de la version 12.0.1, le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté sur** le formulaire de tâche de rattrapage est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour **le sn_compliance.user** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limites de contrôle d'accès aux tâches de rattrapage, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La résolution d'un problème marque l'intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque l'intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. **Les contrôles acceptés** restent dans un état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, la question peut être utilisée pour documenter les observations lors des audits.

Procédure

1. Ouvrez le problème que vous souhaitez corriger.
2. Cliquez sur l'onglet **Tâches de rattrapage** .

Remarque : Deux options s'offrent à vous pour créer une tâche de rattrapage :

- Cliquez sur **Tâches de rattrapage suggérées** , puis sur **Copier** pour utiliser une tâche existante comme base de création de cette tâche. Une copie de la tâche de rattrapage sélectionnée est créée avec certaines informations de cette tâche copiées dans la nouvelle tâche. Vous pouvez remplir manuellement les autres champs.
- Cliquez sur **Nouveau** et créez manuellement la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de rattrapage

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Affecté à	Sélectionnez l'utilisateur responsable de l'exécution de cette tâche. Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à la tâche de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problème et de tâche de correction.
Problème	Problème pour lequel cette tâche a été créée.
État	État actuel de la tâche.
Priorité	Sélectionnez la priorité ou la séquence dans laquelle cette tâche doit être résolue, en fonction de son impact et de son urgence.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui souhaitent être avertis lorsque des changements se produisent.
Créé/mis à jour	Affiche la date/l'heure auxquelles la tâche a été créée et mise à jour.
Nom	Brève description de la tâche. Cela apparaîtra dans les listes de tâches.
Description	Saisissez une description complète de la tâche.
Remarques et commentaires	
Commentaires supplémentaires	Si nécessaire, saisissez tous les commentaires destinés aux clients liés à cette tâche.
Notes de travail	Saisissez toutes les notes non destinées aux clients relatives à la correction du problème.
Calendrier de la tâche	
Durée prévue	Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début prévue** et de la **date de fin prévue**.
Date de début prévue	La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé prendre fin.
Durée réelle	Durée du temps de travail réel. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de **la date de fin réelle**.
Date de début effective	Heure à laquelle le travail sur cette tâche a commencé.
Date de fin effective	Heure à laquelle le travail sur cette tâche s'est terminé.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer l'intégration UCF

Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) s'intègre à votre ServiceNow instance via un processus d'authentification qui valide votre abonnement. Dans le formulaire de configuration UCF, sélectionnez le type d'authentification, puis entrez une clé API fournie par UCF ou un client Oauth2 et un ServiceNow secret fournis.

Important : Introduite à Kingston, l'intégration UCF à l'aide du client OAuth fourni par ServiceNow et d'UCF Common Controls Hub est toujours prise en charge ; Toutefois, ce n'est plus la méthode recommandée pour intégrer votre instance à UCF. La méthode préférée consiste à configurer l'intégration UCF à l'aide d'une clé API fournie par UCF (voir le lien ci-dessous).

Activer Conformité UCF

Le GRC module d'extension : Conformité UCF (com.sn_comp_ucf) est disponible sous forme d'abonnement distinct.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Que faire ensuite
Configurez la source de votre bibliothèque de contrôles à l'aide d'une clé API fournie par UCF (méthode recommandée) ou à l'aide d'UCF Common Controls Hub, que vous pouvez acheter sous forme d'abonnement auprès du ServiceNow Store . Pour plus d'informations, consultez Common Controls Hub ou Unified Compliance Framework .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'intégration UCF à l'aide d'une clé API fournie par UCF

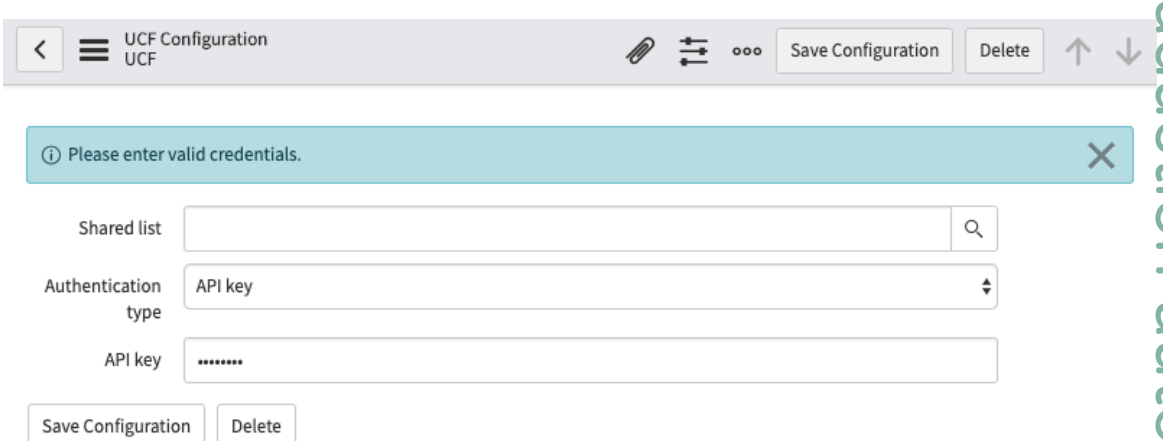
UCF s'intègre à votre ServiceNow instance via un processus d'authentification qui valide votre abonnement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant de configurer l'intégration UCF, vous devez disposer d'un abonnement UCF Basic et utiliser le gestionnaire de clés API de votre compte pour acquérir une clé API d'UCF. Vous devez également définir des listes partagées de documents de référence UCF dans votre compte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration UCF.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Configuration UCF

Champ	Description
Liste partagée	Sélectionnez la liste partagée dans votre compte UCF.
Type d'authentification	Sélectionnez **Clé API**.
Clé API	Entrez la clé API que vous avez acquise à partir de votre compte UCF.

4. Cliquez sur **Enregistrer la configuration**.

Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub

Les administrateurs de conformité peuvent télécharger du contenu à partir de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) pour l'utiliser en tant que GRC documents de référence, citations, contrôles et objectifs de contrôle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_comp_ucf.admin et oauth_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les documents peuvent être mis à jour à intervalles prédéfinis. Vous devez disposer d'un compte UCF Common Controls Hub pour créer des listes partagées et les importer dans l'instance ServiceNow® . L'accès API est requis pour télécharger le contenu UCF à partir d'UCF-CCH.

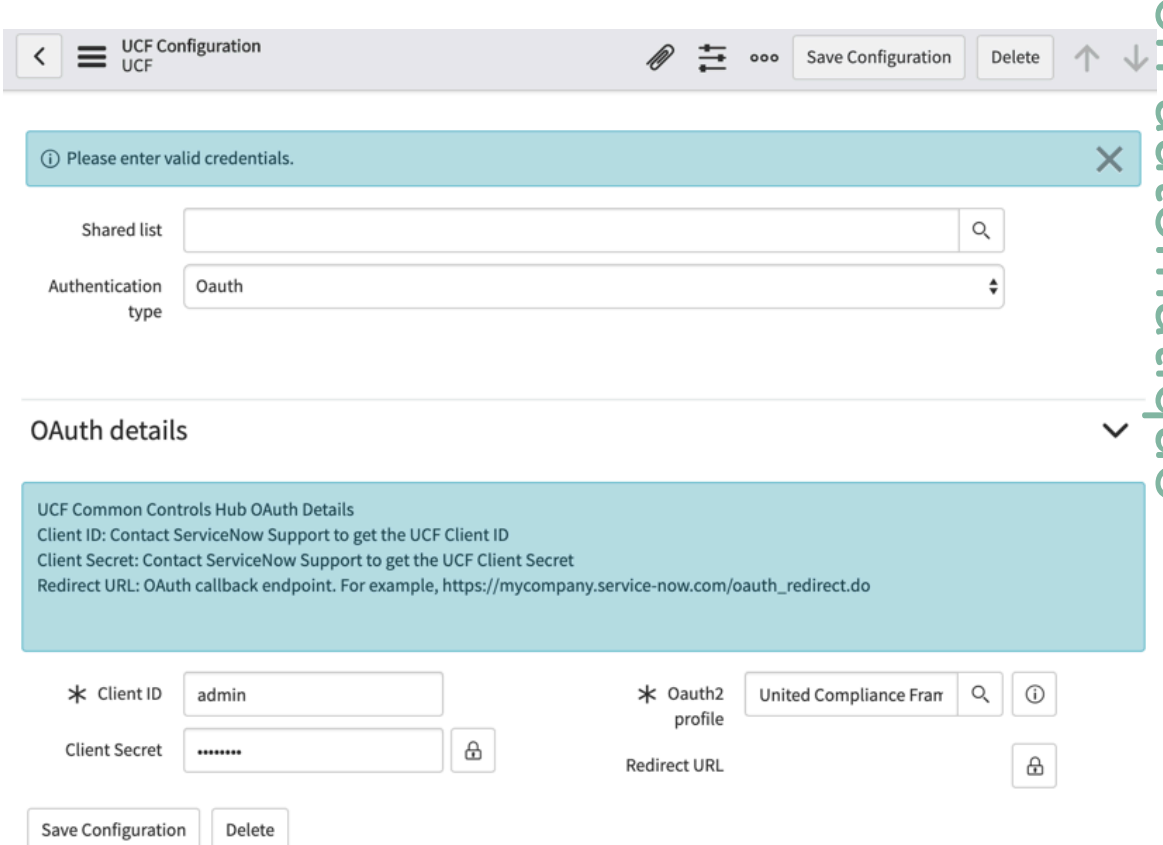
Remarque : Veuillez tenir compte des instructions suivantes avant de configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub

- Seul l'administrateur OAuth UCF a accès aux tables OAuth système. Vous devez accorder le rôle d'administrateur OAuth UCF à l'administrateur GRC UCF afin que l'administrateur UCF puisse configurer la page de configuration UCF.
- L'intégration UCF nécessite que GRC soit configuré et que les utilisateurs soient des administrateurs du concentrateur de contrôles communs.
- La page de configuration du domaine global est chargée par défaut. Si vous utilisez la séparation en domaines, supprimez la page de configuration par défaut et créez-en une spécifique à votre domaine.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration UCF.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration UCF

Champ	Description
Liste partagée	Liste partagée à importer. **Remarque :** Les listes partagées s'affichent pour l'authentification des abonnements.
Type d'authentification	Sélectionnez **OAuth**.
Détails OAuth	
ID client	Entrez l'ID client ou l'ID client OAuth UCF fourni par Service client et assistance. Pour plus d'informations, reportez-vous Créer un Now Support ticket pour les informations sur l'intégration de compte UCF-CCH à la section . **Remarque :** Les informations de configuration sont spécifiques à l'instance ServiceNow® . Assurez-vous de saisir des informations précises pour toutes les instances de test, de développement ou de production que vous utilisez. N'incluez pas d'espaces dans l'entrée.
Secret client	Entrez un secret client à utiliser par le client OAuth pour s'authentifier auprès du serveur d'autorisation. Le secret client doit être suffisamment aléatoire pour ne pas être devinable.
Profil OAuth2	Entrez le profil OAuth2 à utiliser pour le téléchargement. La valeur par défaut est le profil par défaut United Compliance Framework installé avec le module d'extension UCF. Ce champ n'a généralement pas besoin d'être modifié.
URL de redirection	Entrez l'URL de redirection, fournie par Service client et assistance. Par exemple, https://mycompany.service-now.com/oauth_redirect.do

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la boîte de dialogue Intégration UCF qui s'affiche, cliquez sur **Demander un nouveau jeton**.

   Remarque : Pour la configuration initiale, un utilisateur disposant d'un compte administrateur UCF exécute cette configuration et l'étape suivante.

6. Saisissez vos informations d'identification du concentrateur de contrôles communs pour vous connecter.
7. Cliquez sur **Autoriser** dans le message d'autorisation de l'application qui s'affiche.
8. Sélectionnez une liste partagée et cliquez sur **Enregistrer la configuration**.

Que faire ensuite

Si UCF introduit de nouveaux champs et contenus, les administrateurs peuvent utiliser des tables intermédiaires et des cartes de transformation pour prendre en charge les changements apportés aux formats de données UCF. Il s'agit d'une configuration avancée et non requise. Les jeux d'importation et les tables suivants peuvent être configurés pour personnaliser la logique de téléchargement UCF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table intermédiaire [étend à partir de la table de lignes de jeu d'importation : import_set_row] utilisée pour l'intégration UCF

Table intermédiaire	Description
Document de référence UCF [sn_comp_ucf_authority_document]	La table intermédiaire de document de référence UCF est utilisée pour stocker les documents de référence qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub
Citation UCF [sn_comp_ucf_citation]	La table intermédiaire de citation UCF est utilisée pour stocker les contenus des documents de référence qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub
Contrôle UCF [sn_comp_ucf_control]	La table intermédiaire de contrôle UCF est utilisée pour stocker les contrôles qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub
De la citation UCF au contrôle [sn_comp_ucf_m2m_control_citation]	La table intermédiaire de citation à contrôle UCF est utilisée pour stocker les citations des contrôles qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub

Cartes de transformation utilisées pour l'intégration UCF

Cartes de transformation	Description
Transformation du document de référence par défaut	Transforme les données de la table intermédiaire de document de référence UCF en table Document de référence
Transformation de citation par défaut	Transforme les données de la table intermédiaire de citation UCF en table Citation
Transformation du contrôle par défaut	Transforme les données de la table intermédiaire de contrôle UCF en table Objectif de contrôle
Carte de transformation du contrôle en citation	Transforme les données de la table de citation UCF à contrôle en table d'objectif de contrôle à citation

Intégrer à UCF Common Controls Hub pour gérer les cadres de travail de conformité

Les administrateurs de conformité peuvent télécharger du contenu à partir de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) pour l'utiliser en tant que GRC documents de référence, citations, contrôles et objectifs de contrôle. Les documents peuvent être mis à jour à intervalles prédéfinis. Vous devez disposer d'un compte UCF Common Controls Hub pour créer des listes partagées et les importer dans l'instance ServiceNow® .

Si votre organisation souhaite utiliser UCF Common Controls Hub comme source de votre bibliothèque de contrôles, vous pouvez acheter un abonnement à partir du ServiceNow Store ou voir Common Controls Hub . Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de la conformité unifiée .

Remarque : L'accord précédent pour l'accès gratuit au contenu UCF, y compris votre licence GRC, a pris fin le 30 novembre 2018. Tous les clients doivent acheter un abonnement directement auprès de Unified Compliance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

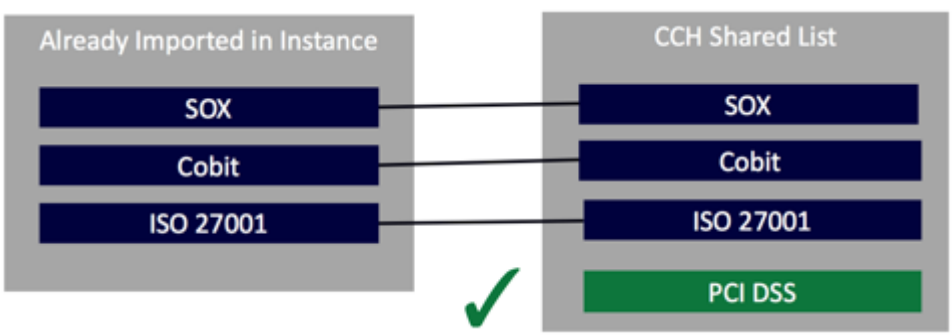
Avertissement : Toutes les données importées à partir des documents de référence UCF sont en lecture seule et doivent être protégées. Ne personnalisez pas les documents de référence, le contenu des documents de référence ou les objectifs de contrôle sur les champs UCF transformés en tables GRC.

1. Créez un compte UCF CCH et personnalisez votre abonnement de base pour inclure l'accès à l'API.
2. Activer Conformité UCF.
3. Créer un Now Support ticket pour les informations sur l'intégration de compte UCF-CCH.
4. Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub.
5. Télécharger une liste partagée UCF.

Importer un document de référence à l'aide d'une liste partagée unique

Chaque document de référence déjà importé dans l'instance ServiceNow® doit se trouver dans toute liste partagée que vous souhaitez importer à partir d'UCF CCH. Cela évite les incohérences entre ce qui se trouve dans UCF CCH (qui peut avoir changé) et ce que vous avez déjà importé.

Importation de la liste partagée réussie



Échec de l'importation de la liste partagée



Une erreur s'affiche puisque SOX n'est pas réimporté dans cette liste partagée.

Importer des documents de référence à l'aide de plusieurs listes partagées

Si vous devez importer plus de 100 documents de référence, vous devez les importer dans plusieurs listes partagées, car une liste partagée ne peut contenir que 100 documents de référence. Vous pouvez créer plusieurs listes partagées, par exemple SL1 pour importer 100 documents de référence et SL2 pour le reste des documents de référence. Regroupez les documents de référence similaires en un seul groupe lorsque vous importez les documents de référence dans plusieurs listes partagées, de sorte qu'il n'y ait aucune dépendance des documents entre plusieurs listes partagées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour prendre en charge plusieurs listes partagées, la propriété *sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs* système qui est par défaut **true** doit être définie sur **false**.

- Si la propriété système est définie sur true, la validation existante est effectuée pour vérifier si les documents de référence importés sont déjà importés dans l'instance ServiceNow .
- Si la propriété système est définie sur false, les documents de référence importés ne sont pas du tout validés.

Définissez la propriété sur faux et importez le contenu UCF dans plusieurs listes partagées. Si les documents de référence, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle importés dans la liste partagée sont obsolètes, ces documents ne seront pas désactivés dans l'instance ServiceNow . Au lieu de cela, l'utilisateur doit valider manuellement les documents et les liens entre la citation et les objectifs de contrôle. Un e-mail est envoyé avec les liens vers le mappage entre la citation et les objectifs de contrôle.

Différences UCF et GRC terminologiques

Les documents de référence dans le contenu UCF sont organisés et mappés à leurs citations appropriées, qui sont à leur tour mappées à un ensemble commun de contrôles. La terminologie entre UCF et les GRC applications diffère légèrement, comme expliqué dans le tableau suivant.

Différences terminologiques

UCF	Application GRC
Document de référence	Document de référence
Citation	Citation
Contrôle	Objectif du contrôle

Créer un Now Support ticket pour les informations sur l'intégration de compte UCF-CCH

Après avoir établi votre compte UCF CCH, utilisez le Portail de Now Support services pour lancer le processus d'intégration de compte.

Avant de commencer

Créez un compte UCF CCH et personnalisez votre abonnement de base pour inclure l'accès à l'API. Un utilisateur ayant le rôle d'administrateur UCF doit se connecter au compte CCH et générer la clé API.

Remarque : L'accord précédent pour l'accès gratuit au contenu UCF, y compris votre GRC licence, a pris fin le 30 novembre 2018. Tous les clients doivent acheter un abonnement directement auprès de Unified Compliance.

Rôle requis : admin

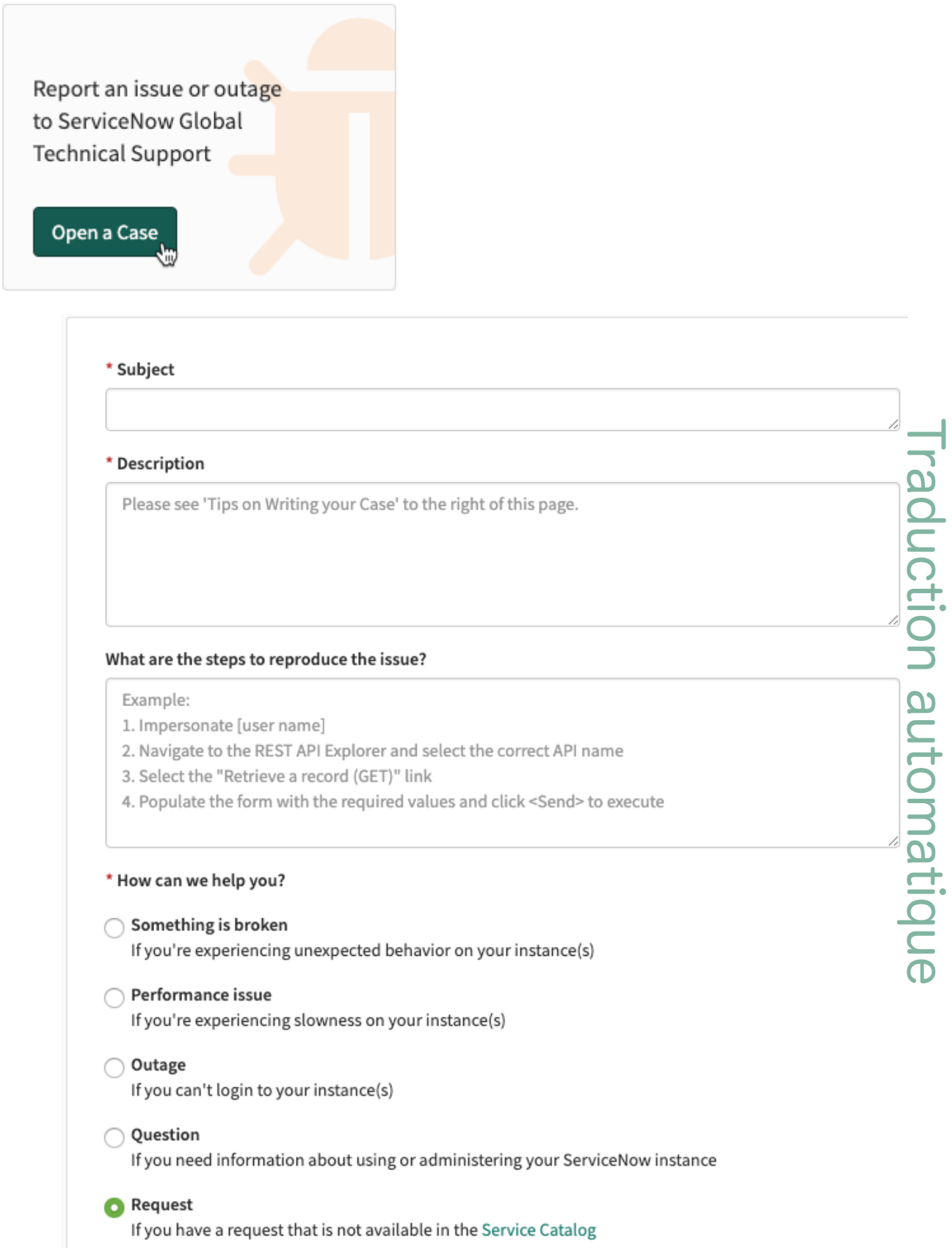
Procédure

1. Après avoir activé le module d'extension Conformité UCF , connectez-vous au Portail de services Hi .
2. Cliquez sur **Obtenir de l'aide**.

3. Cliquez sur **Ouvrir un ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

4. Remplissez le formulaire **Créer un ticket** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Objet	Une brève description du ticket.
Description	Décrivez le problème et fournissez les informations suivantes : ○ Entrer J'ai activé le nouveau module d'extension GRC : Compliance UCF (com.sn_comp_ucf). Je suis déjà abonné à l'UCF CCH. Je vous demande de me fournir les informations OAuth nécessaires pour terminer l'intégration. ○ Incluez le nom de votre société et votre numéro de compte de société. ○ Incluez le nom du demandeur, son adresse e-mail professionnelle et son numéro de téléphone. **Remarque :** En fournissant les coordonnées de votre entreprise et de votre demandeur, vous autorisez ServiceNow® le service client à contacter et à partager ces informations avec Network Frontiers, un tiers, pour terminer l'inscription à votre compte UCF CCH.
Comment pouvons-nous vous aider ?	Cliquez sur **Demander**.
Pièces jointes (captures d'écran, journaux, etc.)	Joignez des captures d'écran, si nécessaire.
Lesquelles de vos instances sont affectées ?	Entrez l'instance de GRC votre société.
Quel est l'impact ?	Sélectionnez votre réponse.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Service client et assistance lance le processus d'intégration OAuth et contacte le demandeur avec les informations d'intégration.

Télécharger une liste partagée UCF

Pour que les gestionnaires de conformité téléchargent les documents de référence UCF à partir d'UCF CCH, la liste doit être marquée comme partagée. Lors de la mise à jour ou de l'ajout de nouveaux documents de référence, vous devez mettre à jour tous vos documents de référence pour vous assurer que le cadre de contrôle commun reste synchronisé avec les documents de référence que vous utilisez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

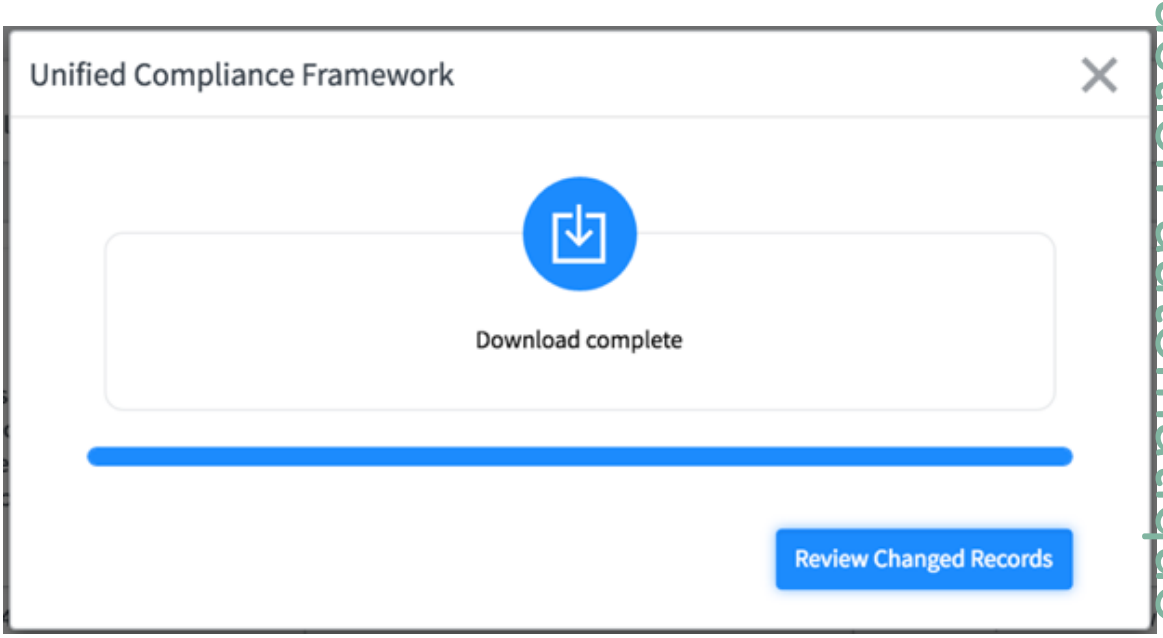
Remarque : La conception actuelle d'UCF prend en charge le téléchargement de contrôles obligatoires et implicites. Le téléchargement des contrôles d'implémentation n'est pas pris en charge. Voir la documentation sur la conformité unifiée Comment distribuer une liste de documents de référence à d'autres comptes ?

Toutes les données importées à partir des documents de référence UCF sont en lecture seule et doivent être protégées. Ne personnalisez pas les documents de référence, le contenu des documents de référence ou les objectifs de contrôle sur les champs UCF des GRC tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration **UCF** .
3. Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub si besoin est.
4. Cliquez sur **Importer la liste partagée**.

Une barre de progression indique la progression du téléchargement et de l'importation des documents.



Vous pouvez rencontrer l'une des erreurs suivantes :

Erreurs de la liste partagée UCF

Erreur	Explication	Résoudre
Une erreur s'est produite lors du téléchargement du contenu UCF. Réessayez ou contactez votre administrateur système pour	Si la connexion Internet est perdue pour une raison quelconque, ce message s'affiche.	Cliquez sur **Importer la liste partagée** pour télécharger à nouveau.

Traduction automatique

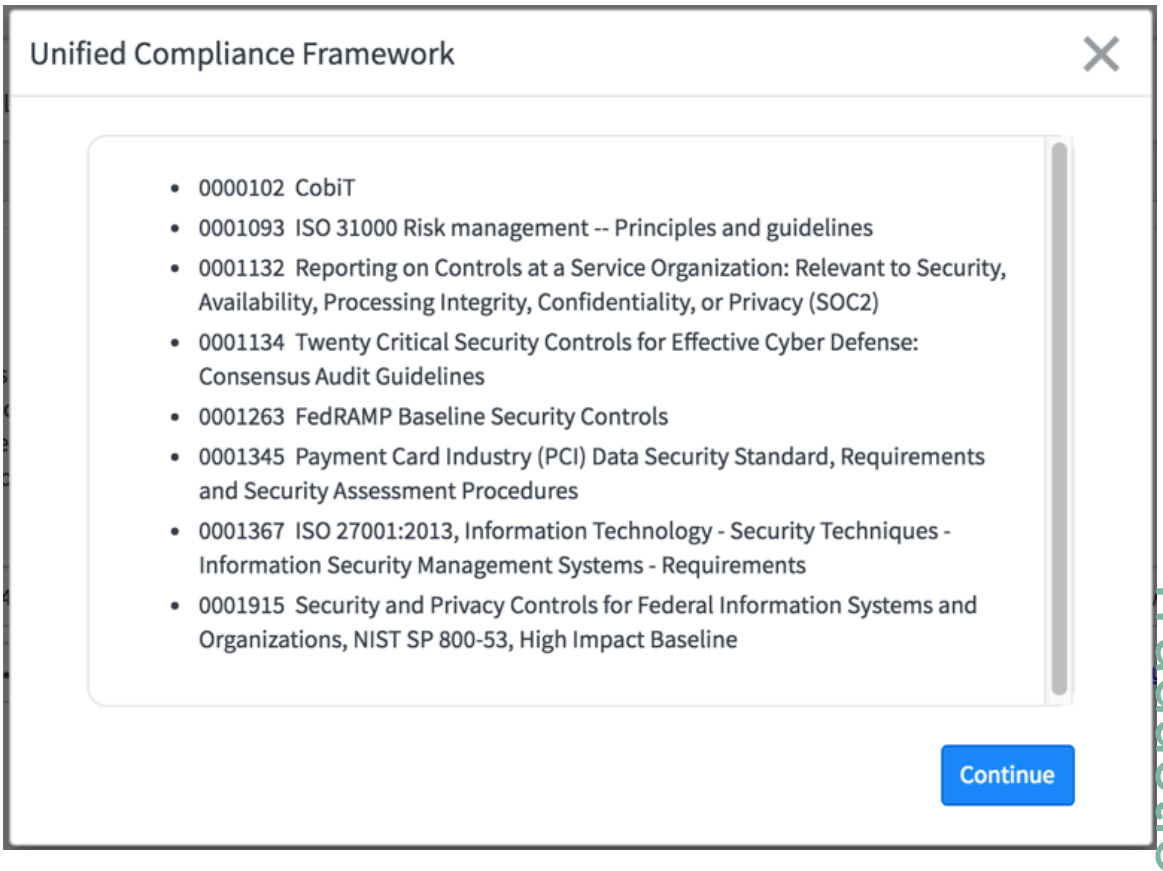
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreur	Explication	Résoudre
obtenir de l'aide.		
Une erreur s'est produite lors du téléchargement du contenu UCF. Réessayez ou contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.	Ce message peut également indiquer que les documents de référence font partie d'une liste partagée existante ou qu'il y a peut-être une erreur d'importation UCF. Il vous suggère d'examiner la validité des documents de référence, des citations, des objectifs de contrôle et des liens vers la cartographie des objectifs de citation et de contrôle.	À partir de la Gestion de la politique et de la conformité version 12.0.4, votre administrateur UCF reçoit un e-mail contenant des liens vers tous les enregistrements non valides. **a.** Cliquez sur un lien dans le courrier et corrigez le ou les enregistrements répertoriés. **b.** Répétez l'opération pour les autres enregistrements non valides, s'ils apparaissent dans l'e-mail. **c.** Cliquez sur **Importer la liste partagée** pour télécharger à nouveau. **Remarque :** Une propriété système appelée *sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs* contrôle si une notification par e-mail est envoyée lorsque des enregistrements non valides ou déconseillés sont rencontrés lors de l'importation d'une liste partagée. La valeur par défaut de la propriété est true. Définissez la propriété sur false si vous téléchargez du contenu UCF dans plusieurs listes partagées. Lorsque la propriété est définie sur faux, les documents ne sont pas déconseillés, mais un e-mail est envoyé.
La liste partagée sélectionnée ne correspond pas à la liste de documents de référence existante. Sélectionnez une autre liste partagée ou mettez à jour la liste partagée existante.	Si la liste partagée UCF sélectionnée que vous téléchargez n'inclut pas tous les documents de référence que vous avez déjà téléchargés, ce message s'affiche.	**a.** Retournez au CCH et vérifiez que la liste partagée que vous essayez de télécharger inclut tous les documents de référence de l'importation d'origine dans votre instance. **b.** Cliquez sur **Importer la liste partagée** pour télécharger à nouveau.

5. Cliquez sur **Examiner les enregistrements changés** pour consulter la liste des enregistrements modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les documents de référence dans le contenu UCF sont organisés et mappés à leurs citations appropriées, qui sont à leur tour mappées à un ensemble commun de contrôles. La terminologie entre UCF et les GRC applications diffère légèrement, comme expliqué dans le tableau suivant.

Différences terminologiques

UCF	ServiceNow Application GRC
Document de référence	Document de référence
Citation	Citation
Contrôle	Objectif du contrôle

Élimination des citations en double du téléchargement de la liste partagée UCF

Vous pouvez éliminer les citations en double associées aux documents de référence lorsque vous recevez des citations du contenu UCF dans le cadre de la même liste partagée.

Vous pouvez conserver une citation comme active et marquer les citations en double comme inactives. Déplacez les objectifs de contrôle des contenus des documents de référence en double vers le contenu des documents de référence actif. Si la citation en double fait partie d'une hiérarchie parent-enfant, son ID source est mis à jour avec l'ID source de la citation active.

Duplication des citations UCF

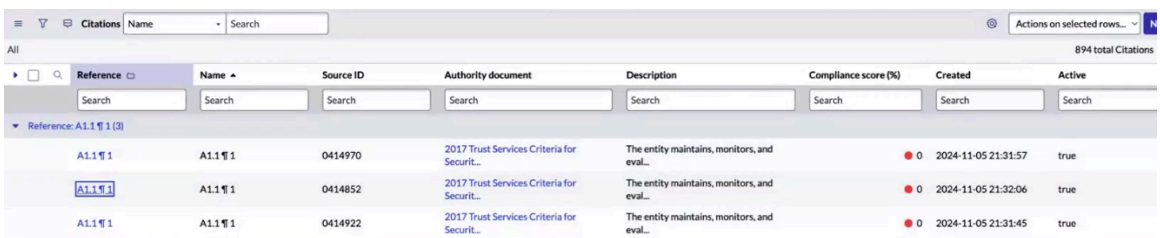
La duplication se produit lorsque vous téléchargez du contenu UCF comportant plusieurs citations liées au même document de référence (AD). Cependant, chacune de ces citations est liée à un objectif de contrôle ou peut être liée à plusieurs objectifs de contrôle. Dans de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tels cas, lorsque vous téléchargez UCF, il y aura autant de citations liées aux objectifs de contrôle. Les citations ont un ID source différent et différents objectifs de contrôle qui leur sont liés. Néanmoins, ces citations sont liées à la même AD.

La duplication est identifiée lorsque les citations téléchargées liées à un document de référence ont des détails de **référence**, **de document de référence** et **de description** similaires, mais un **ID source** différent. Ces citations qui appartiennent au même document de référence mais qui sont téléchargées plusieurs fois sont qualifiées de citations en double.



Déduplication des citations UCF

Vous pouvez conserver une citation comme active et marquer le reste des citations en double comme inactives. La relation de cette citation inactive avec celle de l'objectif du contrôle est supprimée de la table m2m. À la place, l'enregistrement de la citation active est ajouté à l'objectif de contrôle dans la table m2m.

De même, les citations enfants des citations en double, le cas échéant, peuvent être regroupées avec les citations enfants de la citation parent active dans la liste connexe Citations de la citation active. Par exemple, si la citation avec l'ID source 0123 est conservée, le parent de la citation enfant de la citation en double doit être mis à jour en tant que 0123. Ou, l'ID source parent de la citation enfant en tant que 0123 doit être mis à jour afin que la relation parent-enfant de la citation soit conservée.

Correctif fourni pour éliminer les citations en double

Cette amélioration vous permet d'éliminer les citations en double associées aux documents de référence lorsque vous téléchargez du contenu UCF ou en exécutant une tâche à la demande après le téléchargement du contenu UCF. Le correctif est disponible lorsque vous :

- Importez des données à partir de la liste partagée UCF. Pour télécharger une liste partagée UCF, reportez-vous à la section Télécharger une liste partagée UCF.
- Exécutez la tâche à la *`UCF citation deduplication issue fix`* demande si vous ne souhaitez pas importer UCF à nouveau. Cette tâche élimine les contenus des documents de référence en double et corrige la relation parent-enfant en ajoutant les contenus des documents de référence enfants du contenu des documents de référence parent inactif au parent actif.

1. Pour exécuter la tâche à la demande, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sélectionnez *`UCF citation deduplication issue fix`* et cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Après le correctif :

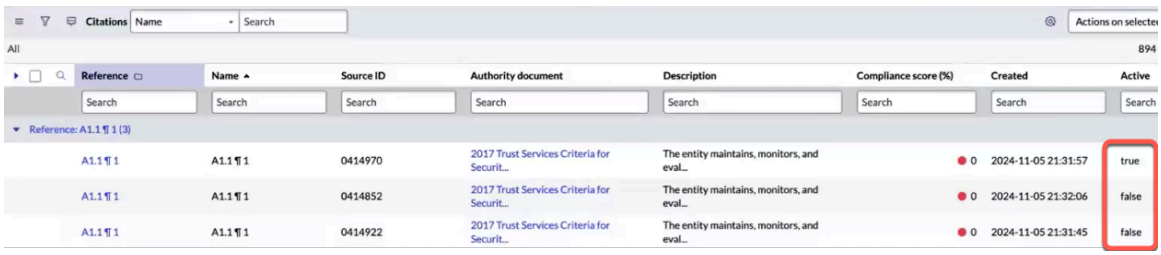
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contenu des documents de référence**
2. Sélectionnez **Grouper par** et cliquez avec le bouton droit sur l'icône des contrôles de liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Sélectionnez Référence** dans la liste.

   Vous pouvez afficher les citations avec un ID de référence unique, une description unique, et chaque citation appartient à un AO différent. Dans la colonne **Actif** , la citation active est **vraie** et les citations en double sont marquées comme **fausses**. Sélectionnez et ouvrez l'un des enregistrements de citation, tous les objectifs de contrôle sont regroupés dans la liste connexe Objectifs de contrôle et ses citations enfants dans la liste connexe Contenus des documents de référence.



> **Remarque :** Les citations ne sont considérées comme des doublons que lorsque leur **ID de référence**, leur **document de référence** et leur **description** sont identiques. Même si l'une de ces conditions n'est pas remplie, elles sont considérées comme deux citations différentes et non comme des doublons.

Gérer les contrôles

Les contrôles sont des implémentations spécifiques d'un objectif de contrôle. Les contrôles mis hors service n'apparaissent pas dans la liste. Avant de définir des contrôles, prenez le temps de rationaliser, consolider et définir les contrôles importants dans votre organisation.

Rationaliser vos contrôles

Si vous chargez tous vos contrôles en bloc, vous manquez l'occasion d'affiner et de rationaliser votre ensemble de contrôles. Au fur et à mesure que votre entreprise évolue et que vos données informatiques, vos processus et votre technologie s'améliorent, remplacez les contrôles et procédures obsolètes lorsque vous implémentez votre GRC application. Considérez ce qui suit :

- Comment ce contrôle affecte-t-il mon objectif business ?
- Ce contrôle prévient-il ou détecte-t-il réellement le risque ?
- Y a-t-il un contrôle différent que vous pouvez placer pour mieux protéger votre entreprise ?
- Y a-t-il un contrôle que vous pouvez mettre en place pour réduire les frais généraux des processus et améliorer les performances informatiques tout en atténuant les risques ?
- Un contrôle compliqué peut-il être remplacé par un contrôle plus simple et plus efficace ?

> **Remarque :** Lorsque vous définissez des contrôles manuellement ou lorsque vous les importez à partir d'Unified Compliance Framework (UCF), une entité est associée aux contrôles. Il s'agit d'un champ obligatoire du formulaire de contrôle. Toutefois, si vous importez des contrôles à partir d'une source autre que l'UCF, vous risquez de rencontrer des contrôles qui n'ont pas d'entités associées. Il est important que vous reveniez au formulaire Contrôle et que vous ajoutiez une entité au contrôle. Les entités manquantes peuvent entraîner des résultats peu fiables dans les calculs. En outre, si vous rencontrez un contrôle avec une entité qui a été désactivée, le contrôle doit être mis hors service.

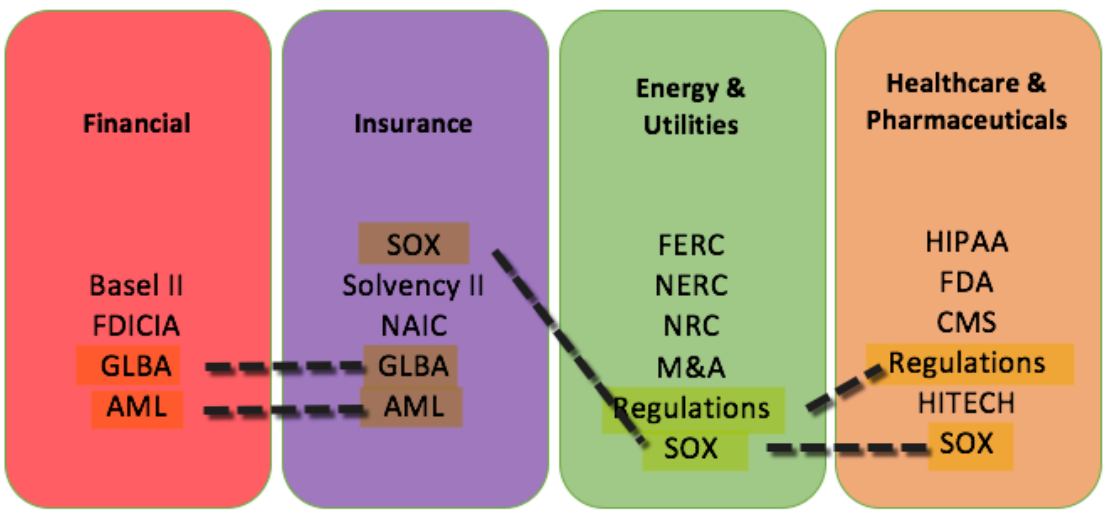
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consolidez vos contrôles

Recherchez des opportunités de consolidation des contrôles. Par exemple, vous pouvez rechercherdes contrôles communs et répétés dans plusieurs autorités réglementaires de cadres (telles que SOX, GLBA et AML). Évitez d'utiliser une seule commande plusieurs fois pour chaque régulation en croisant les contrôles et en éliminant les contrôles redondants. Ce processus établit un seul ensemble consolidé de contrôles = cadre de contrôle. La réformeet la préservation de la cartographie croisée des contrôles sont essentielles pour les audits.

Les réglementations et les exigences du secteur se chevauchent



Définir des contrôles et des règles métier

Les règles métier que vous définissez à l'avance établissent les paramètres de GRC configuration ultérieurement. Soyez prêt à effectuer les tâches suivantes :

- Identifier les contrôles et les propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir les fréquences de test et de contrôle
- Identifier les risques : impactet probabilité
- Préparer les attestations, les évaluations, les questionnaires et les preuves requises
- Composer les cas d'utilisation probables (qui a besoin d'interagir ou d'afficher le GRC contenu du système et à quelles fins)
- Mappez les sources de référence aux politiques, procédures, contrôles ou risques

Accès basé sur l'entité (EBA)

L'EBA fournit un cadre pour une approche plus granulaire de la gestionde l'accès aux données des objets associés à une entité. Les administrateurs peuvent accorder l'accès aux enregistrements connexes d'une entité en ajoutant des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs ou en utilisant les champs d'utilisateur d'entité pour la configuration de l'accès basé sur les entités. Pour plus d'informations, consultez Accès basé sur l'entité.

Lorsqu'un utilisateur est qualifié en fonction de ces configurations et qu'il dispose des rôles minimaux requis, il aura accès aux tables suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contrôle
- Attestation
- Exception de politique pour le contrôle

Règles de l'ABE

Lorsque les règles d'accès aux enregistrements basés sur une entité sont activées sur la page Propriétés de configuration de l'accès basé sur l'entité, tous les nouveaux contrôles, attestations de contrôle, indicateurs et tâches d'indicateur associés à une entité configurée héritent automatiquement de la valeur d'accès basé sur l'entité (EBA) de cette entité. Auparavant, les utilisateurs devaient exécuter des mises à jour d'accès en masse pour appliquer des restrictions EBA chaque fois que de nouveaux objets étaient créés.

Pour plus d'informations, consultez Règles d'accès aux enregistrements basées sur l'entité pour sécuriser les nouveaux enregistrements.

Créer un contrôle

Les contrôles sont générés automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité à un objectif de contrôle. Un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif de contrôle. Les contrôles peuvent également être créés manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom du contrôle.
Numéro	Numéro d'identification unique.
Entité	Entité connexe. **Remarque :** Si vous changez l'état de l'entité à Actif à partir de l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon.
Hériter de l'objectif du contrôle	Option permettant d'indiquer si le contrôle est créé via le processus de génération d'éléments. Pour plus d'informations, consultez Contrôles multiples pour une combinaison entité-objectif de contrôle unique.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle connexe.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire.
Contrôle de première importance	Indicateur indiquant que le contrôle est un contrôle clé.
Pondération	Valeur utilisée pour calculer l'efficacité du score de contrôle. En fonction de la pondération de contrôle, la valeur d'efficacité du score de contrôle est calculée
Statut	État de contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Conforme** ○ **Non conformes** ○ **Sans objet**
État	État du contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. ○ **Attester** Lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est redéfini sur brouillon, l'attestation est annulée. ○ **Révision** Les contrôles sont automatiquement déplacés de la phase d'attestation vers l'état d'examen. ○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent passer le contrôle de l'état Examen à celui de Surveillance. ○ **Retraité** Les gestionnaires de conformité ou les administrateurs peuvent déplacer un contrôle de Surveiller vers Mis hors service. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service : ▪ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas ▪ Les attestations associées sont annulées ▪ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle
Cadre	Marquez le contrôle comme exempté.
Mise en application	Liste des options : ○ Obligatoire ○ Volontaire
Catégorie	Liste des options :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure ○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements ○ Renforcement du système via la gestion de configuration ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Type	Liste des options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Enquête ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Test en cours ○ Formation
Classification	Liste des options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Découverte ○ Zone d'impact IT
Fréquence	Fréquence à laquelle la commande est testée. Ce champ est destiné aux tests et à la génération de rapports du contrôle. Liste des options : ○ Événementiel ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Trimestriel ○ 2 fois par an ○ Annuel **Remarque :** Le champ **Fréquence** est destiné uniquement à des fins de génération de rapports et définit la fréquence à laquelle le contrôle est censé être testé ou exécuté. Elle n'influe pas sur le calendrier d'attestation. Le champ **Fréquence d'attestation** régit toutefois la fréquence à laquelle les attestations sont déclenchées pour le contrôle. Les attestations sont initiées par la tâche planifiée Attestation nocturne de contrôle lorsque le contrôle est à l'état Examiner ou Surveiller. Cette séparation permet aux clients de suivre les tests de contrôle indépendamment des cycles d'attestation.
Description	Description du contrôle.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires sur le contrôle.
Affectation	
Groupe propriétaire	Groupe qui détient le contrôle.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire du contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Attestation	
Attestation	Sélectionnez parmi une liste d'options. ◦ D'autres types d'attestation peuvent être configurés. ◦ Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif de contrôle, tous les contrôles associés sont également modifiés.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	◦ Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle. ◦ Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne interrogée. **Remarque :** Lorsque les champs **Attestation** et **Défendeurs d'attestation** sont définis, les attestations sont créées lorsque vous cliquez sur **Attester**.
Fréquence d'attestation	Fréquence à laquelle les attestations sur le contrôle sont déclenchées. Si aucune valeur n'est sélectionnée pour le champ, la valeur par défaut de fréquence **d'attestation** de l'entité associée est ce champ. Option pour la fréquence d'attestation. ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Trimestriel ◦ 2 fois par an ◦ Annuel **Remarque :** Une fois l'attestation terminée, le contrôle passe aux états Examiner et Surveiller. Le contrôle est ensuite surveillé jusqu'à sa prochaine date d'échéance d'attestation. Vous avez la possibilité de déclencher la fréquence d'attestation du contrôle en fonction de la **date de création** de l'attestation ou de la date de mise **à jour** de la dernière attestation terminée. Cette option est basée sur la valeur de `Trigger control attestations based on the created or updated date of the last completed attestation` la propriété système.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le contrôle.
Paramètres d'accès	
Restriction d'accès basée sur l'entité	Lorsque la **restriction d'accès basée sur une entité** est activée, seuls les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs inclus dans la configuration d'accès pour les entités associées à ce contrôle peuvent y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **le** lien connexe Copier la fréquence de l'entité pour copier la valeur du champ **Fréquence d'attestation** de l'entité vers le champ **Fréquence d'attestation** du contrôle.
   Lorsque vous sélectionnez le lien connexe **Copier la fréquence de l'entité** , la fréquence d'attestation de l'entité respective est copiée dans le champ **Fréquence d'attestation** de la section Attestation de la table de contrôle et ne met pas à jour le champ **Fréquence** de la table de contrôle.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé un contrôle, vous pouvez le convertir en un contrôle commun et y ajouter des entités dépendantes et des types d'entités dépendantes. Pour plus d'informations, consultez Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes.

Suivre un contrôle

Connect s'intègre à Gestion de la politique et de la conformité la fourniture d'une superposition à l'interface standard, permettant aux utilisateurs de participer à des conversations pendant qu'ils travaillent et collaborent sur l'enregistrement de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user ou sn_compliance.reader
Pour plus d'informations sur Connect, voir Connect .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
2. Ouvrez l'enregistrement de contrôle.
3. Cliquer sur **Suivre** > **Suivant** et sélectionnez l'une des options dans la liste déroulante.

Option	Action
Pour ajouter la barre latérale de Connect	Cliquez sur **Ouvrir Connect mini**.
Pour ajouter le mode plein écran de Connect	Cliquez sur **Ouvrir la connexion complète**.

Attester un contrôle

Les attestations sont des enquêtes qui recueillent des preuves pour prouver qu'un contrôle est mis en œuvre. Si les champs Attestation de contrôle et Personnes chargées de répondre sont sélectionnés, lorsque le contrôle passe de l'état **Brouillon** à l'état **Attest** , une notification est envoyée aux personnes chargées de répondre de l'attestation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
Les utilisateurs peuvent créer plusieurs types d'attestation et définir leurs objectifs de contrôle sur différentes attestations. Un exemple d'attestation appelé **Attestation GRC** est également fourni comme attestation par défaut.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les contrôles sont attestés, un nouveau questionnaire est créé. Par conséquent, les attestations n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** module. Des centaines d'enregistrements d'évaluation GRC peuvent être générés à la fois et doivent être séparés des autres évaluations dans une vue de liste distincte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Ouvrez l'attestation et passez en revue les détails.

Option	Description
Si vous n'êtes pas en mesure de répondre aux questions	**a.** Réaffectez l'attestation à un autre utilisateur dans le champ **Affecté à** . **b.** Cliquez sur **Mettre à jour** et fermez l'enregistrement. **Remarque :** Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut se voir réaffecter l'attestation. La liste des attestations s'actualise lorsque vous réaffectez une attestation à un autre utilisateur.
Si vous êtes en mesure de répondre aux questions	**a.** Cliquez sur **Obtenir l'attestation**. **b.** Répondez aux questions et joignez les informations, au besoin. **c.** Cliquez sur **Envoyer**. La liste des attestations s'actualise lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle **Passer l'évaluation** .

Plusieurs contrôles pour la gestion de la conformité

Vous pouvez créer plusieurs contrôles pour une combinaison unique d'une entité et d'un objectif de contrôle afin d'obtenir des informations de contrôle granulaires.

Pour une organisation qui gère plusieurs produits, lignes opérationnelles et pratiques, il est inefficace de disposer d'une combinaison de contrôle unique pour une entité et d'objectif de contrôle. Plusieurs niveaux d'objectifs de contrôle, contrôlés et gérés de manière centralisée, permettent d'obtenir des informations de contrôle granulaires.

Les avantages de la création de plusieurs contrôles pour les mêmes combinaisons d'entité et d'objectifs de contrôle sont les suivants :

- Vous pouvez créer des objectifs de contrôle de haut niveau et des contrôles plus granulaires.
- Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et l'utilisateur de conformité peuvent gérer la bibliothèque de conformité plus efficacement.

Vous pouvez créer plusieurs contrôles pour la même combinaison d'entité et d'objectif de contrôle en activant l'option **Hériter de l'objectif de contrôle** dans le formulaire de contrôle. Les contrôles peuvent être créés via le processus de génération d'éléments ou, par défaut, hérités de l'objectif de contrôle. Ces contrôles ont un nom unique car ils sont uniques à la combinaison entité-objectif de contrôle. Par défaut, un seul contrôle peut être hérité de l'objectif de contrôle. Toutefois, si vous souhaitez créer plusieurs contrôles pour la même

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

combinaison d'entité et d'objectif de contrôle, vous devez le faire manuellement et le nom du contrôle doit être unique.

Lorsque vous sélectionnez l'option **Hériter de l'objectif du contrôle** dans le formulaire Contrôle, le contrôle hérite automatiquement du nom et de la description de l'objectif du contrôle. Toutefois, lorsque l'option n'est pas sélectionnée, vous devez saisir le nom du champ manuellement.

Gérer les attestations de contrôle

Les attestations sont des enquêtes qui recueillent des preuves pour prouver qu'un contrôle est mis en œuvre. Les attestations documentent la façon dont le contrôle est mesuré. Cette méthode est fréquemment utilisée pendant l'état Brouillon et Contrôle.

Le concepteur d'attestation fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que pour modifier des paramètres de notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, vous n'avez donc pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.

Remarque : Pour en savoir plus sur les attestations de contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du cycle de vie de la politique dans Gestion de la politique et de la conformité.

Les utilisateurs peuvent créer plusieurs types d'attestation et définir leurs objectifs de contrôle sur différentes attestations. Un exemple d'attestation appelé **Attestation GRC** est également fourni comme attestation par défaut, qui se compose des questions simples suivantes :

Par défaut, **l'attestation GRC** est utilisée pour les contrôles et fournit les questions d'évaluation suivantes :

- Est-ce que ce contrôle est implémenté ?
- Joindre la preuve
- Expliquer

Mes attestations se trouve dans la section **Contrôles** de l'application Policy and Compliance et contient les attestations actives dont vous êtes le répondant. Les attestations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'attestation par contrôle.

Mes attestations groupées contiennent des attestations que vous avez regroupées pour éliminer la tâche de fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires.

Toutes les attestations sont contenues dans la section **Contrôles** de l'application Policy and Compliance et contiennent toutes les attestations actives.

Les gestionnaires de conformité peuvent créer des types d'attestation contenant différents types de questions pour répondre à leurs besoins. Consultez Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation.

Les gestionnaires de conformité peuvent créer un nouvel ensemble de questions pour chaque objectif de contrôle. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Consultez Créer un type d'attestation.

Concepteur de l'attestation

Le concepteur d'attestation fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que pour modifier des paramètres de notation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les enregistrements d'attestation sont stockés dans des tables d'évaluation et affichés dans les vues Attestation de ces tables.

Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation

Utilisez le Concepteur d'attestation pour créer et modifier des types de métriques. Utilisez différents types de mesures pour différents contrôles. Sélectionnez plusieurs personnes chargées de répondre pour une attestation et modifiez les paramètres de notation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator, sn_compliance.manager sn_compliance.administrator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Concepteur de l'attestation**.
   Le designer contient les éléments suivants :

Élément	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode **Conception** . Le champ **Nom** du questionnaire s'affiche au-dessus de la première catégorie du canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

3. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Contrôles de la question

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	N
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	Y
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est de 1 à 10.	N

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description	Score obtenu
Pourcentage	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y
Échelle numérique	Échelle de nombre sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. **Remarque :** Il est important d'attribuer un modèle à chaque attestation. Cela permet de créer automatiquement des contrôles en fonction des objectifs de contrôle et des types d'entités.	Y
Référence	Liste de choix de champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	N

Remarque : Définissez la réponse correcte pour la mesure que vous souhaitez obtenir. Les mesures notées déterminent l'état de conformité des contrôles.

5. Pointez sur l'icône de menu située dans l'angle supérieur droit du Concepteur d'attestation pour sélectionner l'une des options suivantes.

Remarque : La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'attestation ouverte dans le concepteur.

Option	Description
Nouvelle attestation	Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle attestation.
Charger l'attestation	Ouvre une liste des attestations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier.

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les attestations de contrôle n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** , car de nombreuses attestations de contrôle pouvaient être générées simultanément. Au lieu de cela, les attestations de contrôle sont affichées sous forme de liste dans le **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations** et **le module Toutes les attestations** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Créer un type d'attestation

Plutôt que d'utiliser le type **d'attestation GRC** par défaut, le gestionnaire de conformité peut créer un nouvel ensemble de questions pour chaque objectif de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator ou sn_compliance.manager ou sn_compliance-admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type de mesure d’évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du type d’évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée de la génération à l’achèvement de l’évaluation.
Table	Table à laquelle cette évaluation s’applique.
Facteur de mise à l'échelle	Valeur d’échelle à utiliser pour tous les résultats d’évaluation.
Condition	Définissez des enregistrements spécifiques à partir de la table.
Description	Plus de détails sur l’évaluation.
État	État de l’évaluation : **Brouillon** ou **Publié**
Appliquer la condition	Option qui indique si les enregistrements accessibles de ce type qui ne remplissent pas les conditions spécifiées sont supprimés.
Rôles	Rôles ayant accès aux informations sur ce type de mesure.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Attestations de groupe utilisant la même réponse

Gestion de la politique et de la conformité et Gestion des risques offrir deux méthodes pour consolider les attestations et les évaluations des risques en groupes qui aident à éliminer la tâche de fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires. Vous pouvez fournir les mêmes preuves aux évaluations groupées ou répondre à des évaluations individuelles dans la même interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous consolidez les attestations de contrôle à l’aide de la fonctionnalité Même réponse, vous pouvez regrouper les attestations contenant un maximum de 1 000 questions. Lorsque l’attestation ou l’évaluation des risques pour le groupe est effectuée, tous les enregistrements du groupe héritent des réponses.

Remarque : Pour modifier la limite de 1 000 questions, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC** et modifiez la propriété **sn_grc.consolidated_questions_limit** .

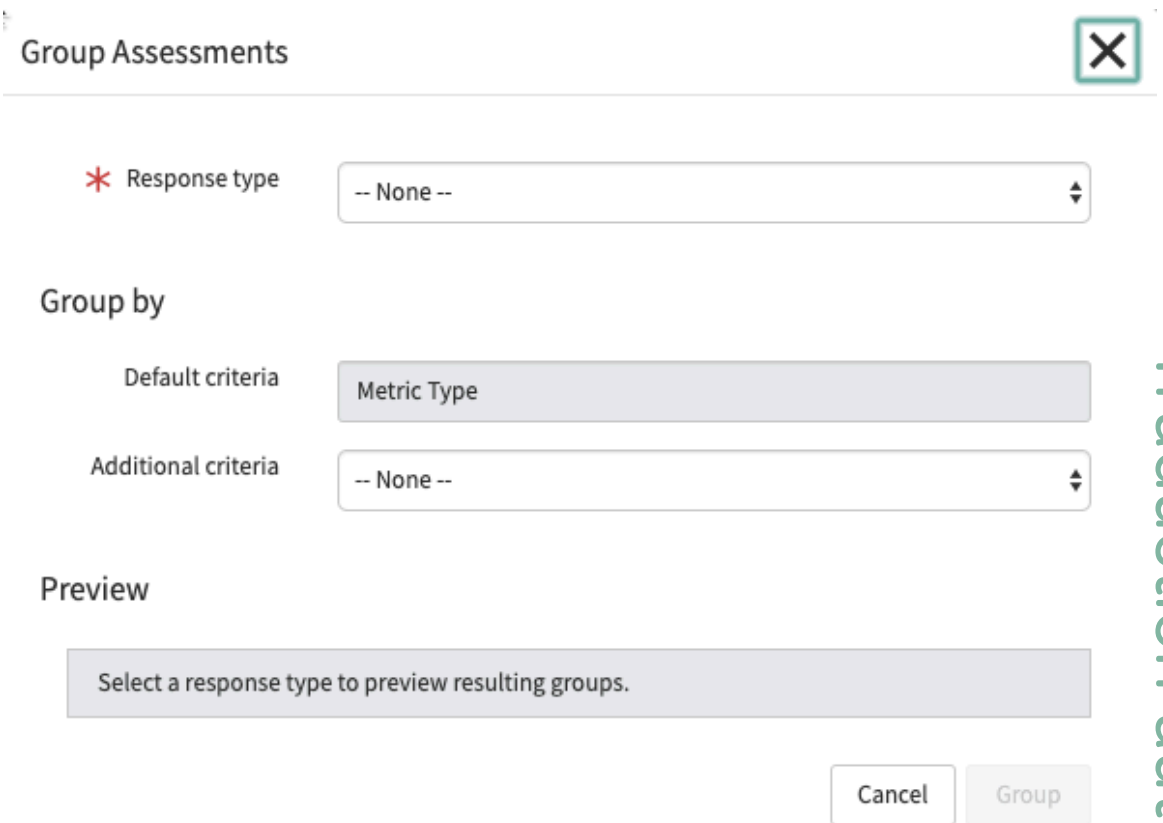
Si vous ne souhaitez pas que vos utilisateurs accèdent à cette option, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**et désactivez la propriété **sn_grc.enable_consolidate_asmt** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Sélectionnez les attestations que vous souhaitez regrouper.
3. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , cliquez sur **Évaluations de groupe**.



4. Dans **Type de réponse**, sélectionnez **Fournir la même réponse pour toutes les évaluations**.
5. Renseignez les champs nécessaires.

Champ	Description
Critères par défaut	Ce champ est défini par défaut sur **Type de mesure**.
Critères supplémentaires	Vous pouvez éventuellement définir des critères de regroupement supplémentaires : ○ Catégorie ○ Objectif du contrôle/Définition du risque ○ Entité Vous pouvez également définir des options de critères d'évaluation supplémentaires si les valeurs par défaut ne correspondent pas à vos besoins.

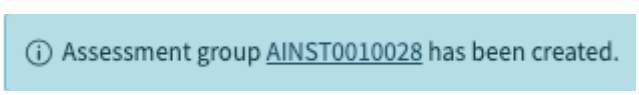
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : L'utilisation de ces schémas de regroupement est logique si les attestations groupées contiennent plusieurs instances des critères sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un groupe de 20 attestations dont 10 sont associées à une entité et les 10 autres à une entité différente, la sélection **d'une entité** dans ce champ entraîne la création de deux groupes d'attestations distincts. Si, toutefois, le groupe se compose de 5 attestations associées à une entité et de chacune des 15 attestations restantes associées à différentes entités, seules ces 5 attestations sont regroupées et les autres sont ignorées.
Aperçu	**L'aperçu** affiche le nombre d'attestations à regrouper. En fonction des **critères supplémentaires** que vous avez sélectionnés, l'aperçu peut afficher plusieurs groupes. Si vous souhaitez afficher les attestations à regrouper, cliquez sur le lien indiquant le nombre d'attestations ou d'évaluations des risques à regrouper.

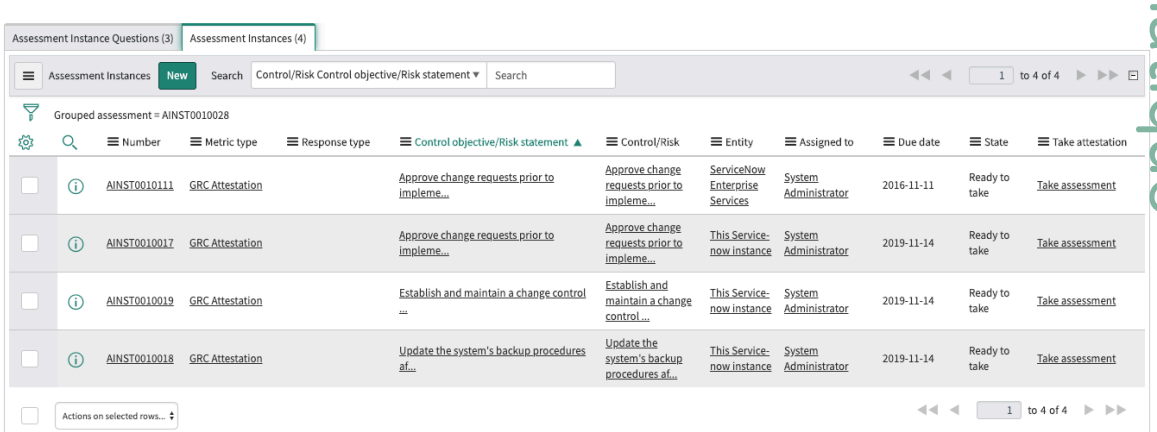
6. Lorsque vous êtes satisfait des attestations ou évaluations des risques à consolider, cliquez sur **Grouper**.

   Un message de confirmation s'affiche, ainsi qu'un lien vers le groupe d'attestation.

   Remarque : Lorsque des groupes d'attestation sont créés, vous pouvez les afficher en accédant à **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations groupées**. Si vous ouvrez une attestation groupée, vous avez la possibilité de supprimer une ou plusieurs attestations du groupe. Pour ce faire, sélectionnez celles que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Évaluation non groupée** dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** . Si vous supprimez les attestations d'un groupe au point qu'il n'existe qu'une seule attestation, le groupe est supprimé.

7. Lorsque vous êtes prêt à passer l'évaluation, cliquez sur le lien dans le message de confirmation ou sur le numéro d'attestation dans **Mes attestations groupées**.

8. Cliquez sur **Effectuer l'évaluation**.

9. Terminez l'évaluation comme n'importe quelle autre, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Toutes les attestations du groupe héritent des réponses que vous avez fournies et l'état de chaque attestation du groupe bascule sur **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attestations de groupe utilisant une réponse différente

Gestion de la politique et de la conformité et Gestion des risques offrir deux méthodes pour consolider les attestations et les évaluations des risques en groupes qui aident à éliminer la tâche de fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires. Vous pouvez fournir les mêmes preuves aux évaluations groupées ou répondre à des évaluations individuelles dans la même interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

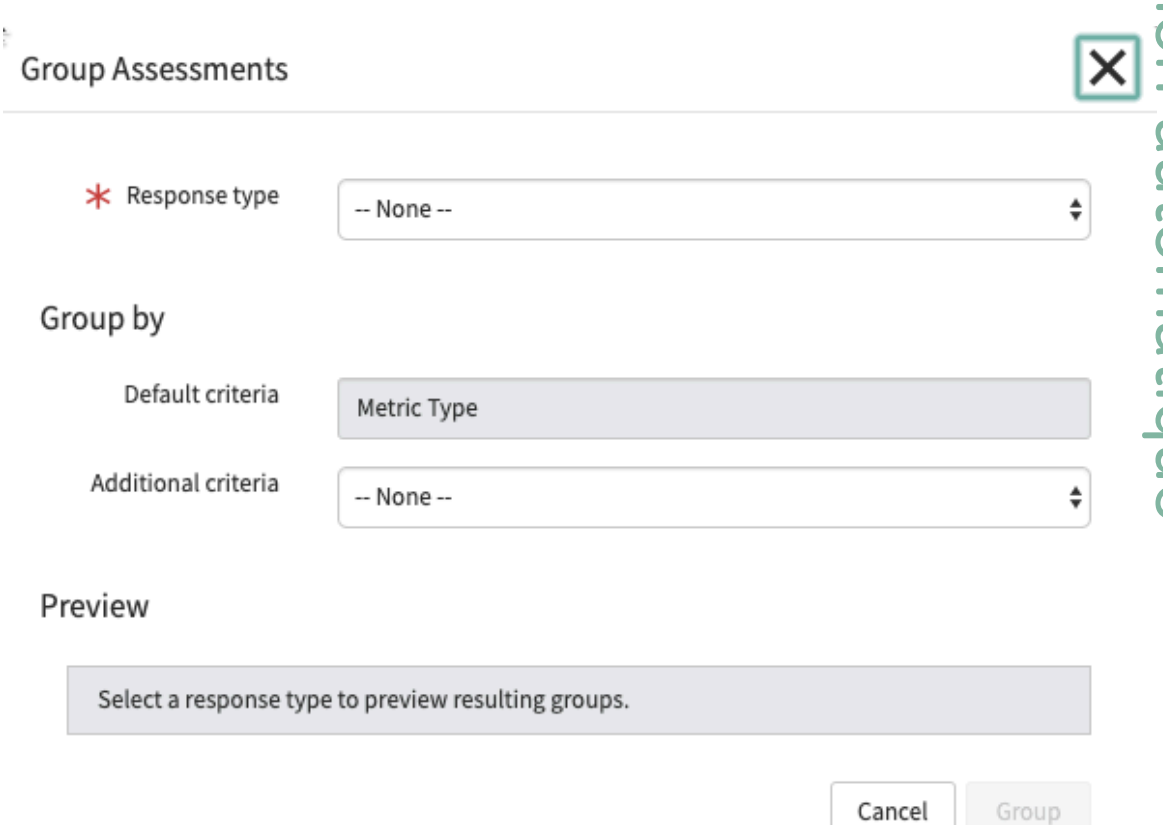
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous consolidez les attestations de contrôle ou les évaluations des risques à l'aide de la fonctionnalité Réponse différente, vous pouvez regrouper les attestations ou les évaluations des risques contenant un maximum de 150 questions. Toutes les questions s'affichent dans une seule interface utilisateur.

Remarque : Pour modifier la limite de 1 000 questions, accédez à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC** et modifiez la propriété **sn_grc.grouped_questions_limit** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Sélectionnez les attestations que vous souhaitez regrouper.
3. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , cliquez sur **Évaluations de groupe**.



4. Dans **Type de réponse**, sélectionnez **Fournir une réponse différente pour chaque évaluation**.
5. Renseignez les champs nécessaires.

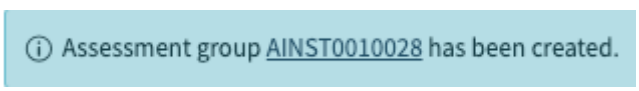
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Critères par défaut	Ce champ est défini par défaut sur **Type de mesure**.
Critères supplémentaires	Vous pouvez éventuellement définir des critères de regroupement supplémentaires : ○ Catégorie ○ Objectif du contrôle/Définition du risque ○ Entité Vous pouvez également définir des options de critères d'évaluation supplémentaires si les valeurs par défaut ne correspondent pas à vos besoins. **Remarque :** L'utilisation de ces schémas de regroupement est logique si les attestations groupées contiennent plusieurs instances des critères sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un groupe de 20 attestations dont 10 sont associées à une entité et les 10 autres à une entité différente, la sélection **d'une entité** dans ce champ entraîne la création de deux groupes d'attestations distincts. Si, toutefois, le groupe se compose de 5 attestations associées à une entité et de chacune des 15 attestations restantes associées à différentes entités, seules ces 5 attestations sont regroupées et les autres sont ignorées.
Aperçu	**L'aperçu** affiche le nombre d'attestations à regrouper. En fonction des **critères supplémentaires** que vous avez sélectionnés, l'aperçu peut afficher plusieurs groupes. Si vous souhaitez afficher les attestations à regrouper, cliquez sur le lien indiquant le nombre d'attestations ou d'évaluations des risques à regrouper.

6. Lorsque vous êtes satisfait des attestations ou évaluations des risques à consolider, cliquez sur **Grouper**.

   Un message de confirmation s'affiche, ainsi qu'un lien vers le groupe d'attestation.

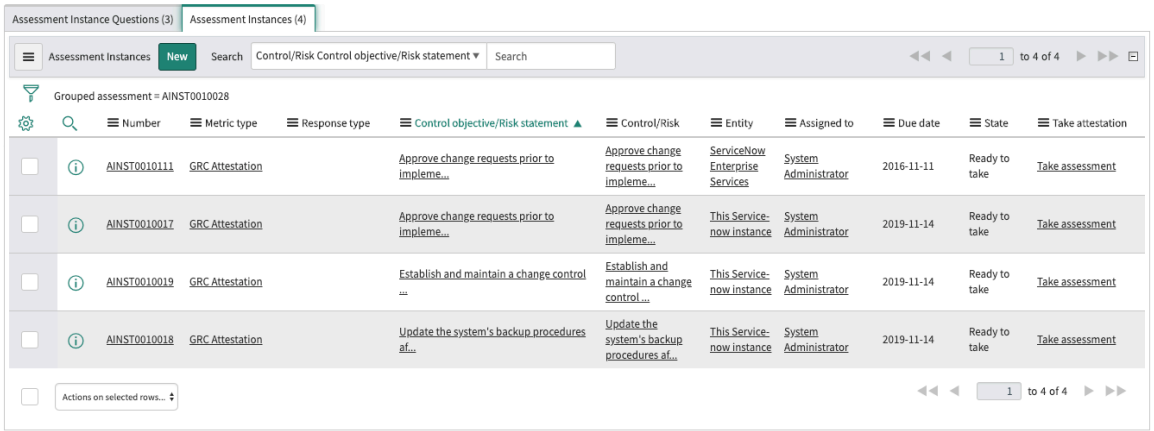
   

   Remarque : Lorsque des groupes d'attestation sont créés, vous pouvez les afficher en accédant à **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations groupées**. Si vous ouvrez une attestation groupée, vous avez la possibilité de supprimer une ou plusieurs attestations du groupe. Pour ce faire, sélectionnez celles que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Évaluation non groupée** dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** . Si vous supprimez les attestations d'un groupe au point qu'il n'existe qu'une seule attestation, le groupe est supprimé.

7. Lorsque vous êtes prêt à passer l'évaluation, cliquez sur le lien dans le message de confirmation ou sur le numéro d'attestation dans **Mes attestations groupées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **Effectuer l’évaluation**.
   Des questionnaires s’affichent pour toutes les attestations sélectionnées dans le groupe.
9. Terminez l’évaluation pour chacune des attestations, puis cliquez sur **Soumettre**.

Définir les critères de regroupement d’évaluation

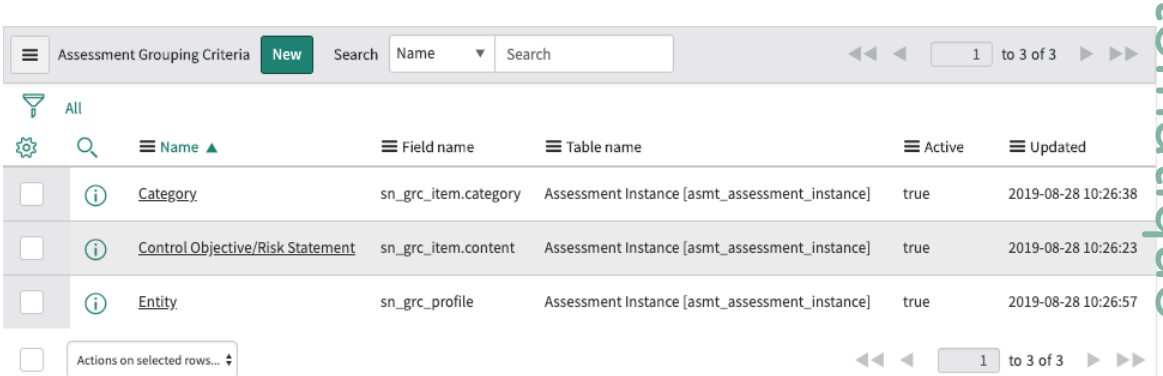
Vous pouvez éventuellement définir des critères de regroupement supplémentaires si les critères par défaut ne correspondent pas à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Procédure

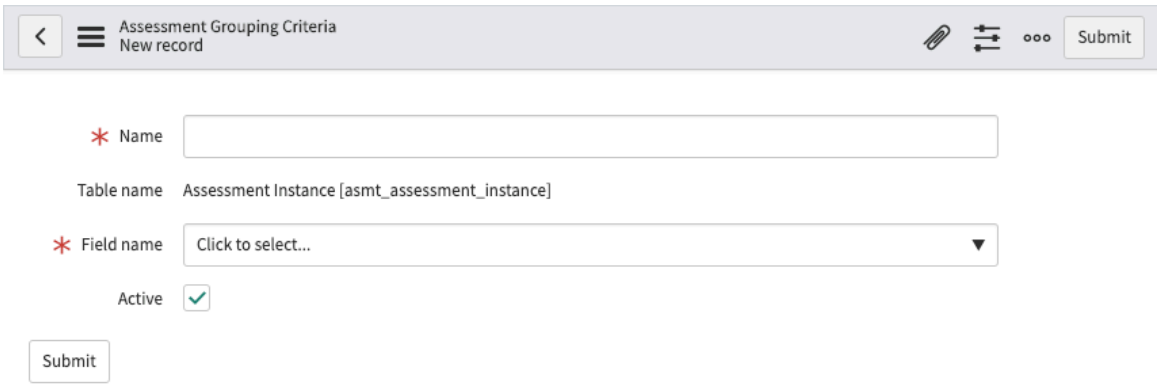
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Critères de regroupement d'évaluation**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom des critères de regroupement d'évaluation.
Nom de champ	Sélectionnez le nom du champ dans la table Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance].
Actif	Sélectionnez cette option pour activer les critères de regroupement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les indicateurs de contrôle

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. La vue d'ensemble de la conformité est disponible pour les administrateurs et les gestionnaires de conformité et fournit une vue d'ensemble des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité.

Les informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

Indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques et recueillir des preuves d'audit. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateur permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L’accès basé sur l’entité fournit un cadre pour une approche plus granulaire de la gestion de l’accès aux données aux objets associés à une entité. Les administrateurs peuvent accorder l’accès aux enregistrements connexes d’une entité en ajoutant des utilisateurs ou des groupes d’utilisateurs, ou en utilisant les champs d’utilisateur d’entité pour la configuration de l’accès basé sur les entités. Pour plus d'informations, consultez Accès basé sur l'entité. Lorsqu’un utilisateur est qualifié en fonction de ces configurations et qu’il dispose des rôles minimaux requis, il aura accès aux tables suivantes :

- Indicateur
- Tâche d'indicateur
- Résultat de l'indicateur

Vue d'ensemble de la conformité

Rapports Vue d’ensemble de la conformité dans le système de base

Nom	Visuel	Description
Exigences de conformité	Couronne	Sélectionnez un coin pour vous concentrer sur un domaine de conformité spécifique.
Conformité globale	Couronne	Affiche la conformité globale de toutes les exigences de contrôle dans le système. La sélection d’un coin spécifique dans le widget précédent met en évidence cette zone.
Entité	Liste déroulante	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leur conformité sur plusieurs éléments.
État de contrôle	Liste de vérification	Activez ou désactivez les cases à cocher pour afficher les rapports de filtre par état de contrôle.
Conformité par document de référence	Histogramme	Comparez le niveau de conformité en fonction de l’entité et/ou du document de référence sélectionné.
Répartition de la conformité	Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	Affichez une répartition de la conformité aux contrôles par documents de référence et politiques connexes.
Entités non conformes	Histogramme	Nombre d’exigences de contrôle non conformes regroupées par entité.

Documents de référence

Les documents de référence définissent les politiques, les risques, les contrôles, les audits et d’autres processus pour garantir le respect du contenu faisant autorité. Chaque document de référence est défini dans un enregistrement et les listes connexes de cet enregistrement contiennent les conditions individuelles du document de référence.

Les relations de ces éléments de la liste connexe du document de référence sont visibles dans la console GRC de l’application Gestion de la politique et de la conformité .

Remarque : Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux documents de référence. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d’identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d’utilisation associés aux documents de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu des documents de référence

Les citations contiennent les dispositions du document de référence, qui peuvent être liées. Les citations décomposent un document de référence en thèmes faciles à gérer.

Vous pouvez créer des citations ou les importer à partir de documents de référence UCF, puis créer toutes les relations nécessaires entre les citations.

Remarque : Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux citations. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux citations.

Créer un indicateur de contrôle

Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque.
Nom	Nom de l'indicateur.
Concerne	Entité associée à **l'élément**.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur
Numéro	Numéro d'identification unique.
Actif	Option qui indique si l'indicateur est actif.
Élément	Contrôle ou risque connexe.
Modèle	Modèle d'indicateur connexe.
Remplacer le modèle	Option qui indique s'il faut remplacer le modèle d'indicateur associé à cet indicateur
Dernier résultat réussi	Option qui indique si le dernier résultat a réussi.
Planifier	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Prochaine heure d'exécution	Prochaine heure de collecte des résultats de l'indicateur.
Fonction de message REST	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide de conditions de filtre de base, d'Analyse des performances ou d'un script. ○ Manuel ○ Élémentaire
Description brève	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Description brève du problème.
Instructions	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats des indicateurs.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel,** ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L'indicateur réussit ou échoue.
Seuil PA	Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé.
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :** En tant que gestionnaire de conformité ou administrateur de conformité, vous pouvez affecter la tâche d'indicateur à un utilisateur disposant du rôle Business User Lite. Si vous affectez un utilisateur ayant un rôle d'utilisateur métier allégé en tant que propriétaire dans le champ **Propriétaire** et **que vous exécutez** l'indicateur, une tâche d'indicateur est créée dans la liste connexe Tâches ouvertes. Cette tâche d'indicateur est affectée au propriétaire disposant du rôle d'utilisateur métier allégé.
>
> En tant qu'utilisateur disposant du rôle Business User Lite, vous pouvez accéder à **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Mes tâches d'indicateur** pour afficher les tâches d'indicateur qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher l'indicateur en sélectionnant l'icône d'informations en regard du champ Indicateur. Vous pouvez également mettre à jour le champ **Résultat** , le champ **État** , le champ **Valeur** , les **commentaires supplémentaires** et les **notes de travail** dans le formulaire Tâche d'indicateur.
>
> Pour effectuer des tâches similaires à partir du Centre des employés, consultez GRC Tâches sur le portail Centre des employés.

Que faire ensuite

Si vous implémentez la commande Gestion de la politique et de la conformité , vous avez effectué les étapes de configuration requises. Revenir au Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez aux étapes facultatives, selon les besoins.

Créer un modèle d'indicateur GRC

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.utilisateur

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tous** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle d'indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif.
Fonction de message REST	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, comme les données client d'un système de vente tiers. ○ **De base** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur passera ou échouera en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer.
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement **sélectionnée si Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionné dans le champ Type de **cible** .
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour collecter les données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées.
Type de collection d'échantillons	Type de collecte de données de support, tel que le nombre ou le pourcentage.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées. Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table, renvoyant des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'avez pas besoin de les enregistrer tous ; juste un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données à partir de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ Référence**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ Référence	Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement Concerne** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir plus de critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Critères supplémentaires pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type** cible.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Première heure de collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats des indicateurs de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est considérée comme la **date d'échéance** de la tâche de l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.

4. Une fois ces entrées terminées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

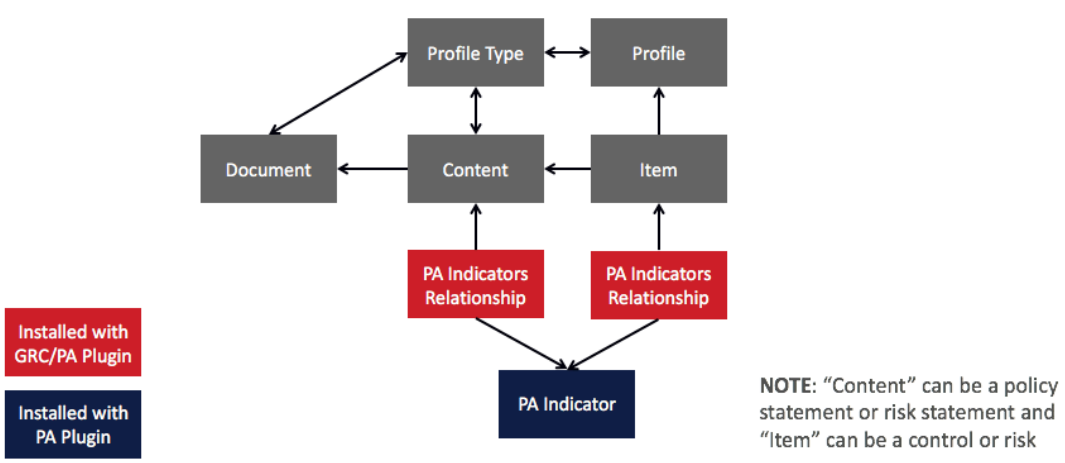
Remarque : L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Surveiller les contrôles à l'aide des indicateurs d'Analyse GRC des performances

Vous pouvez lier Gestion de la politique et de la conformité du contenu et des éléments aux indicateurs, répartitions et seuils d'Analyse des performances. Vous pouvez associer des indicateurs d'Analyse des performances à des objectifs de contrôle et à des contrôles pour afficher les tableaux de résultats et les tendances et analyser les conditions et les tendances actuelles.

Les risques et les contrôles associés à un indicateur PA ou à un indicateur/répartition/élément PA surveillent automatiquement tout seuil PA ayant l'indicateur PA ou l'indicateur PA, la même répartition ou la même relation d'élément. Tout dépassement de seuil PA est signalé au niveau de la relation des indicateurs de risque ou de contrôle et d'Analyse des performances au sein d'un compteur de violation.



Impact du dépassement du seuil PA

Lorsque le compteur de violation de relation d'indicateurs de risque ou de contrôle et d'Analyse des performances est différent de zéro (par exemple, un seuil PA avec le même indicateur PA ou la même relation d'indicateur PA, de répartition ou d'élément est rompu), et si aucun problème ouvert n'existe, un problème associé au risque ou au contrôle est créé. Toujours pour les risques, le **facteur d'échec de l'indicateur** représente le nombre de relations des indicateurs de risque et d'Analyse des performances avec un compteur de violations différent de zéro.

Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA

Réinitialisez les compteurs de violations associés à un risque ou à un contrôle en cliquant sur **Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA** ou en ouvrant la relation spécifique et en cliquant sur **Réinitialiser le compteur de violations**.

Rapports de violation de l'indicateur PA GRC

Il existe deux rapports pour le signalement des violations :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Violations des indicateurs PA de risque
- Violations des indicateurs PA de contrôle

Activer GRC: intégration de l'analyse des performances

Le module d'extension GRC: Performance Analytics Integration fournit une intégration entre Performance Analytics et les Gestion des risques applications et Gestion de la politique et de la conformité . Ce module d'extension fournit plus d'informations sur les performances de risque et de conformité de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Que faire ensuite
Après avoir activé le module d'extension : Performance Analytics Integration sur une instance avec des listes connexes personnalisées sur le GRC contenu (risque ou objectif de contrôle) ou les éléments (risque ou contrôle), vous devrez peut-être ajouter manuellement l'indicateur PA aux relations de contenu et/ou l'indicateur PA aux relations d'éléments.

Information associée

Liste des modules d'extension

Associer un indicateur PA à une définition du risque ou à un objectif de contrôle

Vous pouvez associer des indicateurs Analyse des performances à des déclarations de risque et des déclarations de politique afin d'analyser les tendances liées au risque ou à la politique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire des indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur d'analyse des performances auquel associer la définition du risque ou l'objectif de contrôle.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire de définition du risque ou d'objectif de contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Analyse des performances de l'indicateur. Les associations d'indicateurs PA sont reportées sur tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle d'origine. En outre, si l'indicateur possède une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Associer un indicateur PA à des risques et des contrôles

Vous pouvez associer des indicateurs d'Analyse des performances à des risques et contrôles pour analyser les tendances liées à l'entité à laquelle le risque ou le contrôle appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
   - **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque ou un contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire des indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur d'analyse des performances auquel associer le risque ou le contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répartition	Répartissez pour afficher une tendance spécifique basée sur l'élément de répartition.
Élément	Décomposez l'élément pour afficher une tendance et un tableau de résultats particuliers. **Remarque :** Ce champ dépend du champ **Répartition** renseigné. Lorsqu'elle est visible, elle est obligatoire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire Risque ou contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Analyse des performances de l'indicateur.

Mettre à jour les indicateurs associés GRC pour un ensemble d'éléments

Vous pouvez mettre à jour tous les éléments appartenant à un GRC enregistrement de contenu afin que chaque élément soit associé individuellement à l'indicateur PA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle auquel un indicateur Performance Analytics est associé.
3. Cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour les relations PA** .
   Tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à la définition de politique sont automatiquement associés à tous les indicateurs de définition du risque ou de politique de la déclaration. En outre, si l'indicateur possède une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Gérer les demandes de preuves

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives au cours d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents de la première ligne de défense.

Demande de preuves : Les preuves sont toutes les informations utilisées par un auditeur pour déterminer l'opinion de l'audit. Les éléments probants comprennent les informations contenues dans les registres comptables sous-jacents aux états financiers et d'autres informations. Les preuves sont de nature cumulative. Il comprend les éléments probants obtenus à partir des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus d'autres sources, comme des audits antérieurs.

Une demande de preuves est fréquemment introduite pendant la phase de préparation ou de planification de l'audit après l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus visés et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves recueillies pour les tests de contrôle.

À partir de la version 11.0.2, une demande de preuves non planifiée est prise en charge par les Gestion de l'audit applications et Gestion de la politique et de la conformité de la manière suivante.

- Des preuves peuvent être demandées à partir d'un engagement et de toutes les tables d'audit. Pour savoir comment demander des preuves, reportez-vous à la section Demander des preuves pour l'audit.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Les utilisateurs affectés peuvent fournir des preuves directement à partir du Portail de services.
- Les gestionnaires peuvent approuver les demandes de preuves en fonction de divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.
- L'amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires rationalise le processus d'approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

Workflow et utilisateurs de demande de preuves

La demande de preuves aide les clients à demander électroniquement les informations dont ils ont besoin auprès de la première et de la deuxième ligne de défense. Les personnes auditées peuvent alors immédiatement télécharger leurs documents dans le système, ce qui réduit considérablement le temps de traitement manuel.

Le workflow de demande de preuves est le suivant :

1. Un utilisateur d'audit disposant du rôle sn_audit.user demande des preuves et affecte la demande à un autre utilisateur. Ce demandeur peut soit demander les preuves pour lui-même, soit émettre une demande au nom d'un autre utilisateur d'audit ou d'un utilisateur GRC. Si le demandeur détermine qu'une tâche de preuve a été créée par erreur, il peut annuler cette tâche de preuve particulière. La possibilité d'annuler la demande de preuves est disponible lorsque la demande est à l'état **Brouillon** . Un demandeur peut annuler les tâches de demande de preuves à tout moment jusqu'à ce qu'elles atteignent l'état de **révision** .
2. Après avoir créé une demande de preuves, vous devez créer des enregistrements de collecte de preuves, puis le demandeur doit demander des preuves. Les enregistrements de collecte de preuves contiennent les instructions de collecte de preuves, le destinataire et le groupe d'affectation. Cliquer sur **Demander des preuves** permet de générer des tâches de demande de preuves et de les affecter à un groupe ou à un utilisateur.
3. Le délégataire reçoit ensuite un e-mail avec le lien pour fournir les preuves demandées.

> **Remarque :** Si le demandeur change de délégataire après avoir demandé des preuves, le délégataire d'origine ne peut plus consulter la demande. Seule la personne affectée à la demande peut afficher la demande. Cette fonctionnalité garantit la confidentialité.

Traduction automatique

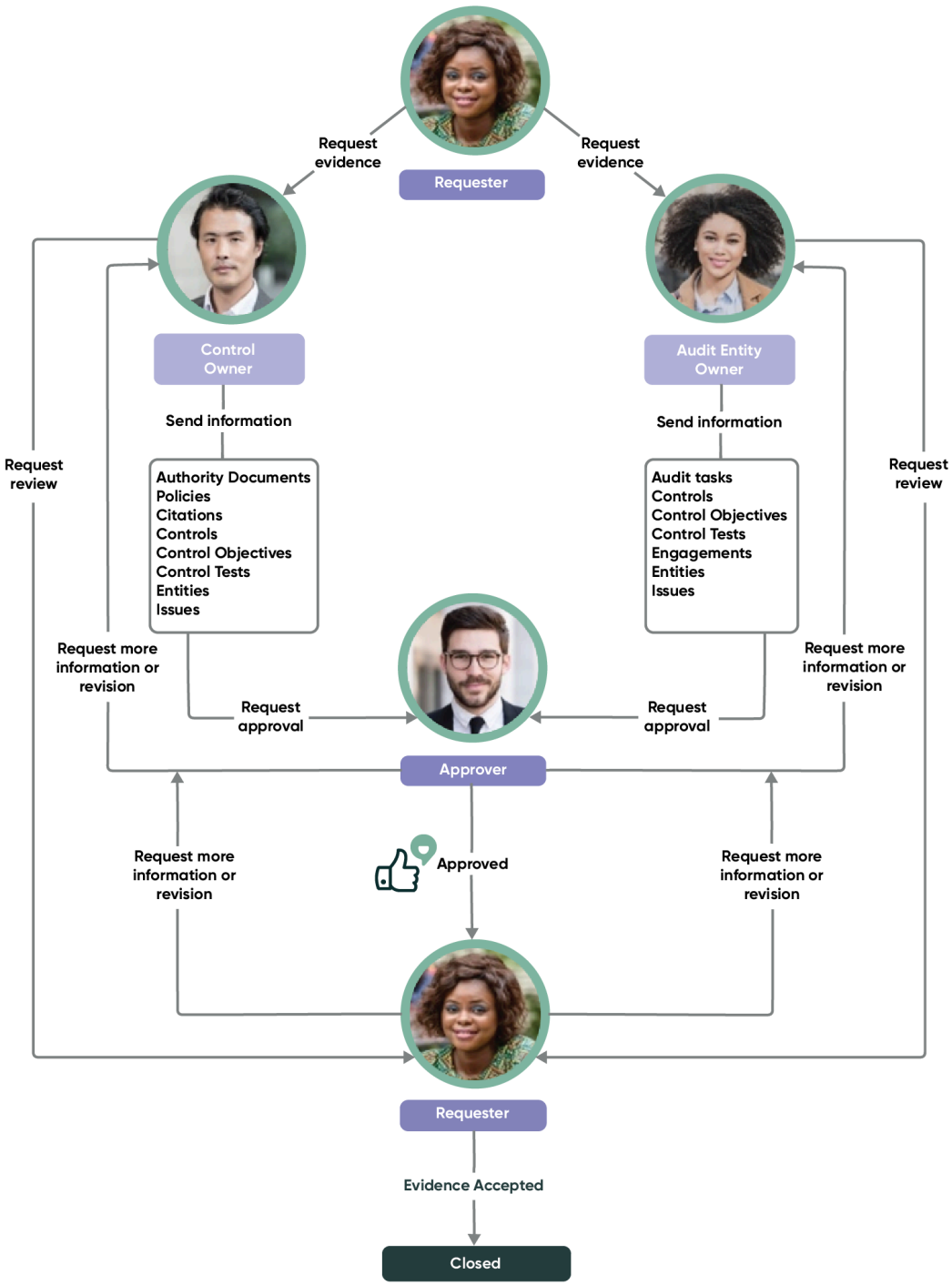
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Le délégataire peut joindre la preuve demandée ou fournir une URL ou un emplacement contenant les preuves requises.
5. Le délégataire peut également ajouter un approbateur pour vérifier et approuver la preuve. L'ajout d'approbateurs est nécessaire si la preuve est de nature sensible et confidentielle.
6. L'approbateur peut ensuite examiner la preuve et l'approuver, demander une révision ou demander plus de détails sur la preuve.
7. Si l'approbateur approuve la preuve, le demandeur reçoit la preuve et peut la traiter ultérieurement.
8. Le demandeur peut ensuite examiner la preuve et effectuer l'une des opérations suivantes :
   - acceptez les preuves.
   - demande de révision.
   - Demandez plus de détails sur les preuves.
   - Annulez la demande de preuves si elle n'est plus nécessaire.
   - Supprimer la demande.
9. Si le demandeur accepte toutes les tâches de preuves, la demande est fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow de demande de preuves est illustré dans la figure suivante :



Le tableau suivant décrit les rôles et leurs responsabilités au cours du workflow de demande de preuves :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs, responsabilités et besoins des demandes de preuves

Utilisateur	Responsabilités	Besoins
Auditeur interne	• Effectuez des tests d'audit. • Demandez un test d'audit. • Examinez toutes les conclusions de l'audit et les preuves recueillies.	• Visibilité sur la conformité et l'activité de risque. • File d'attente de tâches (en attente, actuelle, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe. • Suivre et surveiller les résultats de l'audit. • Suivre et surveiller les activités d'audit.
Gestionnaire de conformité, Gestionnaire d'audit	• Peut demander des preuves. • Demander des preuves de test de conformité. • Examiner toutes les constatations et les preuves recueillies.	• Visibilité des activités de conformité. • File d'attente de tâches (en attente, actuelle, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe. • Suivre et surveiller les résultats de conformité.
Utilisateur de conformité, propriétaire du contrôle	• Assurez-vous que les contrôles sont mis en œuvre. • Attester des contrôles. • Testez les contrôles. • Fournir les éléments probants d'audit demandés par l'auditeur.	• Une file d'attente pour diriger leurs activités quotidiennes. • Suivre le temps passé et les performances des activités et des tâches qu'ils possèdent. • S'assure que la tâche qu'il possède et la demande supplémentaire de l'auditeur sont remplies.

Traduction automatique

Demander des preuves pendant les audits

Demandez des preuves à n'importe quelle étape d'un audit. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une preuve peut être demandée de trois manières :

Mes preuves

En créant un enregistrement de preuves à partir du module **Mes preuves** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des preuves

À partir des listes connexes Entité, Contrôle, Tâche d'audit, Problème de test de contrôle et Autres problèmes d'un enregistrement d'engagement. Pour demander des preuves auprès de ces sources, accédez à **Audit** > **Engagements** > **Mes engagements**. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**. Ici, vous pouvez soit créer une nouvelle demande de preuves, soit ajouter d'autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves. Pour plus d'informations sur l'ajout de preuves existantes, consultez Réutiliser les preuves existantes à partir des éléments connexes d'un engagement.

Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Tables des problèmes

À partir de tables telles que Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, la demande de preuves est créée et non la tâche de demande de preuves réelle. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode pour demander des preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Ma demande de preuves**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la demande de preuves.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves.
État	État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**.
Type	Type de preuve créé. Il peut s'agir d'un audit ou d'une conformité.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes.
Nom	Nom de la demande de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves.
Planifier	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Ouvert	Date à laquelle la demande est ouverte. Cette date est automatiquement mise à jour.
Fermé	Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour.
Activité	
Notes de travail	Saisissez les notes qui pourraient être requises.
Activités	Journal d'activité de la demande.

4. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la collecte de preuves

Champ	Description
Demande de preuves	Numéro unique de la tâche de demande de preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées. Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée.
Nom	Nom du détail de la collecte de preuves.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, la liste des pièces justificatives, les fichiers, etc.

7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Demander des preuves**.
   Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est envoyée immédiatement au délégataire.
   La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande devient **Travail en cours**.
10. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
11. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
12. Cliquez sur **Accepter le travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut. Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs Liste **de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est dans les états **Nouveau** ou **Travail en cours** .
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves. Cette valeur est générée par défaut.
État	État de la demande.
Sous-état	Aucun. Cette valeur est générée par défaut.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Approbateurs	Les utilisateurs doivent approuver la preuve avant qu'elle ne soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit les preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies.
Nom	Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est le nom des détails de la collecte de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves. La description par défaut est celle donnée dans le formulaire de demande de preuves.
Détails de la demande	
Demande de preuves	ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel la preuve est demandée.
Preuve pour la description	Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour recueillir les preuves. Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque la tâche de demande de preuves est à l'état Travail en cours.

14. Pour demander l'approbation de la preuve jointe, cliquez sur **Demander l'approbation**.
15. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.
16. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
17. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
18. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Approuver	Approuver la preuve jointe. Le demandeur obtient les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification lui demandant d'examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Demander plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification lui demandant de fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

19. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
20. Dans le formulaire Preuve, examinez la preuve jointe et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez que les preuves soient examinées, si elles ne sont pas appropriées, ou modifiées.
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

21. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
22. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.
23. Recherchez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
24. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réutiliser les preuves des éléments d'engagement connexes

Informez l'utilisateur d'audit et de conformité des preuves qui existent déjà pour les éléments connexes d'un engagement. Vous pouvez ajouter une telle preuve, si elle existe déjà pour l'une des tables d'éléments connexes d'un engagement pour laquelle vous demandez une preuve.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour un engagement, une preuve peut être créée sur l'entité, le contrôle, la tâche d'audit, le problème de test de contrôle, d'autres problèmes ou l'une des tables d'éléments connexes. S'il existe des preuves, la fenêtre contextuelle Demander des preuves affiche un message indiquant qu'il existe des preuves existantes que vous souhaitez peut-être ajouter.

Remarque : Les preuves qui sont créées directement sur un élément associé, les preuves existantes qui sont à l'état **Fermé** ainsi que celles qui sont dans les six mois à compter de la date d'échéance de la réponse aux preuves peuvent uniquement être ajoutées.

L'utilisateur connecté doit également avoir accès à l'engagement pour lequel il existe des enregistrements de preuves ou doit être l'utilisateur qui a accès à l'enregistrement d'engagement pour les afficher et les ajouter. Si l'utilisateur connecté n'a pas accès à ces enregistrements, bien qu'il existe des preuves sur ces éléments connexes, ils ne sont pas affichés pour que l'utilisateur puisse les ajouter.

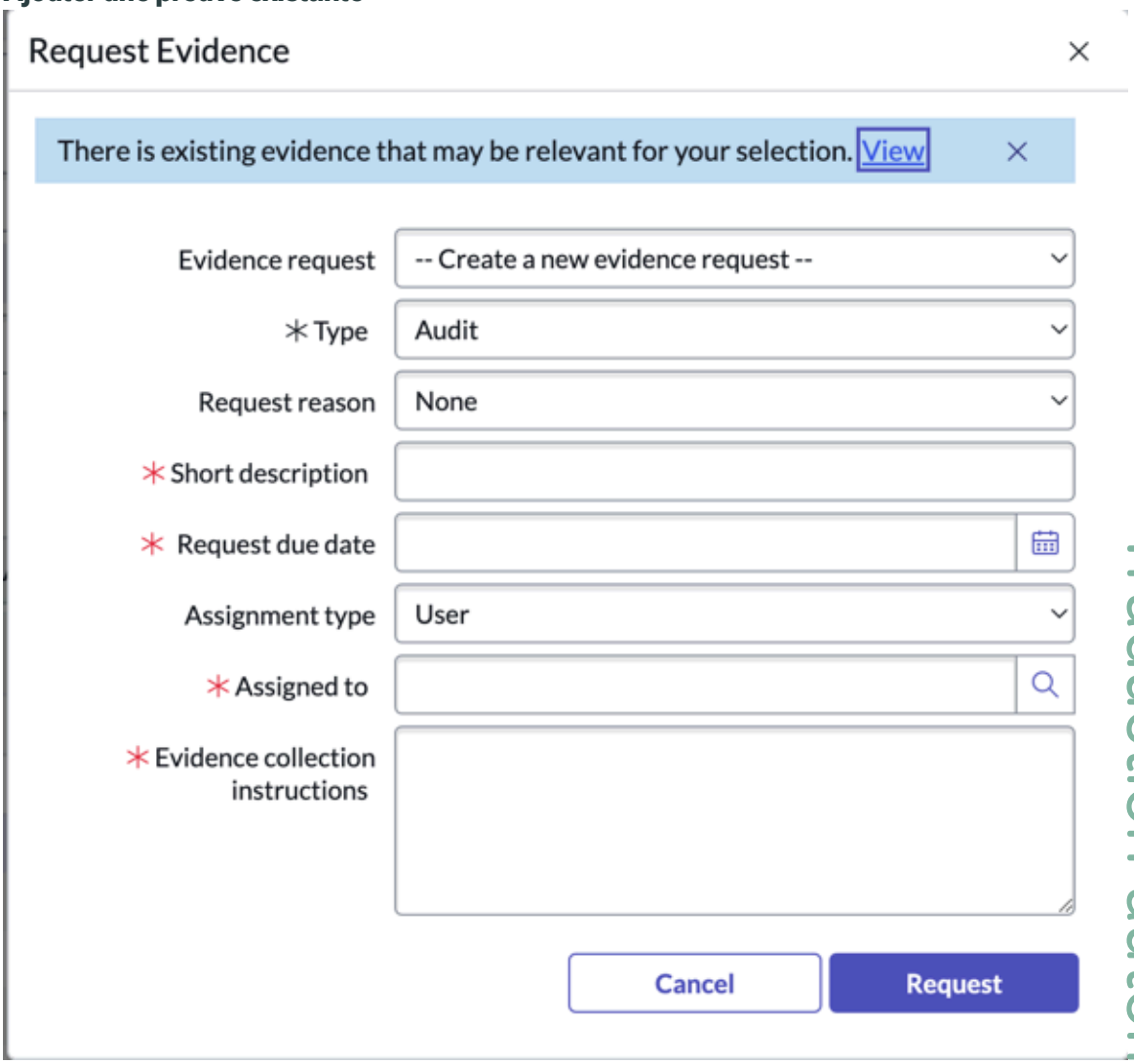
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Cliquez pour ouvrir un engagement.
3. Sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves.
4. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**.
   Vous pouvez soit créer une nouvelle demande de preuves, soit ajouter une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.
5. Pour créer une nouvelle demande de preuves, saisissez les détails dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves et cliquez sur le bouton **Demander** .
6. Pour afficher les demandes existantes, cliquez sur **Afficher** dans le message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une preuve existante



Remarque : S'il n'existe aucune preuve, le message n'apparaît pas dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

7. Pour afficher toutes les preuves existantes créées sur les éléments connexes, cliquez sur la liste connexe Preuves.
   Lorsque la preuve est à l'état **Fermé terminé** , les boutons d'action de l'interface utilisateur tels que **Nouveau**, **Ajouter une preuve existante**, **Supprimer** et **Supprimer** sont désactivés. Vous pouvez effectuer ces actions d'interface utilisateur uniquement lorsque l'engagement ou tout autre objet d'audit et de conformité est à l'état actif.
8. Pour associer la preuve, cliquez sur le bouton **Ajouter une preuve existante** et sélectionnez la preuve.

   Remarque : Le bouton **Ajouter une preuve existante** n'est disponible que dans l'élément connexe Preuve d'un formulaire d'engagement et non dans les autres objets de conformité ou d'audit de l'environnement classique.

9. Pour supprimer l'association des preuves liées à l'engagement, sélectionnez les preuves dans la liste connexe Preuves, puis cliquez sur **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

   Remarque : L'action de suppression supprime uniquement l'association des preuves existantes de l'engagement et ne supprime pas l'enregistrement de preuves de la base de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir les preuves demandées

Fournissez des preuves sur demande. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit fournir les preuves reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail lui demandant de fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer la preuve demandée pour assurer une sécurité supplémentaire de la preuve. Si le délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si la preuve fournie n'a pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen de la preuve, et le demandeur reçoit une notification pour examiner la preuve.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut. Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs Liste **de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est dans les états **Nouveau** ou **Travail en cours** .
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves. Cette valeur est générée par défaut.
État	État de la demande.
Sous-état	Aucun. Cette valeur est générée par défaut.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Approbateurs	Les utilisateurs doivent approuver la preuve avant qu'elle ne soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit les preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies.
Nom	Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est le nom des détails de la collecte de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves. La description par défaut est celle donnée dans le formulaire de demande de preuves.
Détails de la demande	
Demande de preuves	ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel la preuve est demandée.
Preuve pour la description	Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour recueillir les preuves. Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque la tâche de demande de preuves est à l'état Travail en cours.

5. Pour demander l'approbation de la preuve jointe, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.

Approuver la preuve avant l'examen des preuves

Approuvez la preuve fournie avant que le demandeur ne la consulte. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, elles peuvent nécessiter une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité assure la sécurité et la confidentialité de la preuve.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu une demande d'approbation de preuve, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande s'il n'y a pas de problèmes ou de préoccupations.
- Demandez la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou nécessiteraient une rectification.
- Demandez des informations si l'approbateur veut plus de détails sur la preuve jointe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Approuver	Approuver la preuve jointe. Le demandeur obtient les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification lui demandant d'examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Demander plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification lui demandant de fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

Examiner et gérer les demandes de preuves

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves, lorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Dans le formulaire Preuve, examinez la preuve jointe et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez que les preuves soient examinées, si elles ne sont pas appropriées, ou modifiées.
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

Activer la liste connexe des preuves connexes

La fonctionnalité Demande de preuves comprend une liste connexe appelée Preuves connexes, qui n'est pas visible par défaut. Cette liste connexe fournit une liste de preuves qui ne sont pas directement demandées pour l'enregistrement actuel, mais qui sont associées à un enregistrement connexe. Par exemple, la liste des preuves connexes du formulaire Objectif de contrôle affiche les preuves demandées pour les contrôles associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe des preuves connexes est disponible pour une grande variété de formulaires tout au long de la fonctionnalité de demande de preuves ; cependant, il n'est pas visible dans le système de base. Vous pouvez personnaliser n'importe lequel des formulaires dans lesquels il est disponible, mais gardez à l'esprit que l'activation de cette liste connexe peut avoir un impact sur les performances du système.

Tables pouvant afficher la liste connexe Preuves connexes

Nom de la table	Type de preuve connexe affichée
Document de référence	Tâches de demande de preuves créées sur le contenu des documents de référence mappé à ce document de référence.
Citation	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif du contrôle associé à la citation.
Contrôle	Les tâches de demande de preuves créées sur le test de contrôle mappé au contrôle et les problèmes créés pour le contrôle.
Objectif du contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'objectif de contrôle.
Test de contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés au test de contrôle.
Engagement	Les tâches de demande de preuves créées sur les entités, les contrôles, les tests de contrôle, les tâches d'audit, les problèmes de test de contrôle et les problèmes mappés à l'engagement s'affichent.
Entité	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'entité, problèmes créés sur l'entité.
Politique	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif du contrôle associé à la politique.

Procédure

1. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
2. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Recherchez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exécution de tâches de conformité dans Conformité de l'espace de travail

À partir de la version 13.0.0, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité . Le nouvel espace de travail vous offre une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié.

Remarque : Conformité de l'espace de travail a une dépendance à l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité et cette dernière est automatiquement installée lorsque le module d'extension Workspace est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur Conformité de l'espace de travail, consultez GRC Conformité de l'espace de travail Aperçu. Pour les pages basées sur les Conformité de l'espace de travail profils, voir :

- Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité
- Page d’accueil Compliance pour l’analyste de conformité
- Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité informatique

GRC Conformité de l'espace de travail Aperçu

Conformité de l'espace de travail est une interface unifiée dans laquelle vous pouvez gérer toutes vos tâches liées aux politiques, aux objectifs de contrôle, aux contrôles et aux exceptions de politique.

Vue d'ensemble de Conformité de l'espace de travail

Les points forts de l’étude sont les Conformité de l'espace de travail suivants :

Expérience utilisateur réinventée

Dès que vous accédez à la page d’accueil Conformité de l'espace de travail , toutes les tâches que vous pouvez effectuer dans l’espace de travail sont rationalisées pour atteindre vos objectifs commerciaux.

Espace de travail conçu pour différents rôles d’utilisateur de conformité

Vues de page distinctes pour les activités exclusives d’un gestionnaire de conformité de l’entreprise, d’un analyste de la conformité de l’entreprise et d’un gestionnaire de conformité informatique.

Page d’accueil avec différentes sections

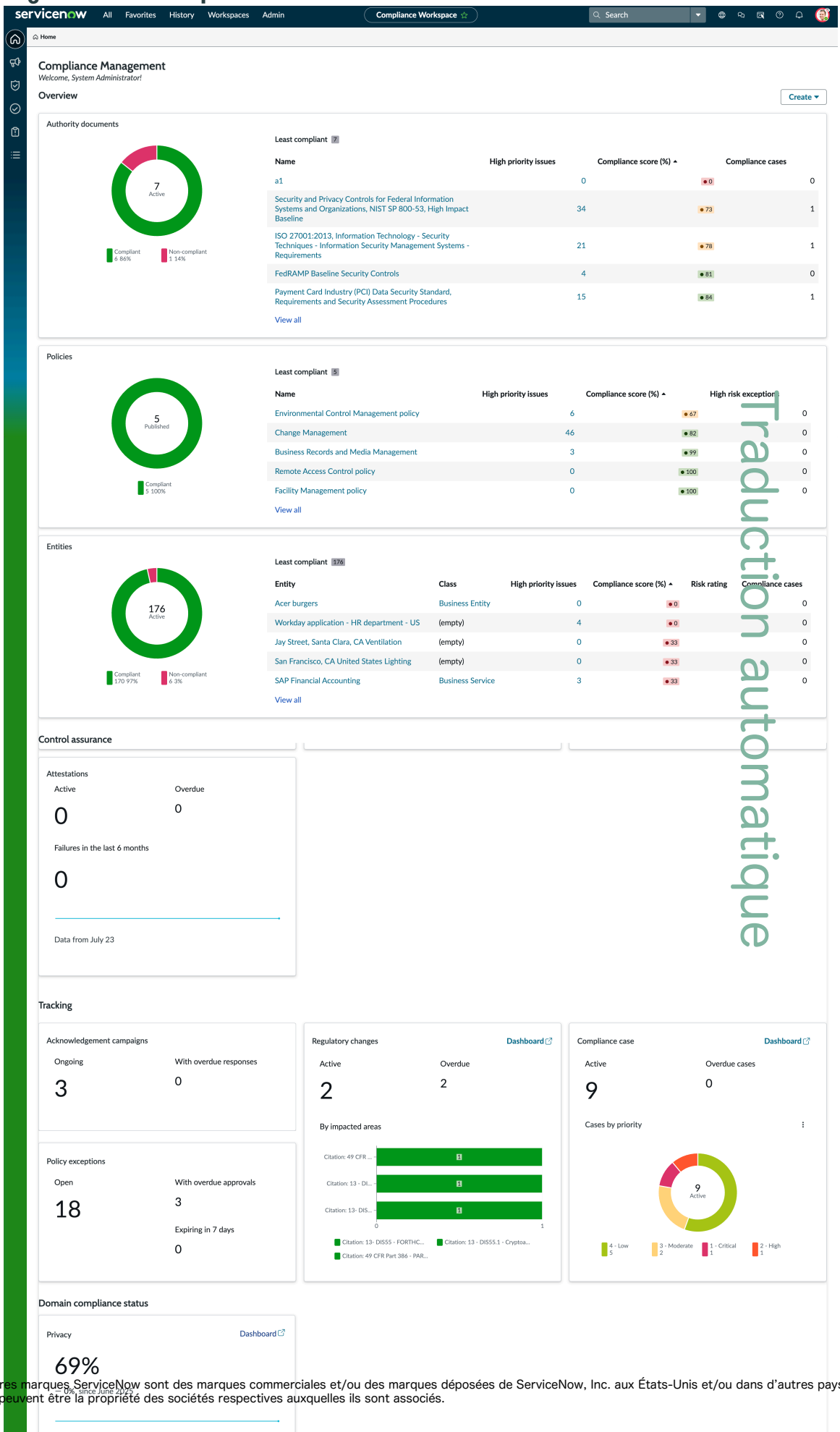
Vue d'ensemble

Les graphiques en anneau affichent les données de catégorie des documents de référence, des politiques et des entités conformes et non conformes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de l'espace de travail Conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurance des contrôles

Affiche les graphiques en anneau, les indicateurs de regroupement par état et les attestations par état. Test de contrôle barre horizontale groupée par contrôle et classification empilée par efficacité du contrôle.

Suivi

Affiche le widget de contrôles regroupé par état et empilé par classification.

Tâches

Affichez vos tâches en attente et les tâches du groupe. Vous pouvez accéder à la page des tâches unifiées en cliquant sur le lien **Afficher toutes les tâches** .

Remarque : Les widgets Tests de contrôle, Changement réglementaire, Ticket de conformité et Confidentialité sont visibles sous condition en fonction de l'état d'installation des modules d'extension respectifs.

Page Tâches unifiées

Suivez vos tâches et celles de votre équipe à partir d'une interface unique. Affichez vos tâches par catégories, filtrez-les selon différents paramètres, surveillez les tâches que vous avez initiées et suivez la liste de surveillance.

Listes

Vue de liste de tous les enregistrements liés à la conformité, fournissant le résumé de l'enregistrement dans une vue unique qui vous aide dans vos analyses et prenez une décision éclairée.

Remarque : Le widget **Tests de contrôle** , **le widget Changements réglementaires** et la section **État de conformité du domaine** s'affichent avec l'installation des modules d'extension Audit, Gestion des changements réglementaires et Gestion de la confidentialité, respectivement. Pour plus d'informations, consultez Autres modules d'extension GRC pour une vue d'ensemble.

Rôles dans le Conformité de l'espace de travail

Les utilisateurs ciblés sont les Conformité de l'espace de travail gestionnaires de conformité de l'entreprise, les gestionnaires de conformité informatique et les analystes de conformité de l'entreprise.

Pour accéder à l'espace de travail Conformité ou l'afficher, vous devez disposer des rôles suivants :

- Rôle de gestionnaire de conformité informatique : sn_compliance_ws.it_compliance_manager
- Rôle du gestionnaire de conformité de l'entreprise : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager
- Rôle d'analyste de conformité de l'entreprise : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pour en savoir plus sur les rôles, les responsabilités et les tâches que les utilisateurs peuvent accomplir dans , reportez-vous à la Conformité de l'espace de travail rubrique

- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité.
- Page d'accueil Compliance pour l'analyste de conformité.
- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité IT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité

La page d'accueil du gestionnaire de conformité dans le Conformité de l'espace de travail donne une vue d'ensemble complète de la posture de conformité de l'organisation. L'espace de travail aide le gestionnaire de conformité à gérer de manière centralisée les normes, les politiques et les processus de contrôle internes qui correspondent aux normes réglementaires externes.

Le gestionnaire de conformité relève le plus souvent d'un directeur de la conformité et s'assure que l'entreprise est conforme aux réglementations et normes organisationnelles et industrielles.

Le profil de l'utilisateur peut varier d'une organisation à l'autre. Toutefois, un gestionnaire de conformité d'entreprise, un gestionnaire de conformité informatique, un gestionnaire de conformité ou un analyste de conformité, selon la structure organisationnelle, peut être chargé de s'assurer que l'organisation est conforme aux politiques et aux réglementations.

Responsabilités d'un gestionnaire de conformité

Le gestionnaire de conformité doit

- Assurez-vous que toutes les politiques et réglementations sont respectées.
- Créer et gérer des politiques jusqu'au niveau de la définition et de l'application des contrôles.
- Approuvez et suivez les exceptions de politique.
- Gérez l'équipe de manière appropriée.

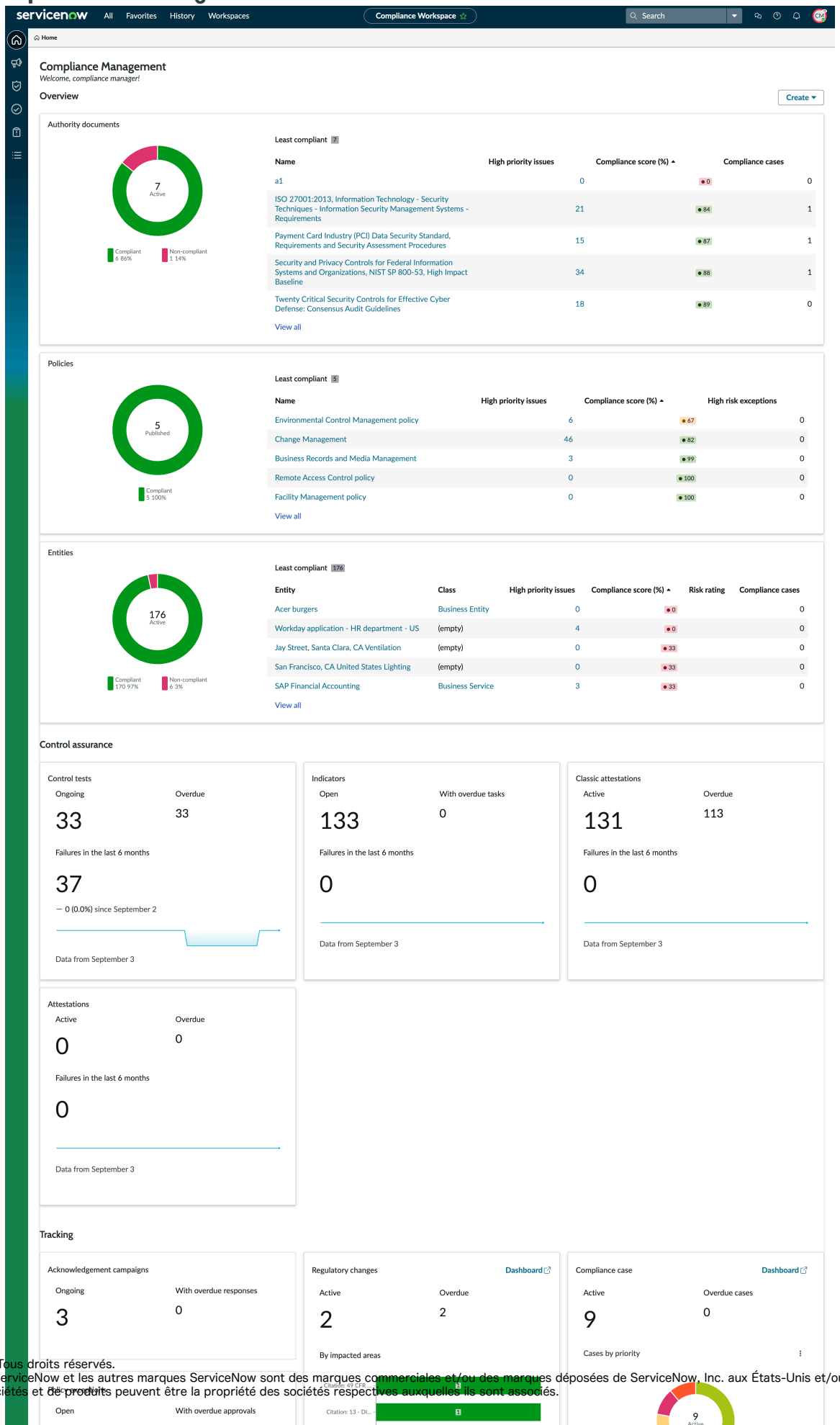
Conformité de l'espace de travail pour les tâches de gestionnaire de conformité

Pour remplir les responsabilités ci-dessus, un gestionnaire de conformité dispose de certaines tâches fonctionnelles quotidiennes et hebdomadaires qui peuvent être effectuées dans l'espace de travail Conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail du gestionnaire de conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez la section Vue d'ensemble pour passer en revue les documents de référence, les politiques et les entités et connaître leur statut de conformité. Obtenez la liste des documents de référence, politiques et entités les moins conformes, ainsi que leur score de conformité.
- Examinez les tâches de conformité telles que les contrôles, les attestations de contrôle, les tâches d'indicateur, le nombre de tests de contrôle en cours et en retard dans la section Assurance de contrôle.
- Surveillez et analysez les nouveaux contrôles clés et suivez la performance des contrôles existants.
- Suivez les changements apportés aux documents de référence, aux réglementations et aux politiques.

En tant que gestionnaire de conformité, vous pouvez créer des documents de référence, des citations, des politiques, des objectifs de contrôle, des contrôles, des tâches d'indicateur, des campagnes de confirmation, des exceptions de politique et des engagements.

Pour aider le gestionnaire de conformité à traiter les tâches qui nécessitent une action immédiate, les enregistrements de conformité de la section Vue d'ensemble sont répertoriés dans un ordre en commençant par les moins conformes. Les données affichées pour les tests de contrôle, les indicateurs et les attestations dans la section de garantie de contrôle aident également le gestionnaire de conformité à hiérarchiser les tâches. Le suivi des campagnes de confirmation et des exceptions de politique peut être géré efficacement.

Remarque : Pour suivre les problèmes, le gestionnaire de conformité peut accéder aux détails du problème à partir de la section « Vue d'ensemble des problèmes ».

Autres modules d'extension GRC pour une vue d'ensemble

Étant donné que le gestionnaire de conformité a besoin d'une vue d'ensemble de toutes les tâches de conformité, il peut également afficher les domaines d'application Gestion de la confidentialité et Gestion des changements réglementaires sur la page d'accueil du gestionnaire de conformité. Toutefois, vous devez installer les modules d'extension suivants pour que certains widgets s'affichent sur la page d'accueil.

- GRC : Gestion de l'audit pour le widget de tests de contrôle dans la section Assurance de contrôle.
- GRC : Regulatory Change Management pour le widget Changements réglementaires dans la section Suivi. L'utilisateur connecté doit également avoir le rôle de gestionnaire RCM (sn_grc_reg_change.manager).
- GRC : section Gestion de la confidentialité pour le statut de conformité du domaine. L'utilisateur connecté doit également avoir un rôle de gestionnaire de la confidentialité (sn_privacy.manager).

Page d'accueil Compliance pour l'analyste de conformité

La page d'accueil de l'analyste Conformité de l'espace de travail de conformité dans permet à l'analyste de conformité de suivre les activités de conformité et aide les gestionnaires de conformité à s'assurer que l'organisation est conforme aux diverses réglementations et politiques.

Responsabilités d'un analyste de conformité

Les analystes de conformité supervisent des domaines spécifiques de conformité, y compris des politiques, des réglementations et des activités de conformité connexes. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conséquent, l’option de filtre les aide à filtrer les enregistrements de conformité en fonction des critères requis.

- Analyser et mettre à jour les politiques existantes et les documents connexes.
- Mettez en œuvre des politiques et des contrôles le cas échéant.
- Surveiller la performance des contrôles.
- Planifiez et suivez les attestations.

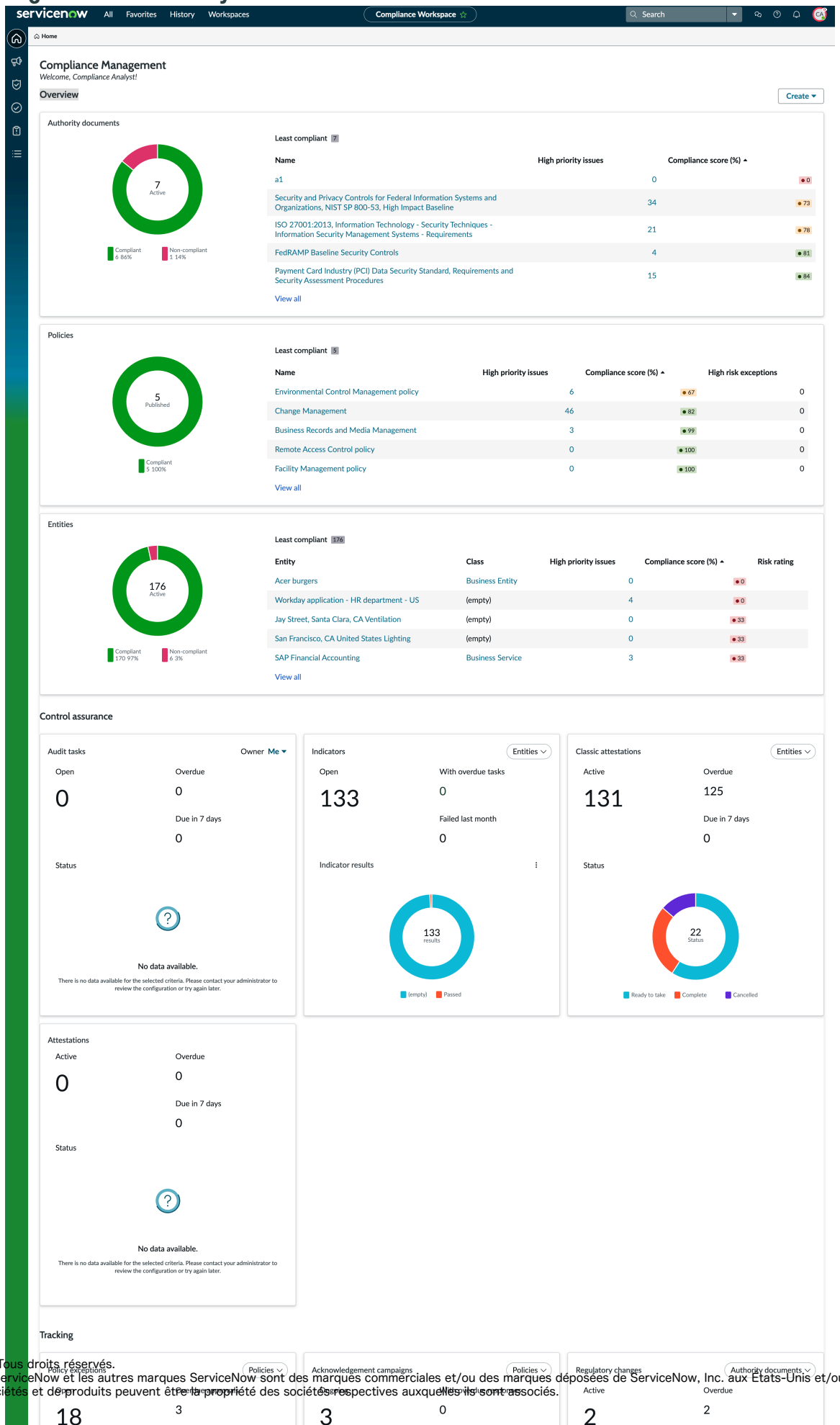
Conformité de l'espace de travail pour les tâches d’analyste de conformité

La page d’accueil de l’analyste de conformité est conçue pour accomplir les tâches ci-dessus d’un analyste. Bien que la page d’accueil soit similaire à la page d’accueil du gestionnaire de conformité, il existe des fonctionnalités uniques pour aider les analystes à effectuer leurs tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de l'analyste de conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page d’accueil de l’analyste de conformité offre une expérience personnalisée à un analyste de conformité de l’entreprise pour gérer son travail.

Vue d'ensemble

Fournit un résumé de la position de conformité globale de l’organisation.

Documents de référence

Le widget affiche le nombre total de documents de référence, en résumant le nombre de documents de référence conformes et non conformes. La section vous fournit également des détails sur le pourcentage du score de conformité. Cliquez sur le nom du document de référence pour accéder à une vue d’ensemble détaillée du document, avec son état de conformité et les détails de suivi.

Politiques

Outre le nombre de politiques conformes et non conformes, la liste des politiques les moins conformes et le score de conformité, cette section fournit également le nombre d’exceptions à risque élevé pour chaque politique répertoriée.

Entités

Fournit le nombre total d’entités actives et une liste des entités les moins conformes, ainsi que leur classe d’entité. Cliquez sur le nom d’une entité pour connaître son statut de conformité et les détails de suivi.

Assurance des contrôles

Fournit une vue d’ensemble des contrôles de test et de surveillance. Par défaut, les tâches d’audit sont filtrées et affichées en fonction de la condition **Affecté à moi** de l’utilisateur connecté. L’analyste peut quant à lui filtrer les indicateurs et les attestations en fonction des entités qu’il gère.

Suivi

Fournit un résumé des tâches et exceptions importantes et ouvertes et aide l’analyste à gérer les exceptions de politique. Étant donné que l’analyste est tenu de comprendre les exceptions de politique créées dans les politiques qui lui sont affectées, il peut appliquer le filtre aux politiques requises et afficher les exceptions créées dans ces politiques. De même, l’analyste peut sélectionner des politiques spécifiques pour afficher les détails de sa campagne.

Remarque : Pour suivre les problèmes, l’analyste de conformité peut accéder aux détails du problème à partir de la section « Vue d’ensemble des problèmes ».

Liens rapides

Permet à l’analyste de créer de nouveaux enregistrements tels que les objectifs de contrôle, les contrôles, les campagnes de confirmation et les exceptions de politique.

Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité informatique

Le fournit Conformité de l'espace de travail une page d’accueil exclusive permettant au gestionnaire de conformité informatique d’afficher les données de conformité et de risque liées à l’informatique. L’espace de travail aide le gestionnaire de conformité informatique à gérer de manière centralisée les normes, les politiques et les processus de contrôle internes exclusivement liés à l’informatique afin de se conformer aux normes réglementaires externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l’espace de travail Conformité informatique

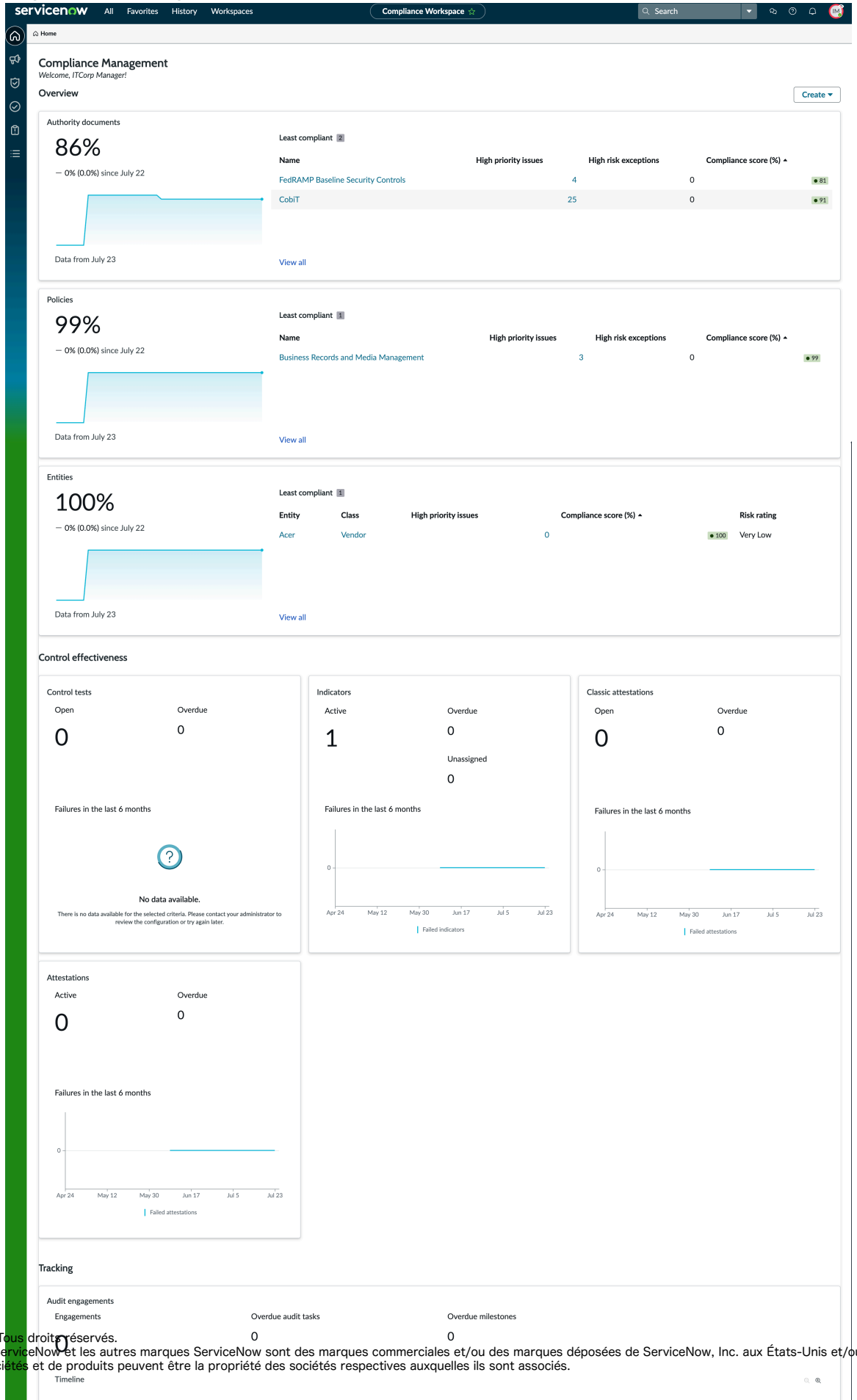
- Pour configurer la page d’accueil Conformité IT, consultez l’espace de travail Configuration de la conformité IT.
- Pour en savoir plus sur les tables qui prennent en charge l’espace de travail Conformité informatique et les rôles d’utilisateur, consultez Composants installés avec Gestion de la politique et de la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil Conformité informatique

Page d'accueil du gestionnaire de conformité informatique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Le pourcentage de documents de référence, de politiques et d’entités informatiques conformes est indiqué par des widgets d’indicateur PA.

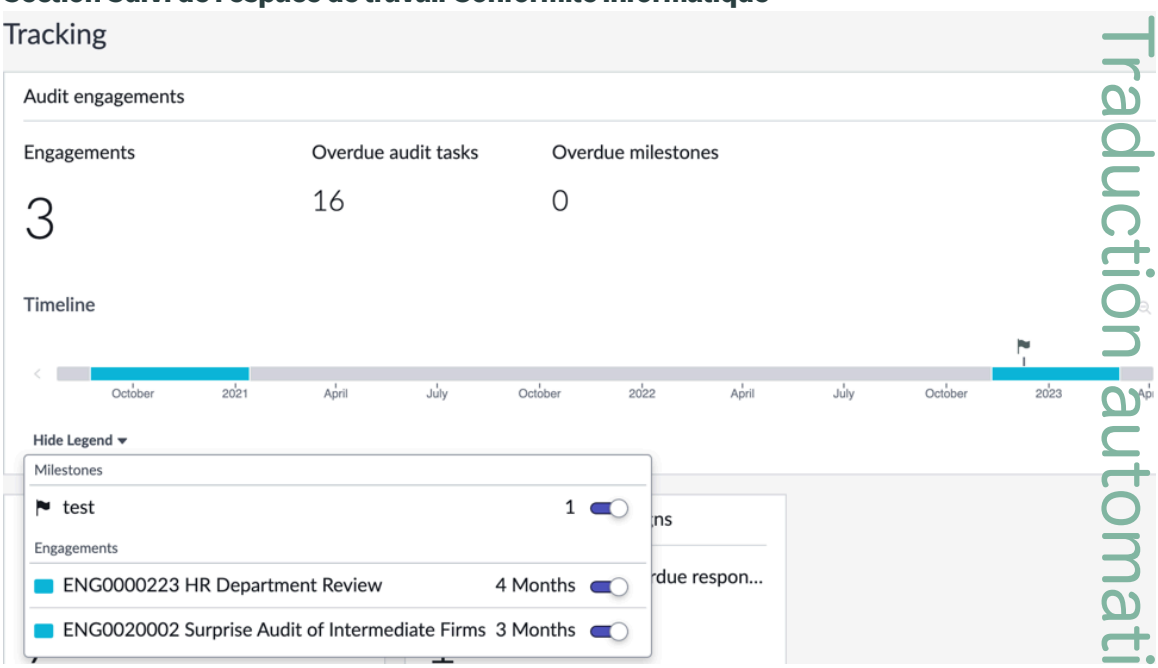
Efficacité du contrôle

Cette section fournit des rapports, rassemblant des informations en temps réel, sur les contrôles informatiques, les indicateurs qui s’exécutent sur les contrôles informatiques et les attestations associées à ces contrôles.

Suivi

Suit toutes les politiques informatiques qui sont en file d’attente pour l’action du gestionnaire de conformité IT. La chronologie affiche les engagements à venir et les jalons associés à chaque engagement. Il montre également des rapports similaires sur les exceptions qui sont actives, expirant dans sept jours et à haut risque. Des rapports similaires sur les campagnes de confirmation actives et le nombre de réponses en retard sont également affichés.

Section Suivi de l’espace de travail Conformité informatique



Remarque : Pour suivre les problèmes, le gestionnaire de conformité informatique peut accéder aux détails du problème à partir de la section « Vue d’ensemble des problèmes ».

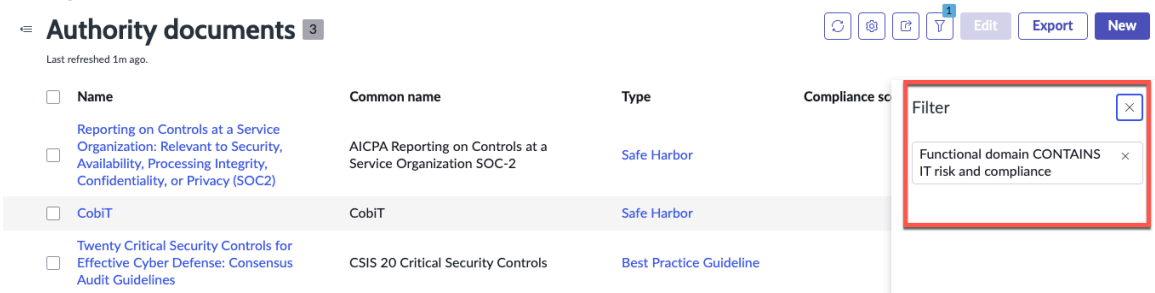
Vue d’ensemble de la liste de conformité informatique

Lorsque vous vous connectez en tant que gestionnaire de conformité informatique, toutes les données de la vue de liste sont Conformité de l'espace de travail filtrées pour afficher les enregistrements qui relèvent du domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité. Par conséquent, vous pouvez afficher les enregistrements associés à votre rôle d’utilisateur et effectuer les tâches liées à l’informatique sans les filtrer manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements liés à l'informatique dans la vue de liste



Remarque : Un administrateur ou tout utilisateur disposant à la fois des rôles de gestionnaire de conformité de l'entreprise et de gestionnaire de conformité informatique peut afficher deux modules de liste portant le même nom.

Configurer GRC Conformité de l'espace de travail

La configuration Conformité de l'espace de travail nécessite la configuration de certaines étapes préalables.

Les configurations suivantes sont nécessaires pour configurer l'espace de travail Conformité pour différents utilisateurs qui utilisent l'espace de travail :

- Pour configurer la page d'accueil Conformité IT, consultez l'espace de travail Configuration de la conformité IT.
- Pour les différents composants installés avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité, voir Composants installés avec Policy and Compliance Management.
- Pour connaître les rôles d'utilisateur et les limitations de contrôle d'accès, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC et Affecter des rôles de gestion des politiques et de la conformité à vos utilisateurs.
- Pour configurer les propriétés système requises dans Policy and Compliance, consultez Définir les propriétés Policy and Compliance Management.
- Pour connaître les étapes de configuration obligatoires, consultez Étapes obligatoires de Politique et conformité.
- Pour définir d'autres propriétés, règles, modèles et autres intégrations, consultez Étapes d'amélioration Policy and Compliance.

Configurer le filtre de données du gestionnaire de conformité informatique

Trois étapes distinctes doivent être suivies pour séparer, associer et afficher les données liées à l'informatique afin que le gestionnaire de conformité informatique les affiche dans la page d'accueil de la conformité IT.

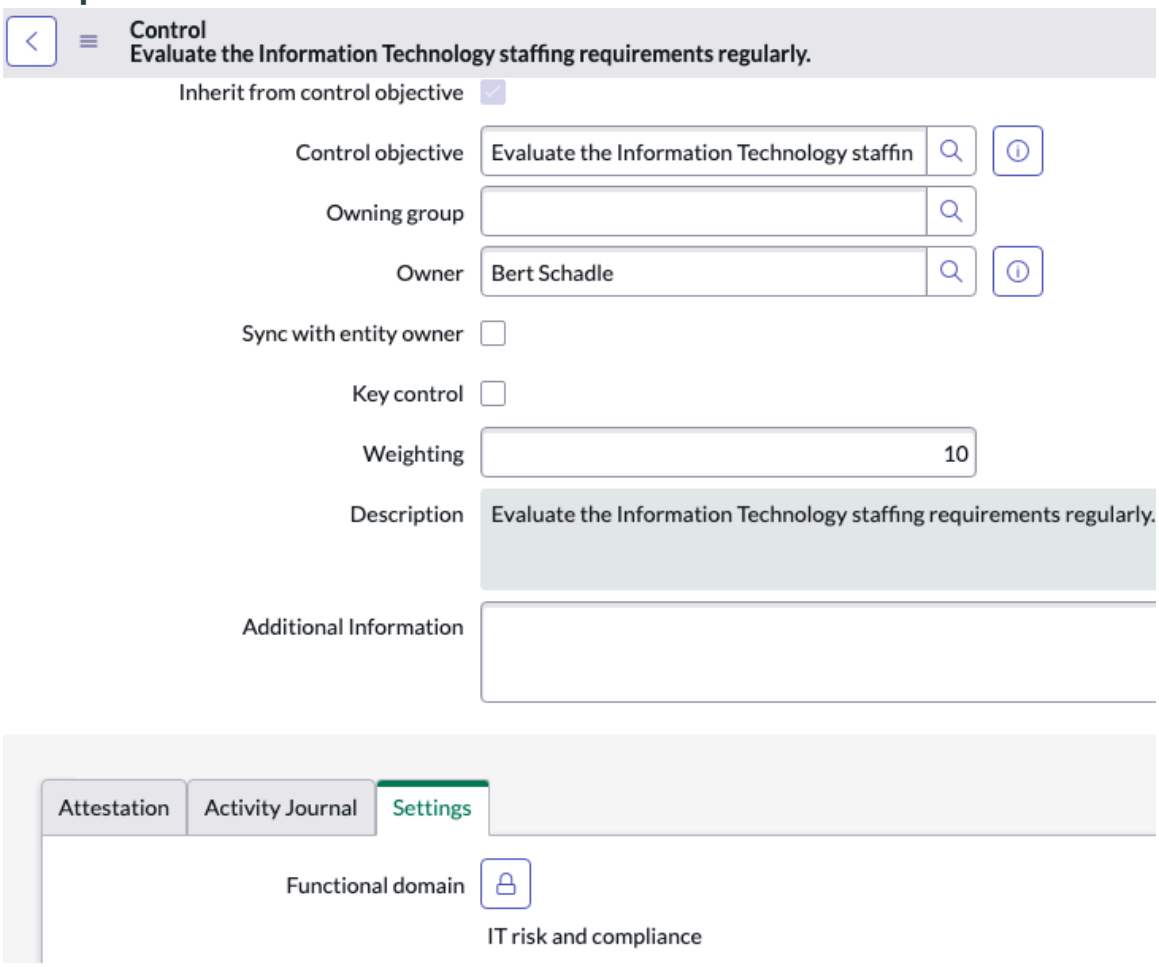
Ségrégation des données GRC

Dans tous les Conformité de l'espace de travail formulaires connexes, le champ **Domaine fonctionnel** est ajouté dans l'onglet **Paramètres** pour séparer une donnée particulière et la classer comme données associées au service informatique. L'utilisateur doit ajouter **Risque et conformité informatiques** en tant que domaine fonctionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de domaine fonctionnel



Le champ **Domaine fonctionnel** est disponible dans tous les formulaires liés à l'espace de travail d'audit et de conformité GRC tels que Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Politique, Document de référence, Citation, Type d'entité, Classe d'entité, Problème, Indicateur, Modèle d'indicateur, Campagne de confirmation, Exception de politique, Engagement, Modèle de test, Plan de test, Triage des problèmes, Observation, Plan, Tâche d'audit, Jalon, Demande de preuves et Preuve.

Auto-association des données séparées

Si un objet d'audit ou de conformité est identifié comme étant lié à l'informatique, tous les éléments associés à cet objet sont également identifiés comme étant liés à l'informatique. La table Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration] stocke la relation de registre de données entre l'objet parent et ses objets enfants connexes dans le domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité.

Par exemple, si une entité est classifiée comme entité liée à l'informatique, tous les contrôles associés à cette entité sont automatiquement associés en tant que contrôles liés à l'informatique. L'objet enfant connexe a toutes les configurations définies, telles que la table parente, la table enfant et la relation entre les deux.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez définir cette configuration en accédant à **Administration GRC** > **Domaines fonctionnels** > **Héritage de domaine**. L'utilisateur doit ajouter manuellement la balise, domaine fonctionnel, dans les formulaires de base tels que Politique, Document de référence, Type d'entité, Classe d'entité, Entité, Plan, Engagement pour baliser automatiquement les enregistrements enfants. Lorsqu'une table parente est balisée avec un domaine fonctionnel particulier, et si l'utilisateur supprime la balise de l'un

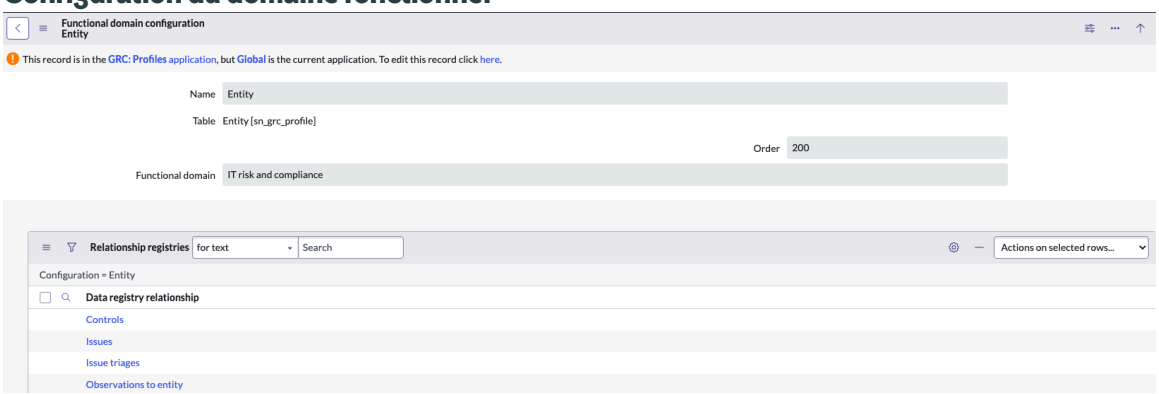
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de ses enregistrements enfants, la balise supprimée n'est pas ajoutée lors de l'association automatique. De même, si l'utilisateur ajoute manuellement une balise, la balise ajoutée n'est pas supprimée lors de l'association automatique. La table Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action] capture et stocke toutes les actions manuelles de l'utilisateur dans le champ **Domaine fonctionnel** de l'enregistrement qui appartiennent à une table particulière dans le domaine fonctionnel respectif.

Pour plus d'informations sur la configuration du balisage automatique, consultez l'article Espace de travail Conformité IT : configuration et configurations du balisage automatique [KB1124058] dans la base de Now Support connaissances.

Configuration du domaine fonctionnel



Une tâche quotidienne planifiée (GRCObjectsFunctionalDomainChanges) s'exécute et rassemble les actions manuelles de l'utilisateur enregistrées dans la table pour lire ces relations, associer automatiquement l'objet enfant au domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité et renseigner automatiquement l'enregistrement dans l'élément connexe de la table parente.

Pour plus d'informations sur les tables utilisées pour l'espace de travail de conformité IT, consultez Composants installés avec Gestion de la politique et de la conformité.

Afficher les données séparées vers le gestionnaire de conformité informatique dans la page d'accueil de conformité informatique

Le gestionnaire de conformité informatique est l'utilisateur qui peut accéder aux données de risque informatique et de conformité dans le Conformité de l'espace de travail. Dans la vue de liste de , Conformité de l'espace de travail il existe un filtre qui limite l'affichage de toutes les données d'audit et de conformité, mais affine pour n'afficher que les données de risque informatique et de conformité. Le filtre utilise le champ Domaine fonctionnel dans tous les formulaires de base liés à l'audit et à la conformité pour filtrer et afficher les données informatiques dans les modules de Conformité de l'espace de travail liste.

Filtre de données de risque informatique et de conformité



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Un administrateur ou tout utilisateur disposant à la fois des rôles de gestionnaire de conformité de l'entreprise et de gestionnaire de conformité informatique peut afficher deux modules de liste portant le même nom.

Utilisation du Conformité de l'espace de travail

Le Conformité de l'espace de travail a une page de tâches unifiées. En fonction du rôle d'utilisateur, vous pouvez accomplir toutes vos tâches et celles de votre équipe dans la page.

Les tâches qui apparaissent dans le Conformité de l'espace de travail sont propres à l'utilisateur connecté et peuvent donc effectuer toutes les tâches affectées.

- Utilisez la page Tâches pour afficher les tâches par catégories, les filtrer selon différents paramètres et suivre les tâches que vous avez initiées.
- Utilisez la page Problèmes pour tout savoir sur les problèmes.
- La page de vue d'ensemble des enregistrements fournit le résumé de chaque enregistrement dans une vue unique.
- Le volet contextuel de la page de vue d'ensemble fournit des informations contextuelles sur l'enregistrement. Il fournit les informations clés de l'enregistrement dans une hiérarchie avec des pièces jointes, le cas échéant.
- Utilisez la vue à 360° pour visualiser la relation entre les données de l'enregistrement au sein de l'entreprise, ses scores et ses notations, et explorez plus loin pour obtenir des informations plus précises.

Gérer les objectifs de contrôle et les politiques à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Vous pouvez utiliser le Conformité de l'espace de travail pour gérer les informations relatives aux approbations de politique, aux politiques et aux objectifs de contrôle.

Créer une politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Vous pouvez définir des politiques à l'aide de politiques, de procédures, de Conformité de l'espace de travail normes, de plans, de listes de vérification, de cadres de travail et de modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste **Créer** et sélectionnez **Politique** dans la page **d'accueil** .
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une nouvelle politique

Champ	Description
Nom	Nom de la politique.
Type	Liste des options :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Politique ○ Procédure ○ Standard ○ Plan ○ Liste de vérification ○ Cadre de travail ○ Modèle
Parent	La politique qui contient cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est automatiquement renseigné.
Catégories de politiques	Sélectionnez l'icône de verrou et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Réponse aux vulnérabilités pour afficher les politiques associées à cette application.
Description	Description générale de la politique.
Texte de la politique	Description détaillée de la politique.
État	L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont : ○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs de conformité peuvent et sélectionner le bouton **Demander une révision** . Saisissez un message dans la fenêtre contextuelle Demander une revue et sélectionnez **Demander** , ce qui définit l'état sur Révision. ○ **Révision** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs sélectionnent **Demander l'approbation**, en commençant le workflow par l'envoi des approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs retournent la politique à l'état de brouillon en sélectionnant **également Retour au brouillon**. ○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste connexe Approbations du formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Si la politique est rejetée, elle revient à l'état **de brouillon** . ○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent sélectionner Mettre **hors service** , qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service.** ○ **Retraité** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous.
Score de conformité (%)	Le pourcentage du score de conformité affecté à cette politique.
Affectation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Approbateurs	Les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'approbation.
Méthode d'approbation	Méthode d'approbation pour la configuration de l'approbation dynamique. Options disponibles : ○ Sélectionner manuellement les approbateurs ○ Utiliser des règles d'approbation
Approbateurs	Approbateurs à sélectionner pour la politique.
Réviseurs	Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'examen.
Contributeurs	Contributeurs sélectionnés pour la politique.
Planifier	
Début de validité	Date et heure de fin de validité de la politique.
Date de fin de validité	Date et heure auxquelles la police n'est plus valide.
Base de connaissances	
Modèle de politique	Le modèle d'article à utiliser pour la publication de cette politique.
Base de connaissances de politique	Article de la base de connaissances associé à cette politique.
Politique publiée	Numéro de l'article de la base de connaissances et lien où la politique est publiée.
Configuration de la confirmation	
Audience	Sélectionnez l'audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique.
URL de la documentation de référence	Sélectionnez l'icône de verrou pour ajouter l'URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que les documents de certification ou de formation.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique.
Configuration de l'exception	
Durée maximale de l'exception (jours)	Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la page de vue d'ensemble de génération de rapports de la politique, vous pouvez voir la description de la politique, son état et son état de conformité globale, d'entités, d'objectifs de contrôle et de contrôle. Il vous fournit également les informations de suivi des confirmations de politique, des exceptions de politique et des problèmes. Le widget des entités non conformes répertorie également toutes les entités dépendantes non conformes, chacune avec son score de conformité. Pour plus d'informations, voir Gérer la conformité d'une politique à partir de la page de vue d'ensemble

5. Sélectionnez l'une des listes connexes pour fournir plus d'informations pour la politique.
6. Dans la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez l'onglet **Problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à la politique que vous avez créée. En mappant les problèmes existants à la politique, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts.

   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez un ou plusieurs problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à la politique en tant que problèmes connexes et une relation M2M est créée entre la politique et les problèmes dans la table Problème lié au document [sn_grc_m2m_issue_document]. Vous pouvez également créer un problème pour la police en sélectionnant le bouton **Nouveau** , qui vous amène au formulaire Créer un nouveau problème.

   d. Pour supprimer un problème mappé à la politique, sélectionnez le problème, puis sélectionnez **Supprimer**.
   L'action de suppression supprime uniquement le mappage ou l'association entre la politique et le problème dans la table m2m et ne supprime pas l'enregistrement de problème.

   Remarque : Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si la politique est à l'état Brouillon ou Mis hors service. Une politique à l'état de brouillon est considérée comme inactive et devient active lorsqu'elle passe à l'état de révision.

7. Pour marquer la politique comme prête pour examen, et sélectionnez **Demander une révision** .

Gérer la conformité d'une politique à partir de la page de vue d'ensemble

Le module de politique vous aide à créer et à documenter toutes les politiques. Les politiques sont des déclarations générales qui définissent ce qu'une entreprise doit ou ne doit pas faire.

Vue d'ensemble d'une politique

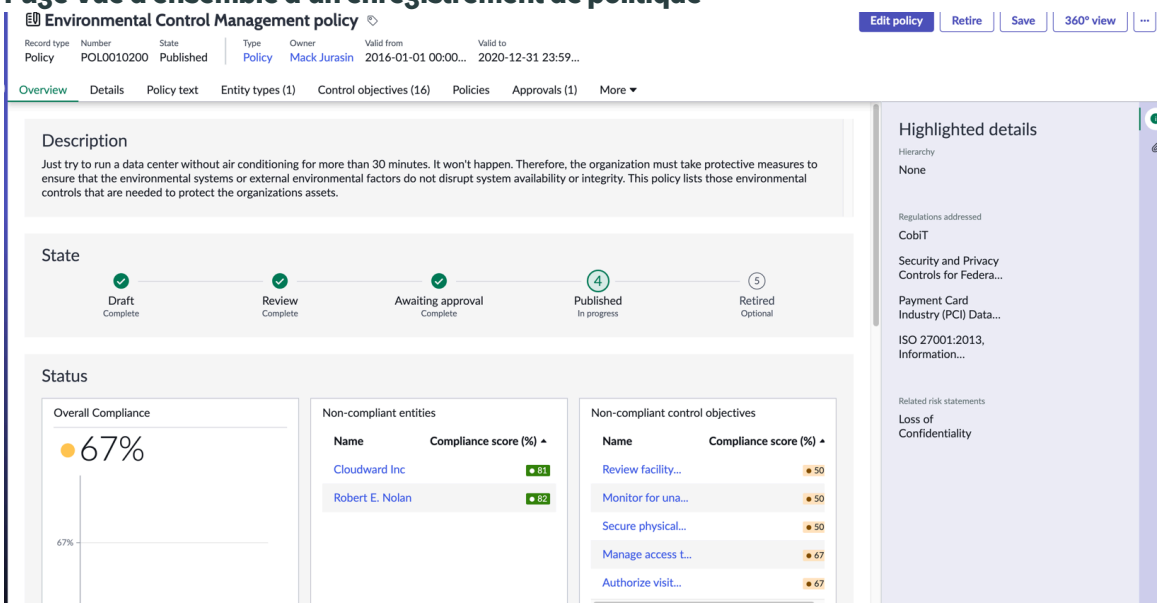
La page de vue d'ensemble d'un enregistrement de politique décrit la nécessité de la politique en ce qui concerne les actifs de l'organisation. Vous indique également l'état de la politique, son pourcentage de conformité global, les entités non conformes et les objectifs de contrôle. Il suit également les confirmations de politique, les exceptions de politique et les problèmes ouverts et en retard.

Sélectionnez  pour connaître les réglementations traitées par la politique et les déclarations de risque connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Vue d'ensemble d'un enregistrement de politique



Approuvez et publiez une politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Lorsqu'une politique est approuvée, elle est automatiquement publiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la version 11.0.2 de l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité , un nouvel article de la base de connaissances remplaçait la version précédente chaque fois que vous apportiez des modifications à une stratégie. À partir de la version 11.0.2, lorsque vous approuvez à nouveau une stratégie, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de stratégie** , ainsi qu'un historique des versions précédentes.

Cette fonctionnalité nécessite l'installation et l'activation manuelles du module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la politique.
3. Passez en revue les détails de la police.
4. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .
   Les réviseurs ne peuvent pas demander l'approbation d'une politique. Toutefois, le propriétaire de la politique et les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire de conformité de l'entreprise peuvent demander l'approbation d'une politique. Lorsque l'approbation est accordée, la politique est publiée et un article de la base de connaissances est automatiquement créé avec les détails de la politique.
5. Chaque fois que vous devez apporter des modifications à la stratégie, vous pouvez cliquer sur **Modifier la stratégie** et saisir un message dans la fenêtre contextuelle, puis cliquer sur **Demander l'approbation**.
   Ajoutez un commentaire dans la fenêtre contextuelle. Lorsque l'approbation est accordée, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Comme décrit ci-dessus, si vous avez activé le module d'extension Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer], une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** .

Ainsi, si vous créez des liens vers cette politique à partir de Portail de services ou ailleurs, la dernière version de l'article de la base de connaissances s'affiche toujours.

Confirmer une politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une fois qu'une politique a été publiée, vous pouvez créer une campagne de confirmation dans le Conformité de l'espace de travail pour définir un groupe de vos employés qui doivent confirmer qu'une politique particulière est conforme. Lorsque la campagne a été définie, vous pouvez soumettre la demande à l'audience.

Configurer une campagne de confirmation de politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une campagne de politique est l'enregistrement utilisé pour préparer une demande de confirmation de politique. Elle définit le public qui doit confirmer qu'une politique particulière est en conformité. Une campagne de stratégie n'est demandée dans le Conformité de l'espace de travail que si l'utilisateur de conformité le juge nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : Utilisateur de conformité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique à l'état **Publié** que vous souhaitez authentifier.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe Configuration **de la confirmation** .
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Audience	Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrou et ajoutez une URL vers des documents de référence pour la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la police.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Nouveau**.

> **Remarque :** Notez que la majorité des champs sont pré-remplis avec des données provenant de l'enregistrement de politique.

8. Remplissez les champs du formulaire.

> **Remarque :** Seule une description des champs qui n'a pas été décrite précédemment est fournie ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.
État	État actuel de la campagne de confirmation. L'état par défaut est Nouveau.
Date de début / fin de validité	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début** de validité jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de début de validité** ne peut pas être antérieure à la date actuelle. La date **de fin de validité** ne peut pas être **postérieure à la date de fin de validité** définie dans la politique.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours dans lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description brève	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
La demande d'accusé de réception est maintenant prête à être envoyée à l'audience définie.

Créer une audience à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Lorsque vous configurez une demande d'accusé de réception de politique dans le Conformité de l'espace de travail, vous devez identifier une audience responsable de la fourniture de l'accusé de réception.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Audience**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour la nouvelle audience, puis sauvegardez l'enregistrement.
4. Utilisez les trois onglets pour identifier les membres de cette audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Utilisateurs	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs utilisateurs individuels à l'audience.
Groupes	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs groupes prédéfinis d'utilisateurs à l'audience.
Filtres de l'utilisateur	Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau filtre pour l'inclusion des membres de l'audience. Cliquez sur **Modifier** pour modifier un filtre utilisateur existant. Vous pouvez enregistrer des filtres pour une utilisation ultérieure.

5. Lorsque l'audience a été définie, vous pouvez ajouter des utilisateurs, des groupes ou des filtres d'utilisateur à une demande de confirmation.

Soumettre une demande de confirmation à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Après avoir créé une campagne de confirmation à l'aide du Conformité de l'espace de travail, vous pouvez envoyer la demande de confirmation à l'audience définie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Confirmations de politique** > **Toutes les campagnes**.
4. Ouvrez l'enregistrement Campagne de confirmation de politique (PAC) que vous souhaitez soumettre à l'audience définie.
5. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe Configuration **de la confirmation** .
6. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Audience	Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrou et ajoutez une URL vers des documents de référence pour la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la police.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .
9. Cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque : La majorité des champs sont pré-remplis avec des données provenant de l'enregistrement de politique.

10. Remplissez les champs du formulaire.

    Remarque : Seule une description des champs qui n'a pas été décrite précédemment est fournie ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.
État	
Date de début / fin de validité	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début** de validité jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de fin de validité** ne peut pas être **postérieure à la date de fin de validité** définie dans la politique.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours dans lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description brève	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

11. Cliquez sur **Envoyer**.
12. Cliquez sur **Demander confirmation**.

    Notez que les changements suivants se produisent.

    - L'état de la campagne de confirmation devient **Confirmation en attente**.
    - Les enregistrements de confirmation (ACK) pour chaque membre du public s'affichent en bas de l'écran.
    - **L'onglet Résultats de** confirmation affiche la progression du processus de confirmation. C'est-à-dire qu'il rapporte le nombre total d'accusés de réception envoyés et tient un compte courant du nombre et des types de réponses reçues (par exemple, le nombre de réponses acceptées, refusées, exemptées, etc.).

    Remarque : **L'onglet Activité** affiche les activités de confirmation au fur et à mesure qu'elles se produisent. L'utilisateur de conformité peut cocher la case Notes de travail et publier des notes de travail pour suivre les modifications. La zone Commentaires supplémentaires peut être utilisée pour communiquer avec le public.

    En outre, chaque membre du public reçoit une notification par e-mail similaire à l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. À la fin de la période de confirmation, vous pouvez surveiller la progression des réponses en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en attente**.
14. Vous pouvez également identifier tous les membres de l'audience qui ont dépassé le délai de confirmation en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en retard**.

Répondre à une demande de confirmation à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Une fois que vous avez été identifié comme membre d'une audience pour fournir une confirmation de politique, vous devez ouvrir et examiner l'enregistrement dans le Conformité de l'espace de travail, puis le confirmer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

1. Après avoir reçu une notification vous informant que vous êtes tenu de confirmer une politique, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Pour fournir la confirmation, ouvrez l'enregistrement dans la section **Mes tâches en attente** de la page Tâches et effectuez l'une des actions suivantes.
   Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande d'accusé de réception a été configurée.
   - L'état par défaut de la confirmation de politique est **Nouveau**.
   - La confirmation de politique est définie sur **Confirmation en attente**, si :
     - la confirmation de politique a atteint l'heure définie sur la **fréquence**.
     - la confirmation de politique a atteint sa date de début de validité, s'il s'agit de la confirmation ad hoc
     - vous cliquez sur le bouton **Confirmation en attente** pour déplacer son état manuellement.
   - La confirmation de politique est à l'état Fermé si :
     - vous le déplacez manuellement vers l'état **Fermé**
     - il atteint la date de **fin de validité**
   - L'état passe à **Annuler** si :
     - vous cliquez manuellement sur **le bouton Annuler**
     - l'exception de politique est rejetée, la confirmation est réinitialisée à Annuler

   Les options suivantes sont disponibles lorsque l'instance de confirmation de politique est définie sur différents états :

   Accepter

   Si la politique est conforme, cliquez sur **Accepter**.

   Refuser

   Si la politique n'est pas conforme et que la demande est configurée de telle sorte que vous êtes autorisé à refuser la demande, cliquez sur **Refuser**.

   Demande d'exception

   Si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas répondre et que la demande est configurée de manière à ce que vous puissiez vous désabonner, cliquez sur **Demande d'exception**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre

Si la politique est approuvée

Mettre hors service une politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

La mise hors service d'une politique fait partie du processus de gestion des politiques. Il peut être mis hors service à tout Conformité de l'espace de travail moment après avoir été approuvé et publié dans la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la politique.
3. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Mettre hors service**.
   Cette option n'est disponible que pour les politiques à l'état Publié.

Créer un modèle d'article GRC

Les gestionnaires de politique et conformité peuvent utiliser pour créer des modèles pour la publication d'articles Conformité de l'espace de travail de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Document de référence

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article.
Type	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	Code du script. Ce champ dépend du champ **Type** .
HTML	Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** .
XML	Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** .
Est par défaut	Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un objectif de contrôle à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés et associés à des politiques à l'aide de la commande Conformité de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Cliquez sur la liste **Créer** et sélectionnez **Objectif de contrôle**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un objectif de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Identificateur numérique unique.
Parent	Objectif du contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Ceci afin d'éviter une relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code couleur : ○ Vert : 80 et plus ○ Jaune : 80 à 50 ○ Rouge : moins de 50
Actif	Option qui indique si une politique est active.
Crée automatiquement des contrôles	Option qui indique que les contrôles sont créés automatiquement à partir de l'objectif de contrôle. **Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut également servir de contrôle.
Catégorie	Liste des options : ○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements ○ Renforcement du système via la gestion de configuration ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Classification	Liste des options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Découverte
Type	Liste des options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Enquête ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Test en cours ○ Formation
Méthode d'attestation	Liste des options : ○ Attestation classique : ServiceNow AI Platform méthode classique d'évaluation de contrôle. ○ Attestation : méthode par laquelle les contrôles sont évalués. **Remarque :** Si vous sélectionnez Attestation, le champ Attestation est renseigné avec **Attestation GRC**
Attestation	**L'attestation GRC** est choisie par défaut. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation d'objectif de contrôle connexe est également modifié.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle.
Description	Description de l'objectif du contrôle.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour afficher et gérer les détails de l'objectif de contrôle que vous avez créé, reportez-vous à la section Gérer un objectif de contrôle à partir de la page de vue d'ensemble.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Par défaut, les attributs de contrôle sont les mêmes que l'objectif de contrôle connexe.
5. Sur la page **Vue d'ensemble** , cliquez **sur Plus** d'onglets et sélectionnez l'onglet **Problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à l'objectif de contrôle que vous avez créé. En mappant les problèmes existants à l'objectif de contrôle, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur l'objectif de contrôle.

   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez le ou les problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à l'objectif de contrôle en tant que problèmes connexes et une relation M2M est créée entre l'objectif de contrôle et les problèmes en litige pour la table Objectif du contrôle [sn_grc_m2m_issue_content]. Vous pouvez également créer un problème pour l'objectif du contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Pour supprimer un problème mappé à l'objectif de contrôle, sélectionnez le problème et cliquez sur **Supprimer**.
L'action de suppression supprime uniquement le mappage entre l'objectif du contrôle et le problème. L'action ne supprime pas l'enregistrement de problème.

> **Remarque :** Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si l'objectif du contrôle est dans l'état Mis hors service.

Que faire ensuite

Si vous implémentez la commande Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Gérer un objectif de contrôle à partir de la page de vue d'ensemble

La page Vue d'ensemble de l'enregistrement de l'objectif de contrôle vous donne les détails généraux de son état de conformité.

Page de vue d'ensemble d'un enregistrement d'objectif de contrôle

La section de garantie de contrôle vous aide à savoir si différentes attestations sont en place, ce qui démontre que le contrôle a été correctement implémenté. Les indicateurs, en plus des attestations de contrôle, permettent d'évaluer les contrôles ou de surveiller leur conformité en permanence. L'état continu et en retard des tests effectués sur les contrôles est le principal déterminant par lequel l'organisation détermine que ses politiques et ses documents de référence sont suivis.

Page Vue d'ensemble d'un enregistrement d'objectif de contrôle



Pour plus d'informations contextuelles sur l'objectif du contrôle, sélectionnez l'icône de barre latérale (icône Pour un enregistrement d'objectif de contrôle donné, vous pouvez afficher la hiérarchie des mappages vers les documents de référence et les politiques qui montrent pourquoi vous effectuez les actions indiquées dans l'objectif de contrôle.

Un enregistrement d'objectif de contrôle comporte de nombreuses listes connexes provenant de différentes applications telles que Advanced Risk, GRC Metric, PaCE et d'autres, qui sont répertoriées en regard de la vue d'ensemble. Vous pouvez mapper ou associer n'importe lequel de ces éléments de liste connexe disponibles à l'objectif de contrôle. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un type d'entité à l'objectif de contrôle,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous pouvez accéder à la liste connexe Types d'entité, sélectionner le bouton **Ajouter** et mapper le type d'entité requis.

Évaluation de contrôle basée sur le modèle d'attestation GRC

Vous pouvez sélectionner l'option d'attestation des contrôles à l'aide d'une méthode d'évaluation. Cette évaluation est une méthode alternative à l'évaluation classique basée sur ServiceNow AI Platform la méthode d'évaluation.

Conditions préalables pour activer l'évaluation intelligente dans Gestion de la politique et de la conformité

Applications incluses dans le périmètre de l'évaluation intelligente

Le système de base modèle d'évaluation intelligente GRC est fourni aux utilisateurs lorsque le module d'extension GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance) est installé. Toutefois, les applications incluses dans le périmètre suivantes sont requises :

1. Évaluation intelligente Core (sn_smart_asmt)
2. Évaluation intelligente Outils de migration (sn_smart_asmt_mig). Pour plus d'informations, voir Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation
3. Évaluation intelligente connectée (sn_smart_asmt_conn)
4. Concepteur d'évaluation intelligente (sn_smart_asmt_desg). Pour plus d'informations, voir Utilisation du concepteur de modèle

Activer la propriété système des évaluations intelligentes

La `Enable smart assessments on control` propriété système doit être définie sur vrai si vous souhaitez évaluer les contrôles à l'aide de la méthode d'évaluation basée sur le modèle d'attestation GRC. Pour plus d'informations sur la propriété système, voir Activer les évaluations intelligentes sur le contrôle.

Migrer le modèle

Créez un nouveau modèle dans Moteur d'évaluation intelligent. Pour plus d'informations, consultez Création d'un modèle d'évaluation à partir de types de mesures d'évaluation héritées.

Limitations du contrôle d'accès pour les rôles d'utilisateur d'évaluation intelligente

sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite

En tant qu'utilisateurs connectés, ils peuvent répondre aux **attestations dans Mes attestations** sur la page Tâche de , Portail des Conformité de l'espace de travail risques et Centre des employés.

sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager et sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Peut afficher et modifier les modèles.

sn_compliance.attestation_creator

Peut créer une catégorie de modèle et une migration de modèle.

sn_compliance.user

Peut lire toutes les évaluations associées à la catégorie de contrôle.

Catégorie de modèles d'évaluation et tables de migration

Catégories de modèles d'évaluation [sn_smart_asmt_template_category]

Le champ **Rôle de catégorie** a la configuration du rôle de lecteur minimum requis pour lire le modèle de cette catégorie. Le rôle doit contenir le rôle sn_smart_asmt.template_reader.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrations des modèles d'évaluation [sn_smart_asmt_mig_template_migration]

Utilisé pour migrer le type de mesure source et la catégorie de modèle existants vers le nouveau format de modèle d'évaluation.

Impact de la méthode d'attestation sur l'objectif de contrôle et la génération de contrôle

Lorsque la *Enable smart assessments on control* propriété système est définie sur vrai et que l'enregistrement de l'objectif de contrôle a la valeur **Attestation** dans le champ **Méthode d'attestation** , tous les contrôles qui sont générés pour cet enregistrement d'objectif de contrôle après que l'attestation a des valeurs par défaut de l'objectif de contrôle. La valeur du champ **Méthode d'attestation** est définie par défaut sur **Attestation**.

Remarque : Les anciens objectifs de contrôle auront une méthode d'évaluation par défaut en tant qu'évaluation classique. Si vous souhaitez explorer la méthode d'évaluation intelligente, vous devez apporter les modifications nécessaires à l'objectif du contrôle ou au contrôle. Le contrôle ne peut être mis à jour que s'il n'a pas d'objectif de contrôle. Après avoir créé un nouvel enregistrement, vous pouvez choisir l'attestation classique ou l'attestation comme méthode d'attestation.

- Si l'objectif du contrôle est associé au contrôle, le contrôle généré hérite de la **méthode d'attestation** et des valeurs du champ **Attestation** .
- Si un contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les champs **Méthode d'attestation** et **Attestation** sont pré-renseignés, si l'objectif du contrôle comporte des valeurs dans ces champs.

  Remarque : Les contrôles sont automatiquement créés si l'option **Créer automatiquement des contrôles** est activée pour l'objectif du contrôle.

  Le champ **Méthode d'attestation** est en lecture seule. Toutefois, vous pouvez modifier le champ **Attestation** et sélectionner un autre modèle pour l'attestation. Tous les changements apportés à l'objectif du contrôle sont automatiquement mis à jour dans les contrôles associés.

- Une fois le contrôle enregistré et attesté, la liste connexe **Attestations** s'affiche dans l'enregistrement de contrôle. Cette liste connexe affiche toutes les instances d'évaluation qui sont à l'état Ouvert et Terminé.

  Si la méthode d'évaluation passe d'Attestation classique à Attestation dans l'enregistrement de l'objectif de contrôle, les modifications sont alors reflétées dans tous les enregistrements de contrôle générés pour l'objectif de contrôle. Jusqu'à ce que le contrôle passe à l'état Attest, les valeurs des champs **Méthode d'attestation** et **Attestation** peuvent être mises à jour.

- Si le contrôle a précédemment été généré à l'aide de la méthode d'attestation classique, la liste connexe **Attestation classique** contient les détails de toutes les attestations terminées.
- Si le contrôle passe à l'état Brouillon en sélectionnant le bouton **Revenir au brouillon** , toutes les évaluations qui étaient actives sont annulées. De même, si le contrôle est mis hors service, toutes les évaluations connexes sont également annulées.
- Si le contrôle est marqué comme **Exempté** en raison d'une exception de politique, toutes les évaluations associées sont annulées. Toutefois, si l'option **Exempter** est désactivée pour le contrôle et si le contrôle est à l'état Attester, les évaluations sont redéclenchées. De plus, tous les champs de la section Attestation du contrôle sont en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une politique est associée à l'objectif du contrôle et que la politique est publiée, tous les champs du formulaire de l'objectif du contrôle sont en lecture seule.
- Lorsque le contrôle passe à l'état Attester, les évaluations sont déclenchées. Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire du contrôle et aux personnes chargées de répondre de l'attestation du contrôle, avec la ligne d'objet renvoyant au nouveau nom d'attestation du numéro de contrôle et à la date d'échéance à laquelle l'attestation doit être terminée.
- Si une attestation échoue pour l'un des contrôles générés à partir d'un objectif de contrôle, le contrôle devient alors non conforme et un problème est créé. Ou, si le contrôle a un problème qui existe déjà, le champ **Source du problème** est mis à jour. Si le contrôle passe à l'état Attester et si l'attestation réussit, les problèmes existants sont fermés et le contrôle devient conforme.

- Vous pouvez répondre aux attestations à partir de l'un de ces portails :
  - Répondre aux attestations du Centre des employés.
  - Répondre aux attestations sur le portail des risques.
  - Répondre aux attestations à partir de la page Tâches de Conformité de l'espace de travail.
- Pour afficher les changements apportés à l'objectif de contrôle et au formulaire de contrôle, voir :
  - Créer un objectif de contrôle à l'aide de Conformité de l'espace de travail.
  - Créer un contrôle à l'aide de Conformité de l'espace de travail.
- Pour afficher les widgets d'attestation dans les pages de contrôle et de vue d'ensemble des objectifs de contrôle, reportez-vous à la section Modifications de l'interface utilisateur pour les évaluations basées sur l'attestation GRC.
- Pour afficher les attestations de contrôle en mode 360°, reportez-vous à la section 360° Relationship Visualization pour Gestion de la politique et de la conformité.

Répondre aux attestations du Centre des employés

Répondez à vos attestations en vous connectant au Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que répondant d'attestation d'un contrôle, vous pouvez vous connecter au Centre des employés portail et répondre aux attestations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Tâches GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.
3. Sélectionnez la nouvelle tâche dans la section Mes tâches.
4. Sélectionnez le lien de l'instance d'évaluation dans la liste connexe Mes tâches en attente.
5. Entrez votre réponse à l'ensemble de questions et joignez un document de preuve.
6. Sélectionnez le bouton **Suivant** .
7. Sélectionnez l'option **Fournir une confirmation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez le bouton **Soumettre l'évaluation** .
9. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
   Toutes les questions sont lues uniquement maintenant que vous avez soumis la réponse.

Répondre aux attestations sur le portail des risques

Répondez à vos attestations en vous connectant au Portail des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que répondant d'attestation d'un contrôle, vous pouvez vous connecter au portail des risques et répondre aux attestations.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Portail des risques**.
2. Sélectionnez la nouvelle tâche dans la section Mes tâches en attente du portail des risques.
   Vous pouvez afficher les attestations sur le panneau de gauche.
3. Sélectionnez le lien d'instance d'évaluation sur le panneau de droite de la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Entrez votre réponse aux questions dans la catégorie.
5. Pour joindre une preuve, sélectionnez le lien Ajouter un fichier, sélectionnez le document dans le dossier et cliquez sur **Ouvrir**.
6. Sélectionnez le bouton **Charger** .
7. Sélectionnez le bouton **Suivant** .
8. Sélectionnez l'option **Fournir une confirmation** dans la page Soumettre.
9. Sélectionnez le bouton **Soumettre l'évaluation** .
10. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
    Toutes les questions sont lues uniquement maintenant que vous avez soumis la réponse.

Répondre aux attestations à partir de la page Tâches de Conformité de l'espace de travail

Répondez à vos attestations en vous connectant à la page Tâches du Conformité de l'espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que répondant d'attestation du contrôle, vous pouvez vous connecter au Conformité de l'espace de travail, accéder à la page Tâches et répondre aux attestations.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône 
   Vous pouvez afficher les attestations de contrôle sur le panneau de gauche.
3. Sélectionnez le lien d'instance d'évaluation sur le panneau de droite de la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Entrez votre réponse à l'ensemble de questions et joignez un document de preuve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez le bouton **Suivant** .
6. Sélectionnez l’option **Fournir une confirmation** .
7. Sélectionnez le bouton **Soumettre l’évaluation** .
8. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
   Toutes les questions sont lues uniquement maintenant que vous avez soumis la réponse.

Modifications de l’interface utilisateur pour les évaluations basées sur l’attestation GRC

Le volet Listes de la est mis à jour avec le Conformité de l'espace de travail lien des évaluations pour accéder aux évaluations. Les widgets d’attestation et d’attestation classique s’affichent dans les pages d’accueil du gestionnaire de conformité, de l’analyste de conformité et du gestionnaire de conformité informatique.

Page Listes de la Conformité de l'espace de travail

Vous pouvez sélectionner l’option de liste Évaluations dans la liste Attestations de contrôle de la vue Liste pour afficher la liste des évaluations qui ne sont pas à l’état Conformité de l'espace de travail Terminé.

Widgets d’attestation dans Conformité de l'espace de travail les pages d’accueil

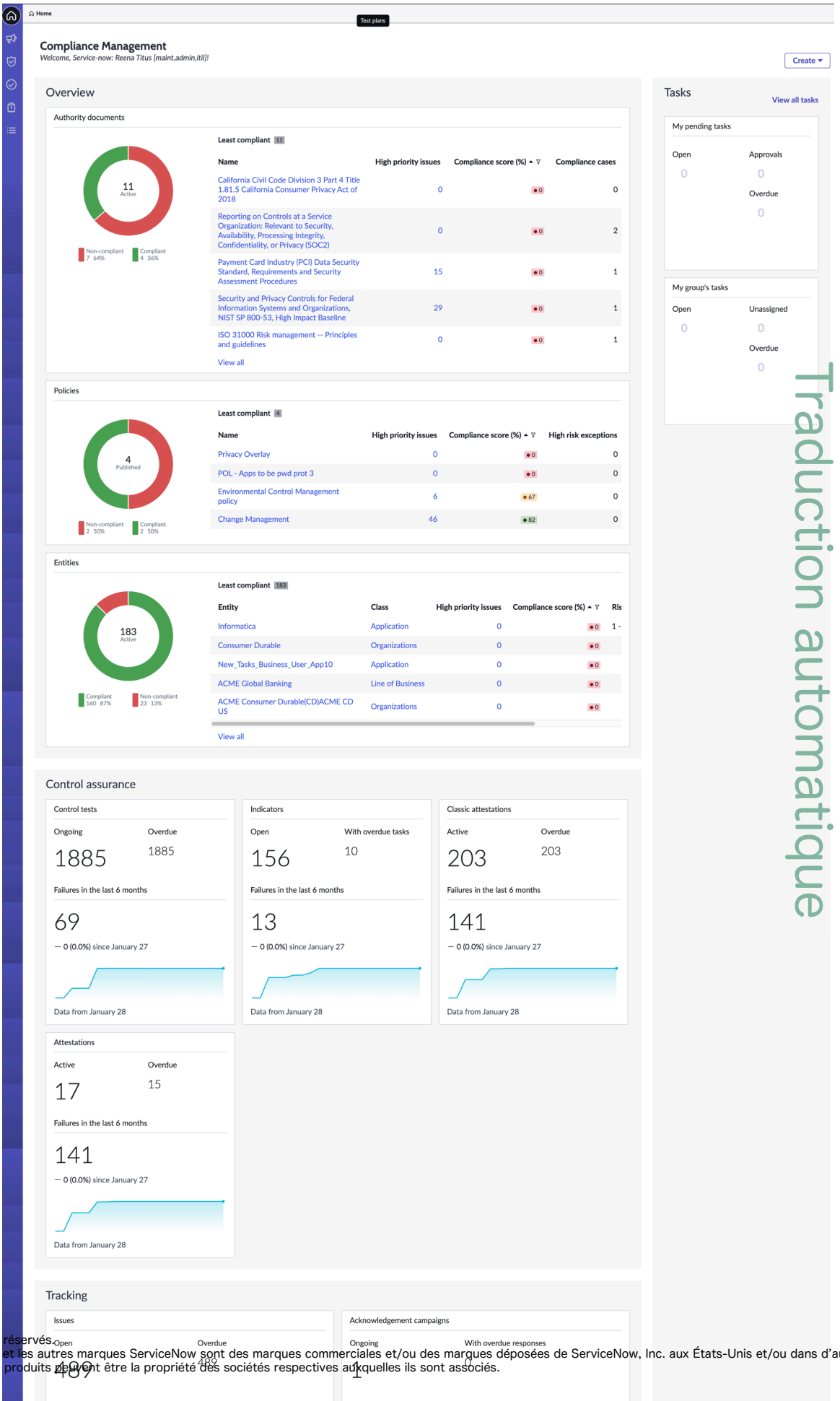
Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité

La page d’accueil du gestionnaire de conformité est mise à jour avec le widget Attestations. Le widget d’attestation existant a été renommé Attestations classiques, qui contient les données des attestations terminées pour le contrôle lorsque la méthode d’attestation était Attestations classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Attestations sur la page d'accueil du gestionnaire de conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d’accueil Compliance pour l’analyste de conformité

De même, la page d’accueil de l’analyste de conformité est mise à jour avec le widget Attestations. Le widget d’attestation existant a été renommé Attestations classiques et contient les données des attestations terminées pour le contrôle lorsque sa méthode d’attestation était l’attestation classique.

Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité informatique

De même, la page d’accueil du gestionnaire de conformité informatique affiche les données d’attestation et les attestations classiques si le contrôle a déjà été évalué par la méthode d’attestation classique.

Widgets d’attestation dans les pages Vue d’ensemble de l’objectif de contrôle et du contrôle

Page Vue d’ensemble d’un enregistrement d’objectif de contrôle

La page de vue d’ensemble affiche le widget Attestations avec les attestations ouvertes et en retard pour les six derniers mois si la méthode d’évaluation était Attestation.

Page de vue d’ensemble d’un enregistrement de contrôle

Affiche le widget Attestations avec les détails de l’attestation ouverte et en retard. Si le contrôle a déjà été évalué par la méthode d’attestation classique, les données de toutes les attestations terminées s’affichent. Vous pouvez également afficher le widget **Attestation terminée** avec ses détails.

Regroupement des évaluations pour les attestations de contrôle

La fonctionnalité d’attestation de contrôle est améliorée pour afficher toutes les informations relatives aux contrôles dans la page d’évaluation. Vous pouvez également regrouper les évaluations d’un utilisateur et les combiner. Par conséquent, toutes les évaluations que l’utilisateur doit évaluer peuvent être effectuées ensemble sans avoir à évaluer l’une après l’autre.

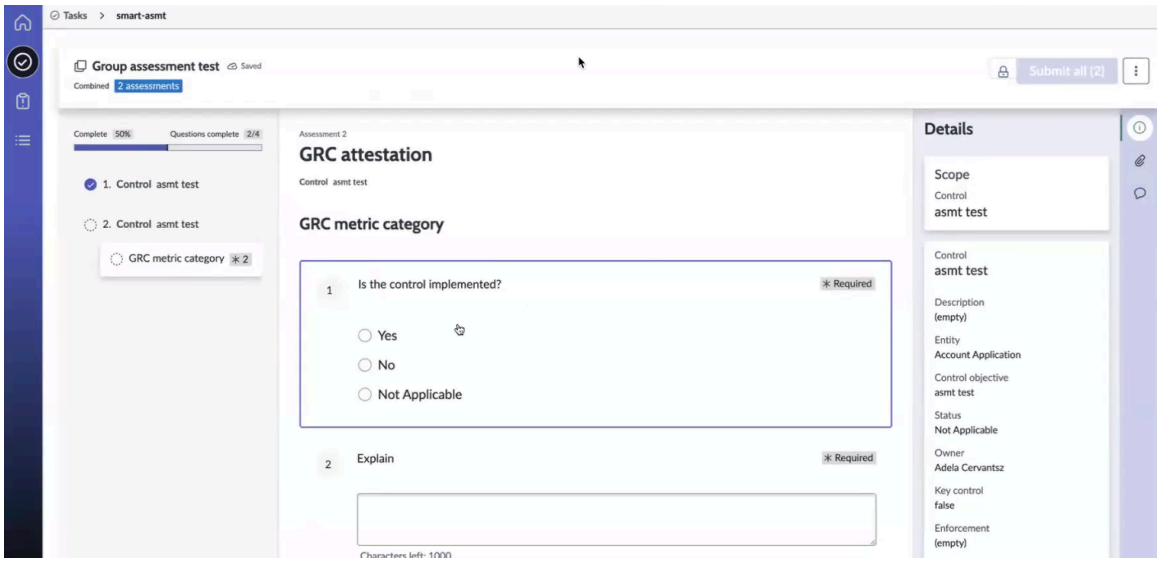
Informations de contrôle en tant que référence d’évaluation

Le modèle **d’attestation GRC** pour la catégorie de contrôle de l’évaluation comportait deux cibles en tant que Contrôle et Entité pour afficher les informations relatives au contrôle et à l’entité sur le modèle d’évaluation. Avec les informations référentielles du moteur d’évaluation, les informations d’entité ne sont plus affichées. Au lieu de cela, toutes les informations pertinentes sur le contrôle sont ajoutées en tant que référence d’évaluation dans le modèle d’attestation GRC.

Les informations contextuelles telles que son nom, sa description, son entité, son objectif de contrôle, son état, son propriétaire, son score de conformité actuel, sa valeur de niveau, l’évaluateur de hiérarchisation, son application, sa classification et autres sont renseignées et affichées lorsque vous ouvrez une évaluation dans le volet Détails de droite.

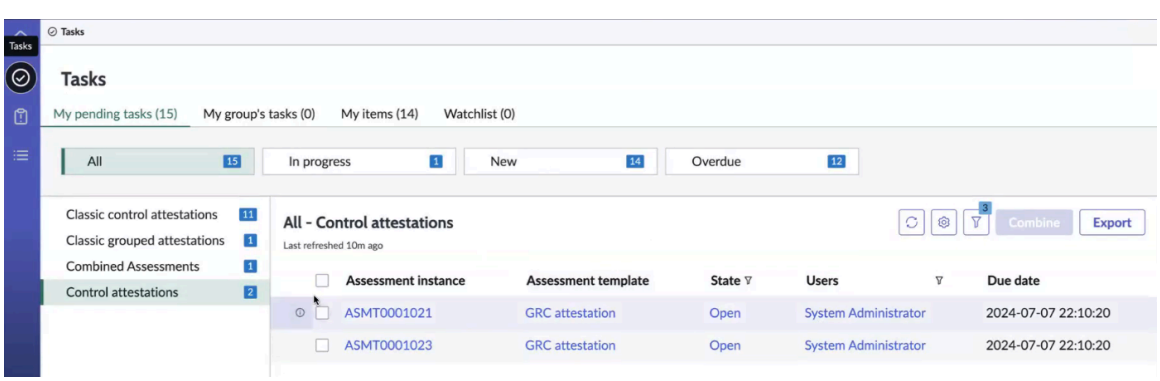
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Attestations de contrôle de regroupement

Vous pouvez regrouper une liste d'évaluations affectées à un utilisateur particulier en tant qu'évaluations combinées et attribuer un nouveau nom aux évaluations groupées.



Pour regrouper les évaluations, reportez-vous à la section Combiner les évaluations pour les attestations de contrôle.

Combiner les évaluations pour les attestations de contrôle

Fournissez une réponse à des évaluations similaires en regroupant les évaluations d'un utilisateur dans la page Tâches de l'espace de travail Conformité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

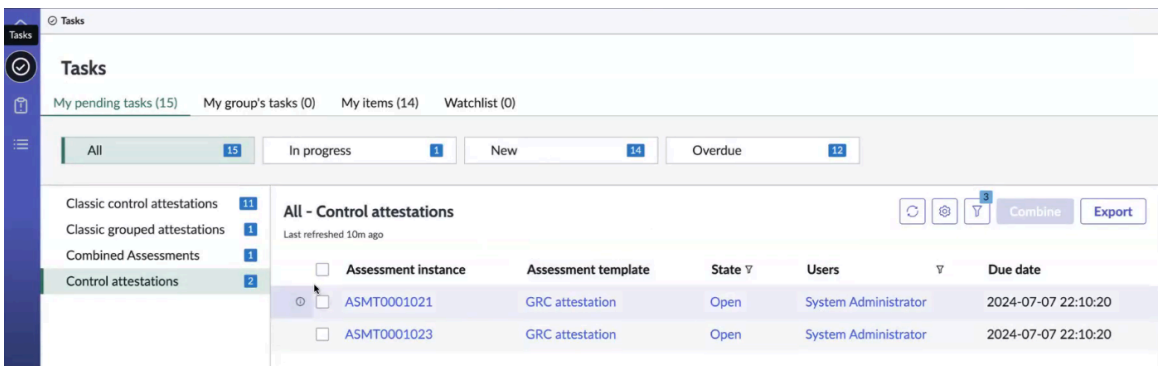
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône
3. Sélectionnez les attestations de contrôle sur le panneau de gauche.
4. Dans la liste connexe Mes tâches en attente, sélectionnez les instances d'évaluation dans le panneau de droite que vous souhaitez regrouper.
   Une fois que vous avez sélectionné plusieurs enregistrements d'instance d'évaluation, le bouton **Combiner** est activé.
5. Sélectionnez le bouton **Combiner** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

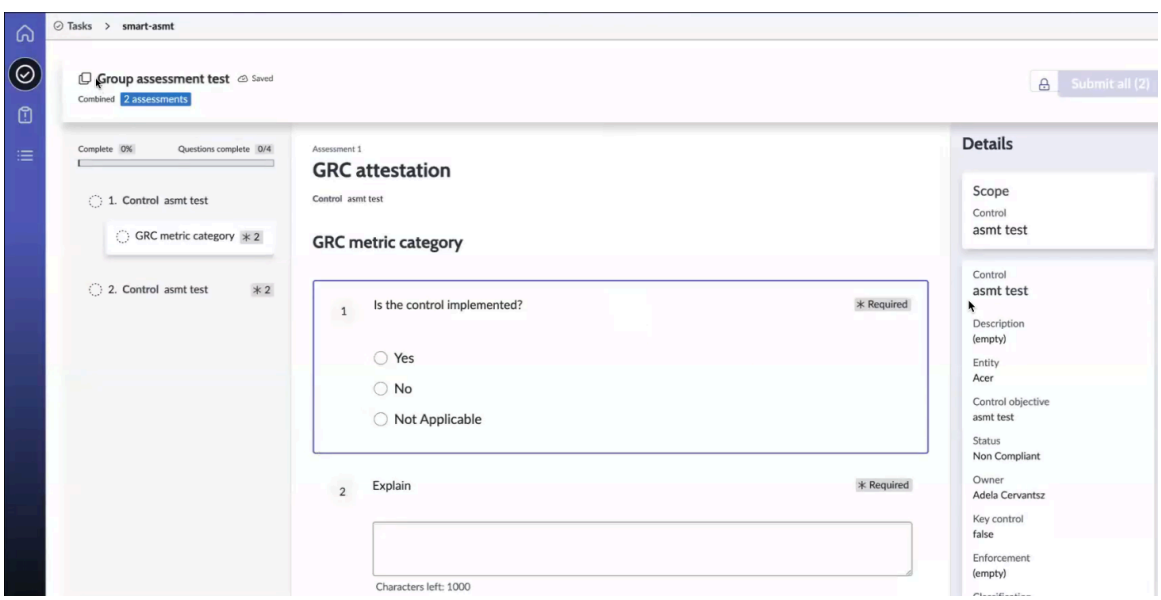
6. Dans la fenêtre contextuelle Combiner, saisissez un nom pour les évaluations que vous regroupez.
   Si vous ne saisissez pas de nom, le nom est défini par défaut sur le nom de l'évaluation, qui est l'attestation GRC.
7. Cliquez sur **Continuer**.

   Les évaluations individuelles sont répertoriées dans la liste **Attestations de contrôle** et les évaluations groupées dans la liste **Évaluations combinées** de la liste connexe Mes tâches en attente.



   Les évaluations sélectionnées sont regroupées sous un seul nom d'attestation. Vous pouvez répondre aux évaluations individuellement ou individuellement dans les évaluations combinées groupées. Vous pouvez répondre à une évaluation même si vous les avez regroupées. Les évaluations combinées répertorient uniquement les évaluations qui n'ont pas été effectuées.

8. Sélectionnez l'évaluation et répondez aux questions.



9. Cochez la case dans la fenêtre contextuelle Soumettre l'évaluation combinée, puis cliquez sur le bouton **Soumettre tout** pour soumettre les évaluations.
10. Accédez à Mes tâches en attente et actualisez la page.
    Une fois les évaluations terminées, les listes d'évaluations combinées et d'attestations de contrôle sont supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Accédez à la liste connexe Contrôles de la page d'enregistrement Objectif de contrôle dans le Conformité de l'espace de travail.
    Vous pouvez afficher les évaluations terminées à partir de leurs états pour différentes entités.

Réaliser un questionnaire de hiérarchisation CRI pour déterminer la valeur de niveau de l'entité

Réalisez un questionnaire de hiérarchisation CRI sur une entité pour déterminer son niveau. Les contrôles d'évaluation associés à ce niveau seront créés ou mis à jour. En fonction de la réponse de l'évaluateur au questionnaire CRI, l'état de conformité de chaque contrôle mappé à une question est déterminé et le score de conformité global de l'entité est calculé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Cyber Risk Institute (CRI) se concentre sur la collaboration avec les clients du secteur financier et les régulateurs et rationalise les normes de gestion de la conformité dans les organisations financières. Pour atténuer les risques, CRI a créé un profil en tant que profil CRI basé sur le contenu NIST CSF v2.0.

Le contenu est basé sur les fonctions NIST CSF v2.0 telles que l'identification, la protection, la détection, la réponse, la récupération et la gouvernance, appelées instructions de diagnostic. Ces déclarations correspondent à diverses citations provenant des normes de l'industrie et généralisées en objectifs de contrôle communs. Lorsque les institutions financières se conforment à ces énoncés de diagnostic, elles se conforment automatiquement à toutes les réglementations et normes appliquées par le secteur financier.

ServiceNow système de base fournit ce contenu de profil CRI aux clients et ils sont :

- Documents de référence pour le profil CRI.
- FFIEC CAT fait partie de CRI Accelerator. Pour plus d'informations, consultez Accélérateur du Cyber Risk Institute.
- Le contenu du CSF NIST fait partie de l'accélérateur CSF. Pour plus d'informations, consultez NIST CSF Vue d'ensemble des processus.

L'évaluation CRI se fait en deux étapes :

Questionnaire de hiérarchisation CRI

Avec l'IRC, vous pouvez hiérarchiser votre organisation avec une série de questions prescriptives que vous posez pour évaluer votre entreprise. En fonction des réponses à l'évaluation, votre entreprise se voit attribuer une valeur de niveau.

Évaluation du profil CRI

Une fois le questionnaire de hiérarchisation CRI rempli et en fonction de l'état du niveau de votre entreprise, vous devez terminer la deuxième étape, l'évaluation du profil CRI, qui détermine l'état de conformité des contrôles et le score de conformité global de votre entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste Bibliothèque de conformité des documents de référence du panneau de gauche, sélectionnez un document de référence basé sur CRI Profile v2.0.
4. Sélectionnez la liste connexe Contenu des documents de référence pour afficher les contenus des documents de référence associés au document de référence, puis sélectionnez un contenu des documents de référence. Chacune de ces citations est associée à un objectif de contrôle.
5. Dans la page de vue d'ensemble de l'enregistrement de citation, sélectionnez la liste connexe Objectif de contrôle.
6. Sélectionnez un enregistrement d'objectif de contrôle et cliquez sur la liste connexe Contenu des documents de référence pour afficher les contenus des documents de référence connexes provenant du Profil CSF v2.0 et du FFIEC.
   Vous saurez comment les enregistrements sont mappés au contenu du profil CSF v2.0. Vous avez également le contenu pour FFIEC CAT et NIST CSF v2.0 dans la bibliothèque Compliance – Documents de référence. Avec ces contenus disponibles, vous pouvez remplir le questionnaire de hiérarchisation pour votre entreprise ou votre filiale.
7. Dans la page Listes, sélectionnez **Toutes les entités** , puis cliquez sur un enregistrement d'entité.
8. Sélectionnez la liste connexe **Détails** de l'enregistrement d'entité et cliquez sur le champ **Classe** . Sélectionnez n'importe quelle classe d'entité, où l'option **Est CRI** est activée pour le **profil de risque de cybersécurité (CRI).** Ce marqueur détermine si cette classe est applicable pour l'évaluation du profil CRI. Toute entité associée à cette classe a le droit d'être évaluée pour le questionnaire de hiérarchisation CRI.
9. Fermez l'enregistrement et sélectionnez la liste connexe Détails de l'entité.
10. Saisissez les détails du niveau dans la liste connexe Profil de risque de cybersécurité (CRI).
    Pour plus d'informations, consultez
    - Le formulaire Entité dans Créer une entité.
    - Les listes connexes de la section Entités.
11. Sélectionnez ••• puis cliquez sur l'option **Initier le questionnaire de hiérarchisation CRI** .
12. Saisissez un message dans le champ **Message** et sélectionnez le bouton **Initier le questionnaire de hiérarchisation** dans la fenêtre contextuelle du questionnaire de hiérarchisation CRI.
    Une fois le questionnaire de hiérarchisation lancé, la liste connexe du **questionnaire de hiérarchisation CRI** apparaît dans l'enregistrement d'entité.
13. Sélectionnez la liste connexe du **questionnaire de hiérarchisation CRI** et cliquez sur le lien de l'instance d'évaluation.
    Vous pouvez également répondre à l'évaluation à partir de la liste **Évaluations de niveau** de la liste connexe Mes tâches en attente sur la page Tâches et à partir du portail des employés. Passez en revue les instructions d'évaluation de la hiérarchisation et répondez aux questions. En fonction de votre réponse à chaque question, le niveau de l'entité est déterminé.

    Pour répondre à une attestation, consultez Répondre aux attestations à partir de la page Tâches de Conformité de l'espace de travail et Répondre aux évaluations.
14. Après avoir soumis votre évaluation, ouvrez l'enregistrement d'entité pour afficher la valeur du niveau dans le champ **Niveau** de la section **Profil de risque de cybersécurité (CRI).**
    En outre, en fonction de la valeur du niveau, vous pouvez également connaître le nombre de contrôles qui sont générés en fonction des objectifs de contrôle provenant du profil de niveau.
15. Pour afficher les contrôles mappés à la valeur du niveau, sélectionnez la liste connexe **Contrôles en aval** .
    Une fois le niveau déterminé en fonction du questionnaire de hiérarchisation, vous pouvez maintenant effectuer l'évaluation du profil CRI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une Évaluation du profil CRI selon les directives CRI à l'aide du moteur d'évaluation de contrôle

Effectuez une Évaluation du profil CRI basée sur le questionnaire de hiérarchisation d'une entité pour déterminer l'état de conformité des contrôles et connaître le score de conformité attribué à l'entité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône 
3. Sélectionnez **Toutes les entités** dans la liste Définition du champ d'application du volet gauche et cliquez sur l'enregistrement d'entité pour lequel vous avez rempli le questionnaire de hiérarchisation CRI.
4. En tant que propriétaire de l'entité, sélectionnez ••• et cliquez sur l'option **Initier l'évaluation du profil CRI** .
   L'évaluation du profil CRI est créée en fonction de la valeur du niveau, et vous pouvez afficher les évaluations dans la liste connexe **Évaluation du profil CRI** , qui prend quelques secondes à générer. Les commandes sont également créées simultanément.

   Remarque : Lorsque l'évaluation de niveau est en cours, vous ne pouvez déclencher ni l'évaluation de niveau ni l'évaluation de profil CRI. Lorsqu'une évaluation du profil CRI est en cours de création, vous ne pouvez pas déclencher une autre évaluation de niveau CRI. Si une évaluation CRI est ouverte, l'option d'évaluation de niveau n'est pas visible non plus.

5. Sélectionnez la liste connexe de profil CRI et actualisez la page pour afficher l'évaluation.
6. Sélectionnez le lien de l'évaluation.
   L'évaluation est divisée en plusieurs sections en fonction des fonctions du contenu de la version 2.0 du CSF. Vous pouvez lire les instructions et répondre aux questions. Chaque question est mise en correspondance avec l'objectif de contrôle qui, à son tour, correspond à l'énoncé de diagnostic du profil CRI. Chacune de ces questions comporte des réponses à choix multiples parmi lesquelles vous pouvez choisir une réponse.

   a. Sélectionner le lien **Afficher les conseils**
      Le texte du lien donne plus de contexte et vous guide dans votre réponse à la question posée en fournissant des conseils de réponse. Il donne des exemples de preuves efficaces sur le type de preuves que vous pouvez joindre.

   b. Écrivez votre justification dans le champ Fournir **une justification pour cette réponse** .

   c. Sélectionnez le bouton **Ajouter des pièces jointes** dans le champ **Fournir des pièces jointes pour cette réponse** .
      La justification et l'ajout de pièces jointes sont facultatifs, mais ceux-ci sont recommandés par le CRI. Les informations connexes dans le volet droit du questionnaire vous donnent plus de contexte sur le périmètre, l'entité, les personnes, les dates demandées et les dates d'échéance de l'évaluation.

7. Répondez à toutes les questions et sélectionnez **Soumettre**.
   Une fois l'évaluation terminée, en fonction de vos réponses, les contrôles correspondants reflètent l'état de conformité. Le score de conformité est déployé jusqu'au niveau de l'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez la liste connexe **Contrôles en aval** pour afficher l'état de chaque contrôle s'il est conforme ou non conforme.
   En cas de non-conformité, un problème est généré que vous pouvez afficher dans la liste connexe **Problèmes en aval** . Le score de conformité est calculé au niveau de l'entité, que vous pouvez consulter dans la page Vue d'ensemble de l'entité.

Désactiver un objectif de contrôle à l'aide du Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , vous pouvez désactiver les Conformité de l'espace de travail objectifs de contrôle qui ne sont plus pertinents pour leur objectif de contrôle de citation ou parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectif du contrôle**.
2. Ouvrez un objectif de contrôle.
3. Dans l'objectif de contrôle, décochez la case **Actif**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associez un objectif de contrôle à une politique à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

L'objectif de contrôle peut être associé à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état de révision ou de brouillon. À l'aide de , Conformité de l'espace de travail vous pouvez choisir la politique dans le champ Document de l'objectif de contrôle ou modifier la liste connexe Objectif de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **Objectif de contrôle** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, retournez à Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Associez un objectif de contrôle à une citation à l'aide de la commande Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , Conformité de l'espace de travail vous pouvez mapper un objectif de contrôle unique à de nombreuses citations provenant de différents documents de référence. Cette fonction vous permet de tester un objectif de contrôle une fois tout en respectant de nombreuses citations différentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Contenu des documents de référence**.
4. Ouvrez un enregistrement de citation.
5. Dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** , cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez les objectifs de contrôle dans la fenêtre contextuelle Objectifs de contrôle.
7. Cliquez sur Ajouter.
   Les objectifs de contrôle que vous avez ajoutés sont liés à la citation.

Créer une citation à l'aide de l' Conformité de l'espace de travail

Les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont généralement téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence à l'aide du Conformité de l'espace de travail fichier . L'option **Actif** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez les documents de référence dans la liste de la bibliothèque Conformité.
4. Sélectionnez cette option pour ouvrir un document de référence.
5. Dans la liste connexe **Contenu des documents de référence** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de citation

Champ	Description
Nom	Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Référence de contenu.
Type	Type de citation créée. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour demander des enregistrements d'un type spécifique. ○ Rubrique principale ○ Processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Objectif du contrôle ○ Contrôle ○ Informations de prise en charge
Document de référence	Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des contenus des documents de référence à partir du formulaire de document de référence, le système remplit automatiquement ce champ.
Actif	Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case **Actif**.
Parent	Fait référence au contenu parent.
Description	Description de la citation.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de la citation et surveiller la conformité globale, sa répartition et les entités non conformes dans les différents widgets du volet **État** de la page **de vue d'ensemble** par défaut. Il y a aussi une barre latérale, qui met en évidence tous les détails de l'enregistrement de citation.

Créer un document de référence à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Les documents de référence gèrent un processus et des citations sont créées en leur sein pour gérer les points du processus. Par exemple, le processus appelé Building Security contient une citation pour le contrôle d'entrée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste **Créer** et sélectionnez **Document de référence**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un document de référence

Champ	Valeur
Nom	Nom du document.
Numéro	Champ en lecture seule qui est automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique.
Source	Champ non modifiable avec la source de la politique. Par exemple, si l'instruction provient de l'importation UCF, la source est UCF.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Version	Numéro de version unique utilisé par la source pour identifier ce document de référence.
Nom courant	Version abrégée du champ **Nom** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Catégorie	Catégorie pour ce document de référence.
Type	Le type de document : ○ Guide de bonnes pratiques d'audit ○ Guide de bonnes pratiques ○ Facturer ou agir ○ Obligation contractuelle ○ Norme internationale ou nationale ○ Non défini ○ Directive d'organisation ○ Règlement de la loi ○ Sphère de sécurité ○ Exigence de l'organisme d'autorégulation ○ Documentation du fournisseur
Date de début de validité	Date et heure de fin de validité de la politique.
Date de fin de validité	Date et heure auxquelles la police n'est plus valide.
URL	URL du document de référence stocké.
Description	Plus d'informations sur le document de référence.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le document de référence est créé et toutes ses listes connexes sont disponibles pour que vous puissiez les consulter. Par défaut, la page Vue d'ensemble s'ouvre pour afficher la **description** de l'enregistrement de document de référence et met en évidence les détails de l'enregistrement dans la barre latérale de la page.
5. Dans la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez les **problèmes**.
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants au document de référence que vous avez créé. En mappant les problèmes existants au document de référence, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur le document.

   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez le ou les problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés au document de référence en tant que problèmes connexes. Vous pouvez également créer un problème pour le document de référence en sélectionnant le bouton **Nouveau** .

   d. Pour supprimer un problème mappé à un document de référence, sélectionnez le problème et cliquez sur **Supprimer**.
   L'action de suppression supprime uniquement le mappage entre le document de référence et le problème, et ne supprime pas l'enregistrement du problème.

   Remarque : Les boutons d'action de l'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si le document de référence est à l'état Mis hors service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver un document de référence à l'aide du Conformité de l'espace de travail

L'option **Actif** dans un document de référence indique si les documents de référence ont été retirés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans le document de référence, décochez la case **Actif**.

   Pour les documents de référence importés à partir d'UCF, les utilisateurs ne sont pas autorisés à décocher la case **Actif** , car il s'agit d'un formulaire en lecture seule.

Gérer les exceptions et extensions de politique à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Les exceptions et extensions de politique fournissent un allègement temporaire pour les contrôles non conformes. L'exception de politique capture le motif, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique.

En outre, vous pouvez demander l'extension d'une exception de politique approuvée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.

Demander une exception de politique à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Utilisez pour Conformité de l'espace de travail demander des exceptions pour des politiques, des objectifs de contrôle ou des problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités pour lesquels l'exception s'applique. Vous devez également spécifier la durée pendant laquelle l'exception est requise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les exceptions fournissent un soulagement temporaire lorsque vous n'êtes pas en mesure de répondre aux exigences de conformité en raison de situations extraordinaires. Par exemple, vous n'êtes pas en mesure de respecter un contrôle qui stipule que tous les serveurs de système d'exploitation critiques doivent être corrigés dans les 48 heures suivant la publication des correctifs par le fournisseur de système d'exploitation.

Remarque : Pour en savoir plus sur les exceptions de politique, reportez-vous à la section Gérer les exceptions et les extensions de la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Cliquez sur **Exception de politique** dans la liste **Créer** .
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle exception de politique

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'exception de politique.
Demandeur	Personne demandant l'exception à la politique, généralement le propriétaire du contrôle.
Motif	Motif de la demande d'exception de politique. Le demandeur peut changer le motif jusqu'à ce que l'exception de politique soit approuvée.
Description brève	Description de la demande d'exception de politique.
État	État de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Sous-état	Sous-état d'approbation de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Priorité	Priorité d'approbation de cette exception de politique
Justification	Preuve ou justification de l'exception de politique.
Source	
Type de source	Type d'exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes : ○ Politique : créer une exception de politique basée sur une politique. ○ Objectif du contrôle : la valeur par défaut est un objectif de contrôle unique sur lequel l'exception de politique est créée. Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l'onglet **Contrôles impactés** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l'objectif de contrôle. ○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles. Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles provenant de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles. ○ Problème : problème associé à cette exception de politique.
Politique	Politique pour laquelle l'exception est créée.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à cette exception de politique.
Problème	Problème associé à cette exception de politique.
Enregistrement cible	Table d'enregistrement cible sur laquelle l'exception de politique est appliquée. Cette table est également référencée dans le champ Table **cible des exceptions de politique** du formulaire Registre d'intégration des exceptions de politique.
Planifier	
Début de validité	Jour de début de l'exception de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin de validité	Jour auquel l'exception de politique prend fin. La date de fin de validité doit être postérieure à la date de début de validité et ne peut pas être une date passée.
Durée	Nombre de jours entre les dates **de début et** de **fin de validité** .
Extensions approuvées	Nombre de fois où des prolongations ont été demandées jusqu'à présent et ont été approuvées.
Extensions restantes	Nombre de fois où des prolongations pourront être demandées à l'avenir. Extensions restantes = Valeur dans la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété – Nombre d'extensions approuvées.
Créées	Date à laquelle l'exception de politique a été demandée.
Date d'approbation	Date à laquelle l'exception a été approuvée.
Date de report	Date de prolongation demandée, **postérieure à** la date de fin de validité.
Motif de l'extension	Motif de l'extension.
Date de fin de validité d'origine	Date jusqu'à laquelle l'exception de politique a été initialement demandée et approuvée. La date de**fin de validité** d'origine n'est renseignée que lorsque l'extension est approuvée.
Affectation	
Liste de surveillance	Utilisateurs avertis lorsque la demande est mise à jour.
Groupe d'approbation	Groupe disposant du rôle de gestionnaire de conformité. Si l'exception de politique atteint l'état Réviser, vous ne pouvez pas modifier le groupe d'approbation. Si vous ne fournissez pas de groupe d'approbation, le champ est défini par défaut sur gestionnaire de conformité. Le rôle est le rôle par défaut si l'exception de politique est déclenchée à partir d'une application en amont intégrée à GRC. Par exemple, si vous soulevez une exception de politique pour un problème lié à un incident et que ce problème est lié à GRC.
Approbateur	Utilisateur du groupe d'approbation. Si la politique d'exception passe à l'état **Analyser** , vous devez sélectionner un approbateur.
Cote de risque	
Fonction de message REST	Méthode d'évaluation des risques : ○ Sélectionner la cote de risque : sélectionnez la cote de risque associée à cette exception de politique. ○ Effectuer une évaluation des risques : effectuez une évaluation des risques pour calculer la cote de risque. **Remarque :** Cette option n'est disponible que si le module d'extension GRC : Advanced Risk est installé. L'évaluation des risques peut être déclenchée en cliquant sur le bouton **Évaluer les risques** sur le formulaire. Ce bouton n'est disponible que lorsque **l'option Évaluer les risques** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cote de risque	Cote de risque telle que déterminée par l'évaluation des risques effectuée sur l'exception de politique. Si vous aviez sélectionné l'option **Sélectionner l'évaluation des risques** dans le champ **Méthode** , vous pouvez sélectionner une valeur dans la liste. Si vous sélectionnez l'option **Prendre l'évaluation des risques** dans le champ **Méthode** , ce champ est renseigné automatiquement avec la réponse fournie dans l'évaluation des risques.
Remplacer	Option de remplacement de la **cote de risque** qui a été renseignée automatiquement en fonction des réponses fournies pour l'évaluation des risques. Ce champ s'affiche si la **méthode** est **l'option Prendre l'évaluation des risques** .
Description du risque	Description du risque telle qu'elle a été effectuée par le gestionnaire des risques au cours de l'évaluation des risques.
Analyse du risque et de l'impact	Détails sur la probabilité d'occurrence de ce risque et les impacts résiduels de ce risque sur l'exception de politique.
Plan d'atténuation des risques	Plan d'atténuation des risques pour cette exception de politique.
Commentaires	
Notes de travail	Les notes de travail peuvent être utilisées par les réviseurs et les approbateurs d'exceptions pour partager des informations sur l'exception.
Commentaires supplémentaires	Ces commentaires sont utilisés par le réviseur pour communiquer des informations supplémentaires au demandeur d'exception.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

Remarque : Dans les versions antérieures à la version 10.1, la liste connexe **d'évaluation des risques** était appelée **Business Impact Analysis** et nécessitait l'activation de l'application GRC : Gestion des risques . À partir de la version 10.1, la dépendance a Gestion des risques été supprimée et les noms de champs associés ont changé.

Extensions approuvées, **Extensions restantes**, **Date d'approbation**, **Date de l'extension, Motif** de **l'extension, Valide d'origine Les** champs s'affichent uniquement lorsque vous avez demandé une extension de l'exception de politique et qu'elle a été approuvée par l'approbateur.

En ce qui concerne l'association m2m d'un problème avec des exceptions de politique, vous devez tenir compte de certaines considérations concernant les valeurs renseignées dans le champ **Problème** , le champ **Objectif du contrôle** et dans l'onglet Contrôle impacté :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous sélectionnez un problème dans le champ **Type de source** , le champ de référence **Problème** répertorie les problèmes auxquels un ou plusieurs contrôles actifs sont associés. Les contrôles actifs sont ceux qui sont à l'état Attester, Examiner ou Surveiller et non ceux qui sont à l'état Brouillon ou Mis hors service. Vous pouvez accéder à l'onglet Contrôles impactés pour afficher les contrôles associés au problème.

b. Si le problème est lié à un seul objectif de contrôle, cet objectif de contrôle lié est renseigné dans le champ de référence **Objectif de contrôle** . Si le problème est lié à plusieurs objectifs de contrôle, aucune valeur n'est renseignée dans le champ **Objectif de contrôle** . Cliquez sur le champ de référence **Objectif de contrôle** pour sélectionner un objectif de contrôle.

c. Si vous n'avez pas sélectionné de problème dans le champ **Problème** , mais qu'un objectif de contrôle est renseigné dans le champ de référence **Objectif de contrôle** , le champ de référence Problème répertorie uniquement les problèmes liés à cet objectif de contrôle.

d. Dès que vous ajoutez un problème dans le champ **Problème** , tous les contrôles liés au problème sont ajoutés dans l'onglet Contrôles impactés. Toutefois, lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle dans le champ de référence **Objectif de contrôle** , tous les contrôles répertoriés dans l'onglet Contrôles impactés sont remplacés uniquement par les contrôles liés à l'objectif de contrôle sélectionné et au problème. Les contrôles peuvent être dans n'importe quel état, mais pas à l'état Brouillon ou Mis hors service.

e. Un contrôle impacté lié à un problème d'une exception de politique ne sera pas répertorié pour que vous puissiez ajouter une autre exception de politique, car ce contrôle est déjà répertorié dans l'onglet Contrôle impacté de la première exception de politique. Si vous ajoutez ultérieurement d'autres contrôles au problème et lorsque vous liez le problème à la deuxième exception de politique, tous les contrôles nouvellement ajoutés seront ajoutés en tant que contrôles impactés, mais pas celui qui a déjà été ajouté en tant que contrôle impacté de la première exception de politique.

4. Enregistrez l'exception de politique.
   L'exception de politique est à **l'état Nouveau** .

5. Cliquez sur le bouton **Demander une approbation** .
   Si des règles de vérification sont configurées, les approbations de vérification sont déclenchées. Une fois les approbations de vérification approuvées, l'exception de politique passe à l'état Analyse.

   Une fois l'exception de politique approuvée et si la date de **fin de validité** est atteinte, l'état passe à **Fermé** et le sous-état passe à **Expiré**.

   Vous pouvez également retirer l'exception de politique à tout moment avant son approbation, si elle n'est plus nécessaire, directement à partir de l'état **Nouveau** .

6. Pour retirer l'exception de politique, cliquez sur le bouton **Annuler la demande** .
   L'état passe à **Fermé** et le sous-état à **Annulé**.

Que faire ensuite

En tant que demandeur, vous pouvez demander plusieurs fois l'extension d'une exception de politique dont l'état est Approuvé. Configurez la propriété pour demander plusieurs fois l'extension de la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* politique.

Pour configurer la propriété, consultez Configurer le nombre d'extensions autorisées pour une exception de politique.

Pour demander une extension, cliquez sur le bouton **Demander une extension** et entrez les détails dans la fenêtre contextuelle Demande d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

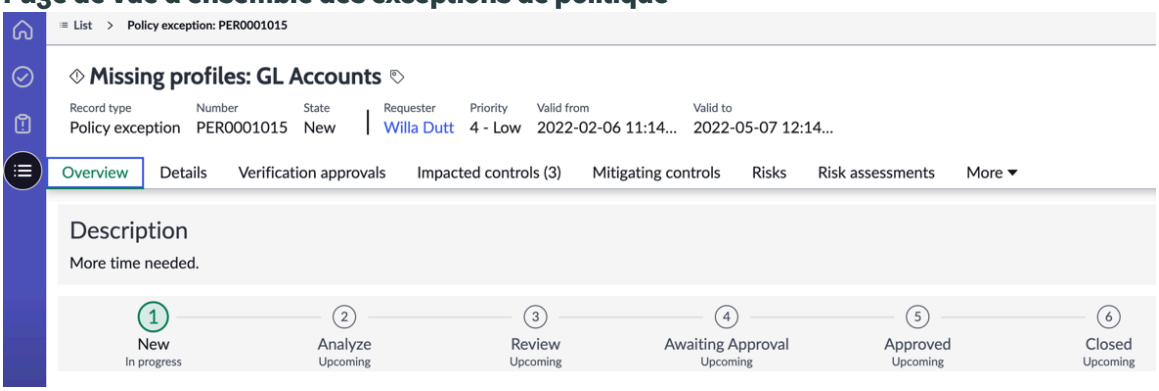
Cliquez sur **Demander**. Vous pouvez voir les détails de l'extension de politique dans l'onglet Calendrier du formulaire d'exception de politique après que le demandeur a demandé une extension et que l'extension de politique a été approuvée par l'approbateur.

Gérer les exceptions de politique à partir de la page Vue d'ensemble

La page de vue d'ensemble de l'exception de politique vous donne les détails de base généraux de l'exception de politique.

Dès que vous enregistrez et soumettez une exception de politique, la page Vue d'ensemble s'ouvre par défaut et vous donne tous les détails de base de l'exception de politique. L'en-tête affiche le nom de l'exception de politique, la description vous indique la justification de l'exception de politique et l'exécution pas à pas affiche les différents états par lesquels l'exception de politique passera avant d'être définitivement approuvée, l'état Nouveau étant la valeur par défaut.

Page de vue d'ensemble des exceptions de politique



Examiner l'exception de politique et la demande d'extension à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Après avoir examiné une demande d'exception de politique à l'aide du Conformité de l'espace de travail, un gestionnaire de conformité peut accepter ou rejeter la demande. Toutefois, si le gestionnaire de conformité ne dispose pas de suffisamment d'informations pour prendre une décision, il peut demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Cliquez sur **Toutes les exceptions de politique** dans la liste Exceptions de politique.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'exception de politique dans la colonne **Nom** .
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Pour afficher ou ajouter des contrôles impactés à l'exception de politique	**a.** Cliquez sur l'onglet Contrôles impactés. **b.** Cliquez sur **Ajouter** ou **Ajouter tout**. **c.** Choisissez les contrôles à associer à l'exception de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Pour afficher les contrôles d'atténuation de l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Contrôles d'atténuation.
Pour afficher ou ajouter des risques à l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Risques. **Remarque :** Cette option est disponible lorsque le module d'extension Risk Management est également activé.
Pour afficher ou ajouter des approbateurs à l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Approbateurs.
Pour demander une extension	**a.** Cliquez sur le bouton **Demande d'extension** dans l'onglet **Détails** . **b.** Sélectionnez une date valide **postérieure à** la date de fin de validité dans le champ **Date de relance** . **c.** Sélectionnez un motif dans la liste du champ **Motif de l'extension** . **d.** Saisissez les informations pertinentes, le cas échéant, dans le champ **Commentaires supplémentaires** . **e.** Cliquez sur le bouton **Demander** .

6. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Pour approuver l'exception de politique	Cliquez sur **Approuver**. Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que le PREP a été approuvé et entre en vigueur.
Pour rejeter l'exception de politique	Cliquez sur **Rejeter**. Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que le PER a été rejeté et que la demande est fermée.
Pour approuver l'extension de la politique	Cliquez sur **Approuver l'extension**. Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que la demande d'extension a été approuvée et entre en vigueur.
Pour rejeter l'extension de la politique	Cliquez sur **Rejeter l'extension**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
	Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour l'informer que la de–mande d'extension a été rejetée et que la demande est fermée.
Pour demander une évaluation des risques sur l'exception de politique	Cliquez sur **Demander une évaluation des risques**. Une notification par e-mail est envoyée au groupe des gestionnaires des risques. **Remarque :** Cette option est disponible lorsqu'elle Gestion des risques est également activée.
Pour demander l'approbation du propriétaire de l'entreprise	Cliquez sur **Demander l'approbation du pro priétaire de l'entreprise** . Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de l'entreprise.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Évaluer les risques d'exception de politique à l'aide des évaluations avancées des risques

Effectuez l'évaluation Advanced Risk pour évaluer le risque lié à l'exception de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

GRC : Advanced Risk est le module d'extension requis pour l'intégration à Advanced Risk Assessment afin d'évaluer les risques à l'aide de la fonctionnalité d'évaluation Advanced Risk.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après l'envoi de l'exception de politique, en tant que gestionnaire de conformité, vous pouvez effectuer l'analyse des risques de l'exception de politique afin d'évaluer son état du risque et de déterminer son approbation en fonction de son impact sur la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Cliquez sur **Toutes les exceptions de politique** dans la liste Exceptions de politique.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'exception de politique, pour lequel vous souhaitez évaluer le risque, dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'option **Prendre l'évaluation des risques** dans le champ **Méthode** de la section Évaluation des risques.
   Pour plus d'informations sur les options d'évaluation des risques, voir la section Évaluation des risques .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur le bouton **Évaluer les risques** .
   Vous pouvez évaluer le risque d'une exception de politique uniquement lorsque son état est Analyser.
8. Sélectionnez un évaluateur et un approbateur de risque dans la fenêtre contextuelle Spécifier l'évaluateur et l'approbateur du risque.
   Tout utilisateur disposant d'un rôle d'utilisateur de conformité ou de risque peut être un évaluateur de risque ou un approbateur.
9. Cliquez sur le bouton **Envoyer l'évaluation** .
   L'évaluation est envoyée à l'utilisateur sélectionné dans la fenêtre contextuelle. Pour plus d'informations, voir Évaluer les risques et les objets sur une instance d'évaluation.

   Une fois l'évaluation terminée, le champ **Cote de risque** du formulaire d'exception de politique est rempli automatiquement avec les valeurs configurées dans la table de mappage de la cote de risque de l'exception de politique.
10. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
    Le score calculé en fonction des réponses à l'évaluation des risques que vous avez fournies est mappé à la valeur du champ **Cote de risque** .

Configurer les évaluations avancées des risques pour l'exception de politique

Personnalisez la méthodologie d'évaluation des risques en créant vos valeurs pour chaque question dans l'évaluation des risques et calculez vos scores d'évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez apporter des changements à la méthodologie d'évaluation des risques fournie par le système de base ou créer une nouvelle méthodologie pour les exceptions de politique, la procédure suivante doit être suivie après la création ou la mise à jour de la méthodologie d'évaluation des risques pour l'exception de politique.

Mappez les critères d'évaluation qualitative de la méthodologie d'évaluation des risques avec la cote de risque de l'exception de politique dans la table Mappage de cote de risque de l'exception de politique (sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping) pour le score final de cote de risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Mappage de la cote de risque de l'exception de politique**.
2. Entrez la valeur de cote de risque de l'exception de politique correspondante pour chaque cote d'évaluation des risques.

   Remarque : Les critères d'évaluation qualitative d'une évaluation résiduelle d'une méthodologie d'évaluation des risques publiée sur la table des exceptions de politique sont des options disponibles dans ce champ.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score dans l'évaluation des risques est converti en la valeur correspondante dans la colonne de cote de risque de l'exception de politique.

Remarque : Tous les critères de notation qualitative nouvellement configurés doivent avoir un mappage équivalent avec la cote de risque de l'exception de politique. Si le mappage de la cote d'évaluation des risques avec la cote de risque de l'exception de politique dans la table de mappage de la cote de risque de l'exception de politique est incorrect, le champ de **cote de risque** affiche le résultat comme **AUCUN** avec un message. Dans ce cas, vous pouvez remplacer le résultat de la cote de risque de la méthode **d'évaluation** Prendre des risques et sélectionner une valeur dans le champ **Cote de risque** en cochant la case **Remplacer** .

Si vous créez une méthodologie d'évaluation différente de celle fournie par le système de base, vous devez ajouter le sys_ID de la nouvelle méthodologie dans le champ valeur de *sn_risk_advanced.rams_with_extension_points* la propriété système.

Gérer les problèmes à l'aide de Conformité de l'espace de travail

À l'aide du Conformité de l'espace de travail, vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de l'exhaustivité avec lesquelles il identifie les problèmes de risque et de conformité et y réagit.

Créer manuellement GRC des problèmes à l'aide du Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , GRC vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter les observations relatives à la Conformité de l'espace de travail politique, au risque ou à l'audit, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter son analyse et son classement.

Avant de commencer

Rôle requis : compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Problèmes** > **Tous les problèmes**.
   La liste affiche tous les problèmes. Toutefois, la condition de base pour filtrer les problèmes est que la classification doit être Conformité ou vide, ou dans le cas où le problème a une association m2m avec un engagement, l'utilisateur connecté doit être l'un des trois utilisateurs, par exemple un auditeur, un responsable d'engagement ou un approbateur.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

   Pour obtenir une description des champs du formulaire Créer un nouveau problème, consultez le formulaire de problème de l'espace de travail Conformité.

   Remarque : À partir de la version 12.0.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour le **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

5. Enregistrez l'enregistrement du problème.

   Les onglets vous permettent d'effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez également afficher d'autres problèmes, les résultats des indicateurs et les SLA de tâche associés au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche des SLA basés sur la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis à %75, puis en cas de violation. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas dans l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides ou si l'état est Nouveau, le SLA est annulé.

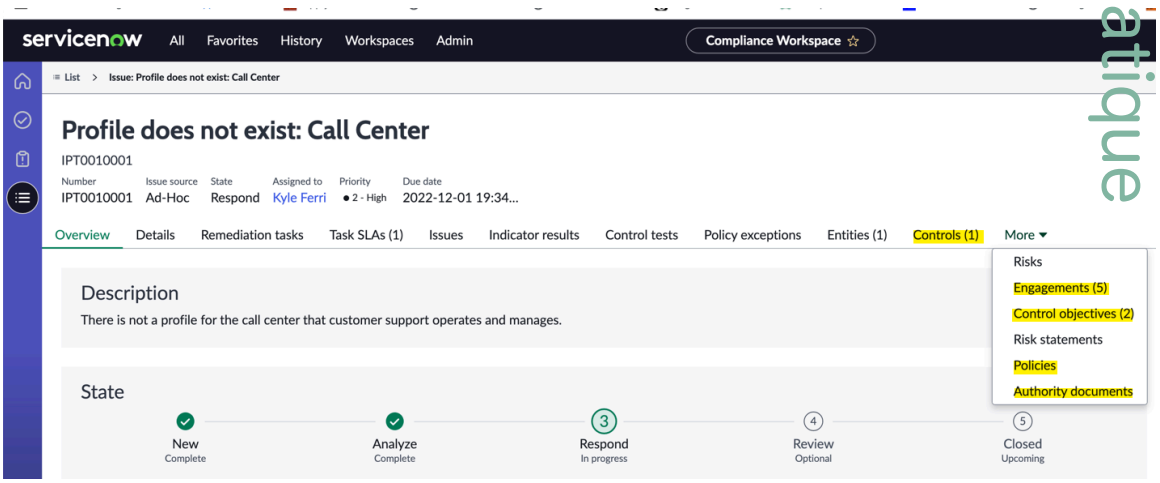
Toujours à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées par les utilisateurs avec l'utilisateur **Affecté à** et le gestionnaire des problèmes, ainsi que par tout utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier GRC.

Vous pouvez accéder à l'enregistrement de problème que vous avez créé et utiliser les listes connexes.

- Liez le problème à plusieurs enregistrements du même type d'objet, tel qu'un contrôle. Par exemple, s'il existe trois contrôles qui surveillent Google Cloud, Microsoft Azure Cloud et AWS Cloud et que trois problèmes différents sont soulevés pour leur indisponibilité, vous pouvez lier les trois contrôles à un seul problème, car les services dans le cloud sont en panne.
- Lier le problème à différents objets tels que les contrôles, les objectifs de contrôle, les politiques et les engagements.
- Associez le problème à différents types d'objets.

Remarque : Si le problème est fermé, vous ne pouvez alors pas créer, ajouter ou supprimer des objets du formulaire de problème. Vous pouvez afficher les listes connexes Contrôle, Objectif de contrôle, Source de référence, Politique, Engagement sur la page Vue d'ensemble du problème. Toutefois, les boutons d'action d'interface utilisateur de chacune de ces listes connexes telles que Nouveau, Ajouter et Supprimer sont inactifs.

Listes connexes dans le formulaire Problème



Les listes connexes du formulaire de problème pour chaque type d'objet où le problème peut être lié permettent de :

- Réduisez le nombre de problèmes connexes ouverts existant dans une organisation.
- Permet d'identifier la cause première du problème et de regrouper les problèmes similaires.
- Résolvez un problème, ce qui résout les problèmes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conformité de l'espace de travail Détails du formulaire de problème

Description des champs à saisir dans le formulaire Nouveau problème dans le Conformité de l'espace de travail.

Formulaire Créer un nouveau problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom **Remarque :** Jusqu'à la version 12.0.1, cette étiquette était **Brève description**.	Nom pour le problème.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : • Échec de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur • Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque • Événement à risque : un problème est créé lors d'un événement à risque • Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme • Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé • Ad hoc : le problème est créé manuellement
Type de problème	Type de problème. Les choix possibles sont les suivants : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• Optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation • Problème de risque • Autre
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème.
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit.
État	• Nouveau • Analyser • Répondre • Revue • Fermé terminé • Fermé incomplet
Sous-état	Le sous-état et les détails applicables pour le sous-état.
Priorité	Séquence dans laquelle un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence : • **1 – Critique** • **2 – Élevée** • **3 – Modérée** • **4 – Faible** • **5 – En préparation**
Évaluation du problème	À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut attribuer une évaluation au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** de l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : • Très élevé (2 jours) • Élevé (4 jours)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• Modérée (8 jours) • Faible (10 jours) • Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent accéder à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir des cotes de problème supplémentaires. Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ d'évaluation du problème est en lecture seule.
Description	Description complète du problème.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité s'est produite sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté à la résolution du problème. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit disposer au moins du rôle sn_grc.business_user. **Remarque :** Utilisez l'icône de l'ampoule pour obtenir des suggestions sur la personne à qui le problème doit être affecté. L'icône en forme d'ampoule n'apparaît que si l'application GRC : Intelligence prédictive est activée, si le formulaire est enregistré, si le champ **Affecté à** n'est pas désactivé et si la propriété GRC est sélectionnée comme analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gouvernance, risque et conformité. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur assigné reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations. À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** ,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : • Les membres du groupe de gestionnaires des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants : ◦ sn_audit.gestionnaire ◦ sn_audit.user ◦ sn_compliance.manager ◦ sn_compliance.user ◦ sn_grc.gestionnaire ◦ sn_grc.utilisateur ◦ sn_risk.manager ◦ sn_risk.user • Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le **groupe du gestionnaire des problèmes** ou le champ **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. • Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **de révision** .
Gestionnaire des problèmes	Utilisateur responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : • Le gestionnaire des problèmes doit avoir au moins le rôle sn_grc.user. • Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur assigné demande plus d'informations. • Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	dans le **gestionnaire de problèmes** est obligatoire. • Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Planifier	
Date d'échéance	(À partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la propriété **Remplir automatiquement la date d'échéance en fonction de l'évaluation du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est rempli automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour la cote de risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance. Lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Date de confirmation	(À partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date du jour à laquelle le problème passe de **l'état Nouveau** à l'un des états suivants : • **Analyser** • **Revue** • **Répondre** **Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti.
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème est censé commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait se terminer.
Durée	Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date d'état planifiée** et de la **date de fin planifiée**.
Créées	Date et heure de création du problème.
Fermé	Date et heure auxquelles le problème a été fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
Date de début effective	Heure à laquelle le travail a commencé sur ce problème.
Date de fin effective	Heure à laquelle le travail sur ce problème s'est terminé.
Durée réelle	Temps de travail. Calculé à l'aide de la **date d'état réel** et de **la date de fin réelle**.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent auquel appartient ce problème.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cela vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois que tous les problèmes ont été résolus. Cela clôt tous les problèmes enfants.
Plan d'action	
Recommandation	Les actions de résolution recommandées par les équipes des risques, de conformité ou d'audit.
Plan d'action	Le plan de résolution du problème.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Activité	
Notes de travail (privées)	Cliquez sur la case à cocher **Notes de travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon de résoudre le problème, ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour le problème.
Détails	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème. Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** , et l'objectif de contrôle correspondant est ajouté au champ **Objectif du contrôle/Définition du risque** . L'objectif et l'entité du contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle. Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté dans la table source, un enregistrement correspondant, un problème à entité est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement problème à Contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle.
Entité	Entité connexe.
Politique	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	L'objectif du contrôle ou la définition du risque associée à ce problème.
Activités de traitement	
Engagement	
Engagement	L'engagement connexe.
Événement de risque	
Événement à risque	Événement à risque associé.

Regroupez des problèmes similaires sous un nouveau problème parent à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Lorsque vous créez un problème à l'aide du Conformité de l'espace de travail, vous avez la possibilité de regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

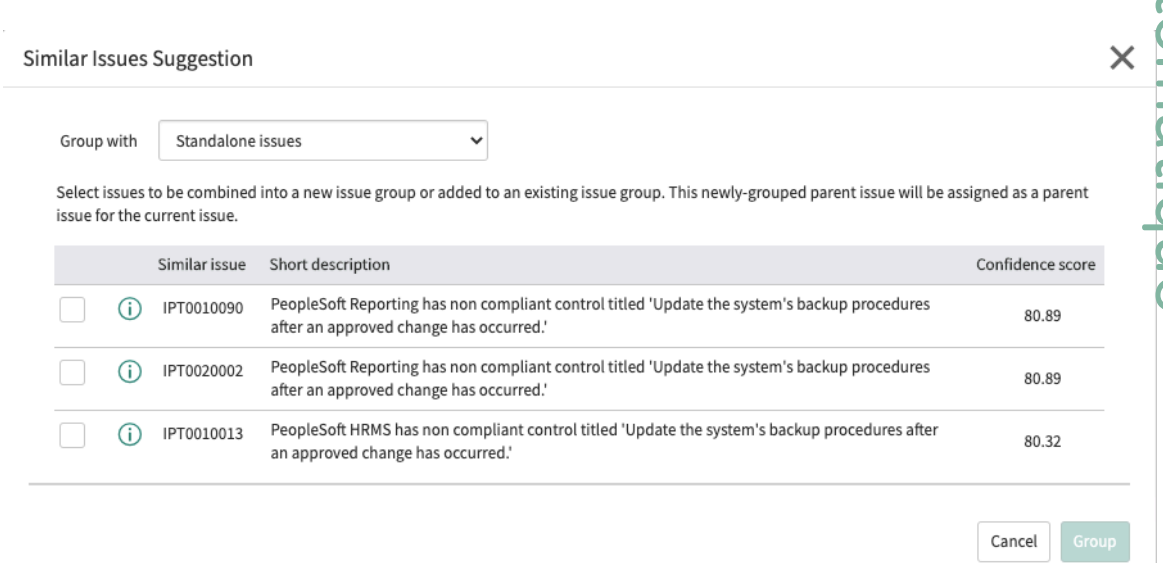
Le regroupement des problèmes sous un parent peut vous faire gagner un temps précieux. Par exemple, supposons que vous rencontrez un problème lié à l'application de correctif des serveurs Windows. Étant donné que chaque serveur est une entité distincte, tous les contrôles associés à « Les serveurs Windows doivent être corrigés tous les mardis » auront le même problème. Par conséquent, le problème peut être résolu une fois pour tous les serveurs Windows en appliquant le correctif approprié une seule fois. Ainsi, cette fonctionnalité peut être utilisée pour regrouper des problèmes similaires et les résoudre tous au niveau parent.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Problème parent** .



3. Cliquez sur l'icône de l'ampoule (icône de) pour afficher les problèmes similaires que vous souhaitez éventuellement affecter à ce problème parent.



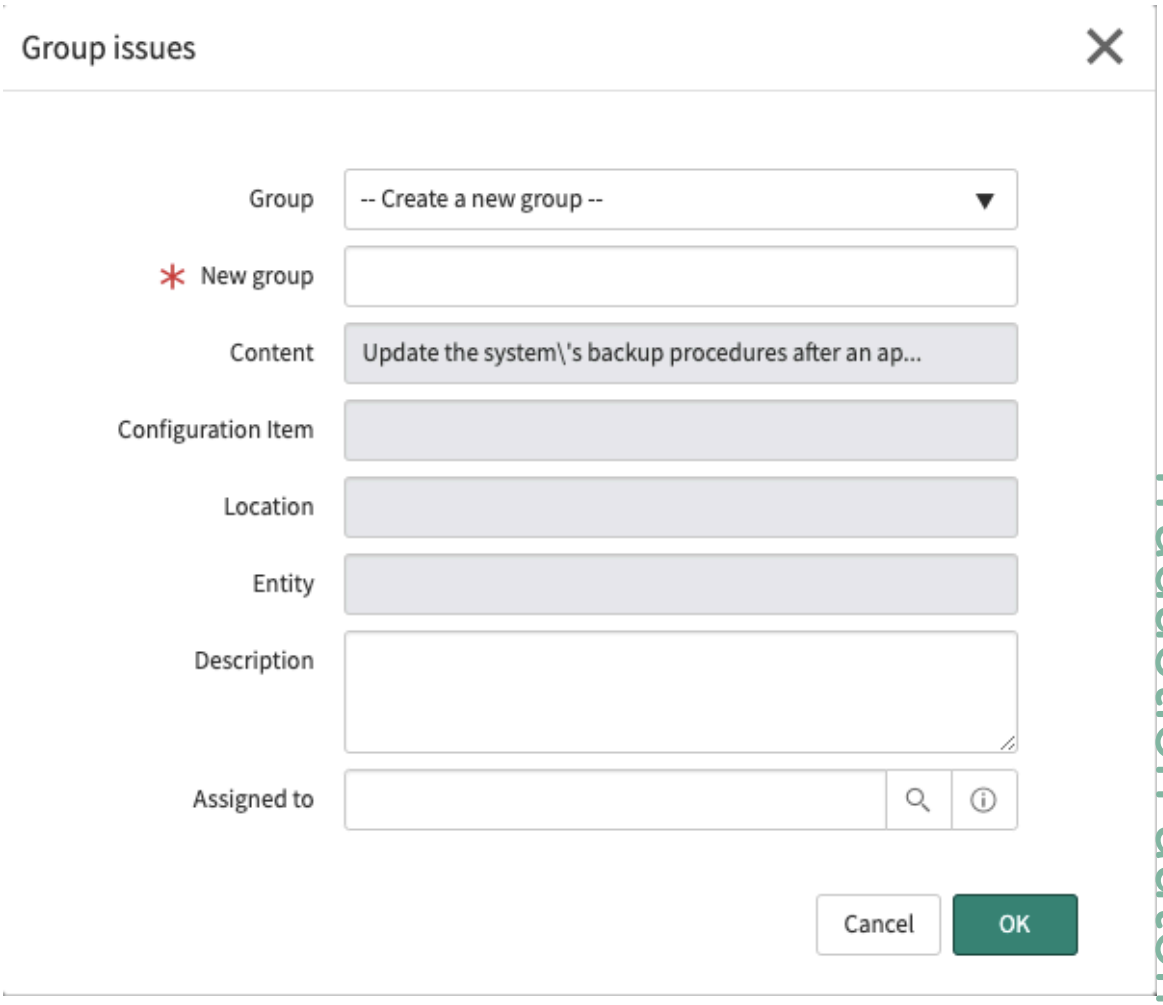
Remarque : Les problèmes autonomes sont similaires au problème actuel, mais ne sont pas affectés à un groupe de problèmes parent. Le score de confiance est calculé à l'aide d'une définition de similarité incluse dans le système de base de l'application GRC : Intelligence prédictive.

4. Vous pouvez cliquer sur l'icône Informations pour afficher les détails de problèmes similaires afin de déterminer s'ils doivent être regroupés avec le problème actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez les problèmes similaires que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel, puis cliquez sur **Groupe**.



6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Groupe	Pour regrouper les problèmes sélectionnés et les affecter à un nouveau groupe, sélectionnez **Créer un nouveau groupe**. Pour ajouter les problèmes sélectionnés à un groupe existant, sélectionnez le groupe.
Nouveau groupe	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez le nom du nouveau groupe.
Description	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez une description du groupe.
Affecté à	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'utilisateur auquel le groupe est affecté.

7. Cliquez sur **OK**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à un groupe nouveau ou existant.
8. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Regroupez des problèmes similaires sous un problème parent existant à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Lorsque vous créez un problème à l'aide du Conformité de l'espace de travail, vous avez la possibilité de regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires dans le cadre d'un groupe de problèmes parent existant.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Parent** .
3. Cliquez sur l'icône de l'ampoule (icône de) et sélectionnez **Problèmes avec un parent existant** dans la liste déroulante **Groupe avec** .
4. Cliquez sur le **problème similaire** que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel.
   Le problème parent du problème que vous sélectionnez devient le problème parent du problème actuel.
5. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Liaison des problèmes à plusieurs objets à l'aide d'une relation de table plusieurs-à-plusieurs

Les problèmes peuvent être liés à différents types d'objets tels que le risque, l'entité, le contrôle, l'objectif de contrôle, l'engagement, la politique, le document de référence et autres pour déterminer l'impact du problème. Utilisez les tables de relations plusieurs-à-plusieurs de chacun des objets pour lier des problèmes similaires à un objet.

Remarque : L'enregistrement de problème contient des contrôles, des objectifs de contrôle, des documents de référence, une politique et des engagements qui peuvent lui être associés en tant qu'éléments connexes. Toutefois, vous devez associer le problème et chaque objet dans un enregistrement m2m correspondant qui est stocké dans les tables m2m correspondantes.

Par exemple, les problèmes sont configurés sous forme de liste connexe dans le formulaire Contrôles et vous pouvez lier le problème à l'objet parent du contrôle. Lorsque vous ajoutez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un problème à un contrôle, un enregistrement est créé et associe l'élément qui est le contrôle au problème, dans la table Problème à contrôler [sn_grc_m2m_issue_item].

L'affichage des problèmes liés à un contrôle était principalement uniquement à titre de référence. Toutefois, vous pouvez également lier autant de problèmes liés au contrôle dans le formulaire de contrôle. Grâce à cette amélioration, vous avez la possibilité suivante :

- visibilité de l'affichage et consolidation de tous les problèmes connexes soulevés sur le contrôle
- déterminer l'analyse d'impact de tous les problèmes connexes ;
- réduire l'effort de travail sur les problèmes en double et gérer l'analyse de l'impact du problème

Un utilisateur disposant des rôles sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager ou sn_compliance.admin peut créer et supprimer les enregistrements dans les tables plusieurs-à-plusieurs. Toutefois, les utilisateurs dotés de ces rôles ne peuvent pas mettre à jour un enregistrement existant dans les tables m2m. Pour mettre à jour un enregistrement, vous avez besoin du rôle d'administrateur GRC (sn_grc.admin).

Les tables plusieurs-à-plusieurs utilisées Conformité de l'espace de travail pour créer et supprimer les relations problème-objet sont les suivantes :

- sn_grc_m2m_issue_item : problème à contrôler
- sn_grc_m2m_issue_content : problème lié à l'objectif du contrôle
- sn_grc_m2m_issue_engagement : problème lié aux engagements
- sn_grc_m2m_issue_document : problème lié à la politique et problème au document de référence

Pour en savoir plus, consultez :

- Tables installées pour les descriptions des tables m2m.
- Créez des problèmes GRC pour les différents objets de conformité qui sont liés au problème.
- Créez un contrôle à l'aide de pour Conformité de l'espace de travail lier les problèmes à un contrôle.
- Liaison des problèmes générés automatiquement à un contrôle dans une relation plusieurs-à-plusieurs pour savoir comment plusieurs problèmes liés à un contrôle sont classés comme générés automatiquement ou créés manuellement.
- Créez un document de référence à l'aide de pour Conformité de l'espace de travail lier les problèmes à un document de référence.
- Créez un objectif de contrôle à l'aide de pour Conformité de l'espace de travail lier les problèmes à un objectif de contrôle.
- Créez un engagement d'audit pour Espace de travail d'audit lier les problèmes à un engagement.
- Créez une politique à l'aide de pour Conformité de l'espace de travail lier les problèmes à une politique.
- Vue à 360° des objets et des problèmes de conformité pour une vue d'ensemble complète et détaillée de toutes les données d'objet auxquelles le problème est lié dans une relation plusieurs-à-plusieurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triez les problèmes auto-identifiés à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Une fois qu'un problème a été identifié et soumis par des employés ou des utilisateurs métiers via le Portail de services, le processus de triage du problème commence. Le problème réel est identifié et affecté au propriétaire approprié pour la hiérarchisation et la résolution dans le Conformité de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

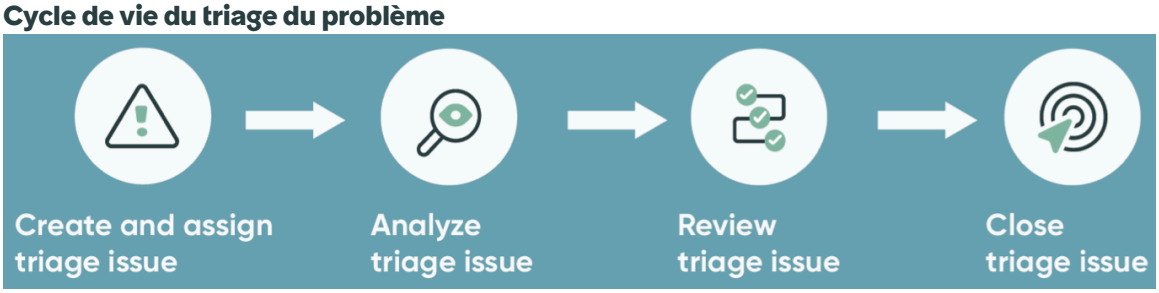
Vos employés et les utilisateurs professionnels de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Après la soumission, un problème de triage est automatiquement créé. Pour plus d'informations, consultez Signalez les problèmes auto-identifiés via le portail de services.

Les équipes de triage affectées identifient si les problèmes auto-identifiés sont des problèmes signalés réels, des événements à risque ou des observations à suivre et éventuellement à fermer comme bruit.

Remarque : Dans la version initiale, seuls les problèmes auto-identifiés sont traités par le processus de triage. Dans une version ultérieure, les problèmes générés par le système, tels que ceux causés par des défaillances d'indicateur ou d'attestation, seront également triés.

Le flux de bout en bout du cycle de vie du triage des problèmes est illustré et décrit ici.

Cycle de vie du triage du problème



Étape	Description
Créer et affecter un problème de triage	Un employé identifie un problème lié à une entité, un contrôle, une politique, un document de référence, un processus ou un risque, et soumet une demande de triage dans le ServiceNow Portail de services. En fonction du type de problème soumis et d'une règle d'affectation de problème, le problème est affecté à une équipe de triage et à un responsable de triage.
Analyser le problème de triage	L'équipe de triage décide si le problème doit être analysé comme un problème réel ou un événement à risque, ou s'il doit être suivi comme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	une recommandation pour une politique ou pour l'optimisation d'un processus. Au cours de l'analyse, l'équipe de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire de risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage. Les résultats possibles sont les suivants : • Confirmé comme nouveau problème • Confirmé comme problème existant • Confirmé comme événement à risque • Suivre en tant que recommandation • Fermer en tant que non-problème/Aucune action requise
Examiner le problème de triage	L'état d'examen est facultatif. L'équipe peut envoyer le problème et le résultat au gestionnaire de conformité, au gestionnaire de risques ou au gestionnaire de triage pour examen. Il peut également demander plus d'informations au propriétaire du triage. Le gestionnaire de conformité, le gestionnaire des risques ou le gestionnaire de triage décide si le problème doit être confirmé en tant que problème ou événement à risque, suivi en tant que recommandation ou fermé en tant que non-problème.
Fermer le problème de triage	S'il a été déterminé que le problème est un problème réel ou un événement à risque, ces enregistrements sont créés ou le problème de triage est ajouté à un problème existant. Lorsque le processus de triage est terminé, le problème de triage est automatiquement fermé. Le problème peut également être fermé manuellement par le gestionnaire et l'équipe de triage.

Les rôles d'utilisateur suivants sont impliqués dans le processus de triage des problèmes.

Profils de triage de problème

Profil/Rôle	Description
Utilisateur métier/employé	Capacité à signaler un problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils de triage de problème (suite)

Profil/Rôle	Description
• Utilisateur/gestionnaire de conformité • Utilisateur/gestionnaire des risques • Utilisateur/gestionnaire de triage	Capacité à trier et à examiner les problèmes
Gestionnaire des problèmes	Capacité à gérer et à examiner le problème à signaler
Propriétaire du problème	Capacité à résoudre le problème à signaler qui leur est affecté

Remarque : Les rôles d'utilisateur/gestionnaire de triage et de gestionnaire des problèmes ont été introduits dans la GRC : Gestion de la politique et de la conformité version 11.1.0.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage** ou **Risque** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage**.
   La liste affiche les problèmes de triage précédemment créés et qui vous sont affectés.
2. Cliquez sur le numéro du problème que vous souhaitez trier.

   Remarque : Le champ **de classification** est automatiquement prérempli en fonction du **type de problème** sélectionné. De même, une règle d'affectation appelée sn_grc_advanced_issue_triage s'exécute et pré-remplit le **groupe de triage**. Cette règle utilise la **source** et la **classification** pour déterminer le groupe auquel le triage est affecté. Les règles d'affectation gèrent également les triages des problèmes dans Gestion des risques et les triages où la **classification** est définie sur **Autre** (ce qui est initialement inconnu). Pour le deuxième cas d'utilisation, vous devez définir manuellement le **groupe de triage** sur **Risque** ou **Conformité**.

3. Lorsque vous êtes prêt à commencer le triage de ce problème, sélectionnez un **propriétaire de triage** et cliquez sur **Analyser**.
   Le propriétaire du triage affecté peut ouvrir le problème et commencer à l'analyser.
4. Au cours de l'analyse, le propriétaire du triage peut effectuer plusieurs tâches.

   Example
   Le propriétaire peut, par exemple, décider que le problème est mal classé et modifier le **type de problème**. Cette action peut entraîner le changement du groupe de triage et du propriétaire du triage. Dans cet exemple, la règle d'affectation s'exécute en arrière-plan et le problème est supprimé de la file d'attente du propriétaire actuel.
5. Le propriétaire du triage peut également effectuer les actions suivantes :
   - Cliquez sur **Demander des informations** pour demander des informations supplémentaires à l'émetteur du problème.
   - Cliquez sur **Demander une révision** pour demander une révision à l'utilisateur identifié dans le champ **Réviseur** . Cet utilisateur peut ouvrir et examiner le problème en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes vérifications en attente**.
   - Sélectionnez la liste connexe **Détails** pour fournir un enrichissement supplémentaire au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Une fois qu'il a été déterminé quelle action (le cas échéant) doit être effectuée sur le problème, le propriétaire du triage peut sélectionner un résultat de l'analyse dans la liste connexe **Résultats** .

   Remarque : Les options disponibles dans le champ **Résultat** dépendent du **type de problème** identifié pour ce problème. Par exemple, si vous sélectionnez **Échec de l'efficacité de la conception du contrôle** comme **type de problème**, les résultats suivants peuvent être sélectionnés.

   Si vous sélectionnez un résultat, par exemple **Confirmé comme nouveau problème de conformité**, qui nécessite plus d'actions qu'une simple observation, des champs d'analyse supplémentaires apparaissent.

   Si le résultat est **Confirmé comme problème de conformité existant**, un champ **Problème existant** s'affiche, dans lequel vous devez identifier le problème existant auquel vous faites référence.

7. Lorsque le triage du problème est terminé, le propriétaire du triage peut cliquer sur **Terminer le triage**.

   Remarque : Si le problème doit être examiné, le réviseur peut également cliquer sur **Terminer le triage** pour terminer le triage et créer un problème réel.

   Le triage du problème passe à l'état **Fermé** et un lien vers le problème s'affiche en haut de l'écran.

8. Le problème peut être analysé à l'aide des procédures habituelles de gestion des problèmes.
   Un changement important sur le formulaire **de problème** est l'ajout d'une liste connexe de **triages de problèmes** . L'ouverture de l'enregistrement de triage fournit à l'analyste les détails du triage qui a entraîné la création de ce problème.

Corriger les problèmes à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Une fois qu'un problème a été identifié, trié et étudié à l'aide de , Conformité de l'espace de travail vous pouvez le corriger.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Gestion de l'audit: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La résolution d'un problème marque l'intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque l'intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. **Les contrôles acceptés** restent dans un état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, la question peut être utilisée pour documenter les observations lors des audits.

Procédure

1. Ouvrez le problème que vous souhaitez corriger.
2. Cliquez sur l'onglet **Tâches de rattrapage** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Deux options s'offrent à vous pour créer une tâche de rattrapage :

- Cliquez sur **Tâches de rattrapage suggérées** , puis sur **Copier** pour utiliser une tâche existante comme base de création de cette tâche. Une copie de la tâche de rattrapage sélectionnée est créée avec certaines informations de cette tâche copiées dans la nouvelle tâche. Vous pouvez remplir manuellement les autres champs.
- Cliquez sur **Nouveau** et créez manuellement la tâche.

3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Affecté à	Sélectionnez l'utilisateur responsable de l'exécution de cette tâche.
Problème	Problème pour lequel cette tâche a été créée.
État	État actuel de la tâche.
Priorité	Sélectionnez la priorité ou la séquence dans laquelle cette tâche doit être résolue, en fonction de son impact et de son urgence.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui souhaitent être avertis lorsque des changements se produisent.
Créé/mis à jour	Affiche la date/l'heure auxquelles la tâche a été créée et mise à jour.
Description brève	Saisissez une description brève de la tâche. Cela apparaîtra dans les listes de tâches.
Description	Saisissez une description complète de la tâche.
Remarques et commentaires	
Commentaires supplémentaires	Si nécessaire, saisissez tous les commentaires destinés aux clients liés à cette tâche.
Notes de travail	Saisissez toutes les notes non destinées aux clients relatives à la correction du problème.
Calendrier de la tâche	
Durée prévue	Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début prévue** et de la **date de fin prévue**.
Date de début prévue	La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche est censé prendre fin.
Durée réelle	Durée du temps de travail réel. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de **la date de fin réelle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début effective	Heure à laquelle le travail sur cette tâche a commencé.
Date de fin effective	Heure à laquelle le travail sur cette tâche s'est terminé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les contrôles à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Les contrôles sont des implémentations spécifiques d'un objectif de contrôle. Les contrôles mis hors service n'apparaissent pas dans la liste. Avant de définir des contrôles, prenez le temps de rationaliser, consolider et définir les contrôles importants dans votre organisation.

Rationaliser vos contrôles

Si vous chargez tous vos contrôles en bloc, vous manquez l'occasion d'affiner et de rationaliser votre ensemble de contrôles.

- Comment ce contrôle affecte-t-il mon objectif business ?
- Ce contrôle prévient-il ou détecte-t-il réellement le risque ?
- Y a-t-il un autre contrôle que vous pouvez placer pour mieux protéger votre entreprise ?
- Y a-t-il un contrôle que vous pouvez mettre en place pour réduire les frais généraux des processus et améliorer les performances informatiques tout en atténuant les risques ?
- Un contrôle compliqué peut-il être remplacé par un contrôle plus simple et plus efficace ?

Au fur et à mesure que votre entreprise évolue et que vos données informatiques, vos processus et votre technologie s'améliorent, remplacez les contrôles et procédures obsolètes.

Remarque : Lorsque vous définissez des contrôles manuellement ou lorsque vous les importez à partir d'Unified Compliance Framework (UCF), une entité est associée aux contrôles. Il s'agit d'un champ obligatoire du formulaire de contrôle. Toutefois, si vous importez des contrôles à partir d'une source autre que l'UCF, vous risquez de rencontrer des contrôles qui n'ont pas d'entités associées. Il est important que vous reveniez au formulaire Contrôle et que vous ajoutiez une entité au contrôle. Les entités manquantes peuvent entraîner des résultats peu fiables dans les calculs. En outre, si vous rencontrez un contrôle avec une entité qui a été désactivée, le contrôle doit être mis hors service.

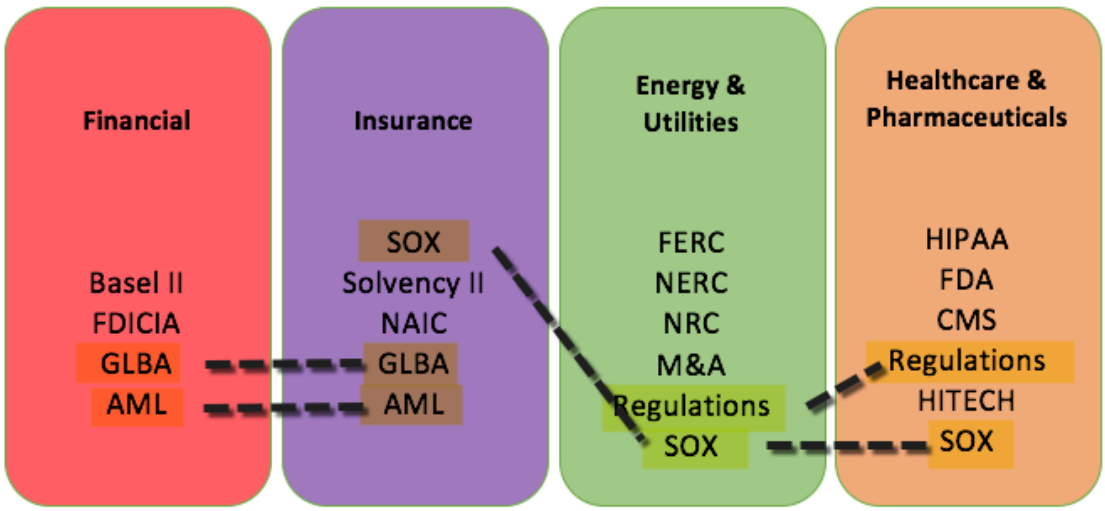
Consolidez vos contrôles

Recherchez des opportunités de consolidation des contrôles. Recherchez des contrôles communs et répétés entre plusieurs autorités réglementaires de cadres (par exemple, SOX, GLBA et AML). Évitez d'utiliser une seule commande plusieurs fois pour chaque régulation, en croisant les contrôles et en éliminant les contrôles redondants. Ce processus établit un seul ensemble consolidé de contrôles = cadre de contrôle, l'exécution et la préservation du mappage croisé des contrôles sont essentielles pour les audits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les réglementations et les exigences du secteur se chevauchent



Définir des contrôles et des règles métier

Les règles métier que vous définissez en amont établissent les paramètres de GRC configuration ultérieurement. Soyez prêt à :

- Identifier les contrôles et les propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir des fréquences de test et de contrôle
- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer les attestations, les évaluations, les questionnaires et les preuves requises
- Composer les cas d'utilisation probables (qui a besoin d'interagir ou d'afficher le GRC contenu du système et à quelles fins)
- Mappez les sources d'autorité aux politiques, aux procédures, aux contrôles et aux risques

Accès basé sur l'entité (EBA)

La fonctionnalité Accès basé sur l'entité fournit un cadre pour une approche plus granulaire de la gestion de l'accès aux données des objets associés à une entité. Les administrateurs peuvent accorder l'accès aux enregistrements connexes d'une entité en ajoutant des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs, ou en utilisant les champs d'utilisateur d'entité pour la configuration de l'accès basé sur les entités. Pour plus d'informations, consultez Accès basé sur l'entité.

Lorsqu'un utilisateur est qualifié en fonction de ces configurations et qu'il dispose des rôles minimaux requis, il aura accès aux tables suivantes :

- Contrôle
- Attestation
- Exception de politique pour le contrôle

Règles d'accès basées sur l'entité (EBA)

Lorsque les règles d'accès aux enregistrements basés sur une entité sont activées sur la page Propriétés de configuration de **l'accès basé sur l'entité** , tous les contrôles,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

attestations de contrôle, indicateurs et tâches d'indicateur nouvellement créés associés à une entité configurée hériteront automatiquement de cette entité la valeur d'accès basé sur l'entité (EBA). Auparavant, les utilisateurs devaient exécuter des mises à jour d'accès en masse pour appliquer des restrictions EBA chaque fois que de nouveaux objets étaient créés.

Pour plus d'informations, consultez Règles d'accès aux enregistrements basées sur l'entité pour sécuriser les nouveaux enregistrements.

Créer un contrôle à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Les contrôles sont générés automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité, ou un type d'entité à un objectif de contrôle, ou lorsqu'une entité est ajoutée à un objectif de contrôle. Un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif de contrôle. Les contrôles peuvent également être créés manuellement à l'aide de la commande Conformité de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste **Créer** et cliquez sur **Contrôler**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un formulaire de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du contrôle.
Entité	Entité connexe. **Remarque :** Si vous changez l'état de l'entité à Actif à partir de l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon.
Statut	État de contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Conforme** ○ **Non conformes** ○ **Sans objet**
Hériter de l'objectif du contrôle	Option permettant d'indiquer si le contrôle est créé via un processus de génération d'élément. Pour plus d'informations, consultez Contrôles multiples pour une combinaison entité-objectif de contrôle unique.
État	État du contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Attester** Lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est redéfini sur brouillon, l'attestation est annulée. ○ **Révision** Les contrôles sont automatiquement déplacés de la phase d'attestation vers l'état d'examen. ○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent passer le contrôle de l'état Examen à celui de Surveillance. ○ **Retraité** Les gestionnaires de conformité ou les administrateurs peuvent déplacer un contrôle de Surveiller vers Mis hors service. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service : ▪ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas ▪ Les attestations associées sont annulées ▪ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle
Contrôle de première importance	Indicateur indiquant que le contrôle est un contrôle clé.
Cadre	Marquez le contrôle comme exempté.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle connexe. Si vous créez un contrôle commun, vous devez sélectionner un objectif de contrôle.
Mise en application	Liste des options : ○ Obligatoire ○ Volontaire
Fonction	Champ de fonction en lecture seule. Tous les contrôles créés sont **des contrôles standard** par défaut. Lorsque vous convertissez le contrôle en contrôle commun, la valeur devient **Contrôle commun**.
Pondération	Poids utilisé pour calculer le facteur d'échec du contrôle d'un risque. Définissez la pondération entre un et 10.
Fréquence	Fréquence à laquelle la commande est testée. Ce champ est destiné aux tests et à la génération de rapports du contrôle.Liste des options : ○ Événementiel ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Tous les trimestres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ 2 fois par an ◦ Annuel **Remarque :** Pour plus d'informations sur la différence entre le champ**Fréquence** d'un contrôle et le champ**Fréquence d'attestation** dans une entité, voir KB0694607 .
Catégorie	Liste des options : ◦ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ◦ Audits et Gestion des risques ◦ Conformité et gouvernance du manuel de style ◦ Gestion des Ressources humaines ◦ Leadership et objectifs de haut niveau ◦ Surveillance et mesure ◦ Gestion des opérations ◦ Protection physique et environnementale ◦ Protection de confidentialité pour les données et les informations ◦ Gestion des enregistrements ◦ Renforcement du système via la gestion de configuration ◦ Continuité des systèmes ◦ Conception de systèmes, construction et implémentation ◦ Sécurité technique ◦ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ◦ Racine ◦ Déconseillé
Type	Liste des options : ◦ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ◦ Rapports ou mesures activables ◦ Audits et Gestion des risques ◦ Comportement ◦ Processus business ◦ Communiquer ◦ Configuration ◦ Données et gestion d'informations ◦ Dupliquer ◦ Établir des rôles ◦ Établir/maintenir la documentation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Gestion des Ressources humaines ○ Enquête ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Test en cours ○ Formation
Classification	Liste des options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Découverte ○ Zone d'impact IT
Description	Description du contrôle.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires sur le contrôle.
Affectation	
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire.
Attestation	
Méthode d'attestation	La valeur par défaut est l'attestation classique. ○ Attestation classique : ServiceNow AI Platform méthode classique d'évaluation de contrôle. ○ Attestation : méthode par laquelle les contrôles sont évalués.
Attestation	Sélectionnez parmi une liste d'options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ D'autres types d'attestation peuvent être configurés. ◦ Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif de contrôle, tous les contrôles associés sont également modifiés.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	◦ Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle. ◦ Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne interrogée. **Remarque :** Lorsque les champs **Attestation** et **Défendeurs d'attestation** sont définis, les attestations sont créées lorsque vous cliquez sur **Attester**.
Fréquence d'attestation	Fréquence à laquelle les attestations sur le contrôle sont déclenchées. Si aucune valeur n'est sélectionnée pour le champ, la valeur par défaut de fréquence **d'attestation** de l'entité associée est ce champ. Options pour la fréquence d'attestation : ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Trimestriel ◦ 2 fois par an ◦ Annuel **Remarque :** Une fois l'attestation terminée, le contrôle passe aux états Examiner et Surveiller. Le contrôle est ensuite surveillé jusqu'à sa prochaine date d'échéance d'attestation. Vous avez la possibilité de déclencher la fréquence d'attestation du contrôle en fonction de la **date de création** de l'attestation ou de la date de mise **à jour** de la dernière attestation terminée. Cette option est basée sur la valeur de *`Trigger control attestations based on the created or updated date of the last completed attestation`* la propriété système.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le contrôle.

4. Sélectionnez **le** lien connexe Copier la fréquence de l'entité pour copier la valeur du champ **Fréquence d'attestation** de l'entité vers le champ **Fréquence d'attestation** du contrôle.
   Lorsque vous sélectionnez le lien connexe **Copier la fréquence de l'entité** , la fréquence d'attestation de l'entité respective est copiée dans le champ **Fréquence d'attestation** de la section Attestation de la table de contrôle et ne met pas à jour le champ **Fréquence** de la table de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

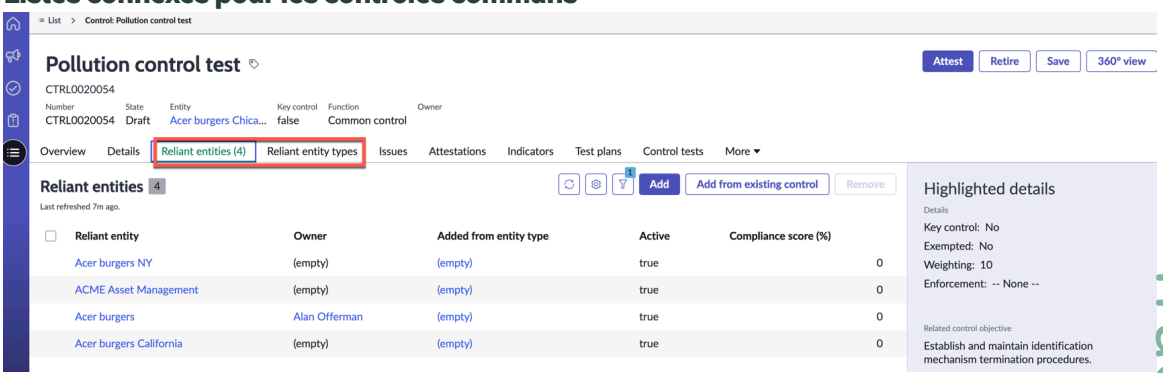
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

Si vous avez créé un contrôle commun, il existe des listes connexes d'entités dépendantes et de types d'entité dépendantes, ainsi que d'autres listes connexes du contrôle. Utilisez la liste connexe des entités dépendantes pour associer des entités au contrôle commun. Vous pouvez également utiliser la liste connexe des types d'entité dépendants pour ajouter un groupe d'entités d'un type d'entité au lieu de les associer une par une.

Listes connexes pour les contrôles communs



Remarque : Pour plus d'informations sur l'association d'entités dépendantes pour un contrôle commun, voir Convertir un contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes.

6. À partir de la page **Vue d'ensemble** , cliquez sur les **problèmes**.
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes associés existants au contrôle que vous avez créé. En mappant les problèmes existants au contrôle, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur le document.

   Lorsque vous ajoutez un problème à un contrôle, un enregistrement est créé et associe l'élément qui est le contrôle au problème, dans la table Problème à contrôler [sn_grc_m2m_issue_item].

   a. Pour ajouter un problème au contrôle, cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez le ou les problèmes liés au contrôle dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .
      Les problèmes sélectionnés sont ajoutés au contrôle en tant que problèmes connexes. Vous pouvez également créer un problème pour le contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** .

   d. Pour supprimer un problème qui a déjà été ajouté au contrôle, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**.
      Le mappage d'enregistrement associé entre le problème et le contrôle est supprimé de la table Problème à Élément.

      Remarque : Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si le contrôle est dans l'état Mis hors service.

Liaison des problèmes générés automatiquement à un contrôle dans une relation plusieurs-à-plusieurs

Vous pouvez lier un problème généré automatiquement qui appartient à un contrôle différent en tant que problème connexe à un contrôle. Le marqueur **Initiateur** vous aide à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

différencier les problèmes de contrôle qui ont été générés automatiquement des contrôles qui ont été créés manuellement.

Problèmes créés manuellement et générés automatiquement

Remarque : Vous pouvez identifier l'origine d'un problème, qu'il ait été généré automatiquement ou créé manuellement après avoir lié le problème d'un contrôle à un autre uniquement dans un formulaire de contrôle.

Vous pouvez créer un problème manuellement pour un contrôle lorsque vous cliquez sur le bouton **Nouveau** dans la liste connexe Problèmes d'un formulaire de contrôle. Pour les problèmes créés manuellement, consultez Créer manuellement des problèmes GRC.

Toutefois, des problèmes sont également générés automatiquement lorsqu'il y a :

Échec du test de contrôle

S'il y a un test de contrôle qui est lié à un contrôle et lorsque l'un des tests est marqué comme inefficace et fermé, alors le contrôle devient non conforme. Par conséquent, un problème est généré automatiquement. Les tests de contrôle peuvent être des tests de conception ou des tests opérationnels qui peuvent être marqués comme inefficaces et les tests peuvent être communs à tous les contrôles.

Échec de l'attestation de contrôle

Lorsque l'utilisateur qui est un répondant d'attestation d'un contrôle rejette le contrôle, l'état du contrôle devient non conforme et un problème est généré automatiquement.

Défaillance de l'indicateur de contrôle

De même, lorsqu'un indicateur de contrôle échoue, le contrôle devient non conforme et un problème est généré automatiquement.

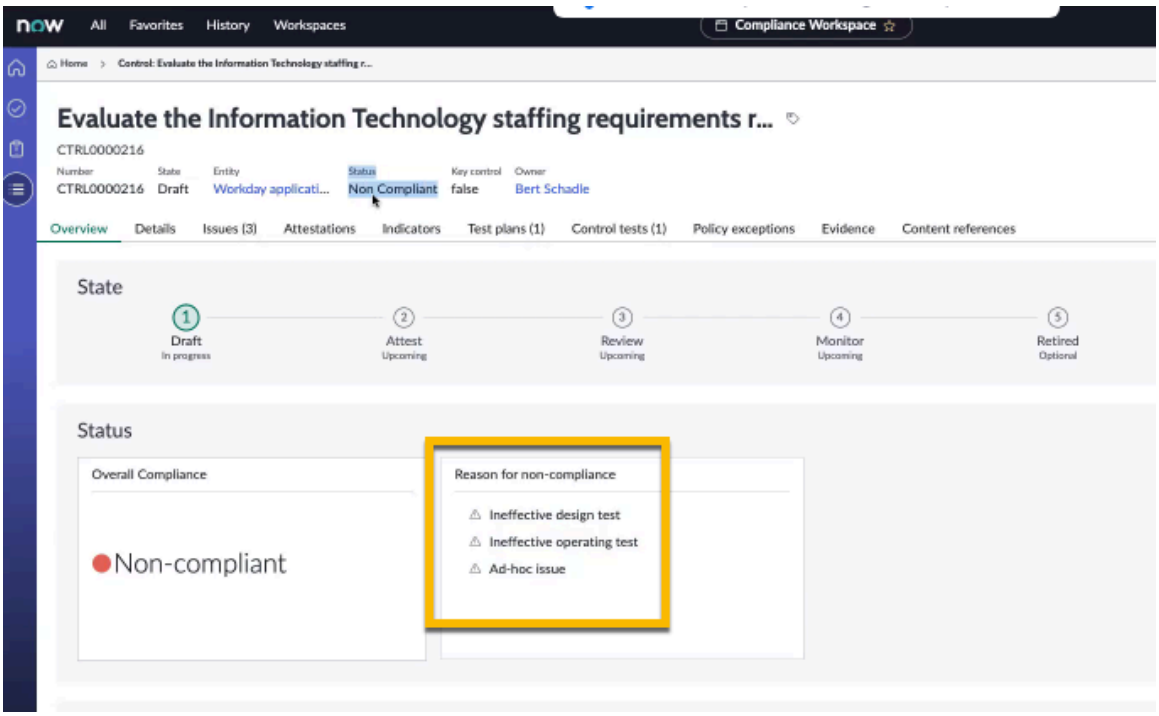
La source de la génération du problème pour un ou plusieurs des trois échecs peut être suivie à l'aide des balises dans le champ **Source du problème** des détails du problème. En cas d'échec du test de contrôle, le champ **Source du problème** est mis à jour avec une balise, **Échec du test de contrôle**. Si le problème a été créé manuellement, la balise Source du problème est **définie sur Ad hoc**.

Lorsque l'état d'un contrôle passe à non-réclamation, tous les motifs de non-conformité sont extraits du champ **Source du problème** et affichés en tant que **Motifs de non-conformité** dans le widget État de la page Vue d'ensemble du contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Motifs de la non-conformité



Gestion de plusieurs problèmes générés automatiquement lors de la liaison à un contrôle

Vous pouvez ajouter un problème généré automatiquement qui appartient à un autre contrôle, à un contrôle dans une relation m2m à l'aide du bouton **Ajouter** . Toutefois, l'ajout d'un problème généré automatiquement à partir d'un autre contrôle à un contrôle avec un problème existant généré automatiquement est en conflit avec la source de la génération du problème. Pour suivre la source de génération de problèmes, un marqueur back-end, **Originator**, est utilisé. Il s'agit d'un marqueur vrai ou faux et il est faux par défaut. L'initiateur est marqué comme vrai ou faux si :

- Un problème automatisé d'un autre contrôle est associé au contrôle actuel, alors **l'expéditeur** est faux.
- Il s'agit d'un problème manuel du contrôle actuel, alors le **créateur** est faux.
- Il s'agit d'un problème automatisé de contrôle actuel, alors **l'initiateur** est vrai.

1. Lorsqu'un problème existe avec Initiateur comme vrai et si une défaillance de contrôle se produit, le champ **Source** du problème du problème est mis à jour avec la source du problème. Par exemple, un problème avec l'initiateur est déjà présent et la source du problème est Échec du test de contrôle. Si une autre défaillance du contrôle se produit, telle qu'une défaillance de l'attestation de contrôle, la source du problème est mise à jour avec deux balises, à savoir Échec du test de contrôle et Échec de l'attestation de contrôle.
2. Lorsqu'aucun problème n'est présent avec l'initiateur comme vrai et si l'une des trois défaillances de contrôle se produit, un nouveau problème automatisé avec l'initiateur comme vrai est créé. Par exemple, en cas d'échec de l'attestation de contrôle pour un contrôle particulier qui n'a aucun problème lié au contrôle avec l'initiateur comme vrai, alors un nouveau problème automatisé avec la source du problème comme échec de l'attestation de contrôle est créé et l'initiateur est vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration de données

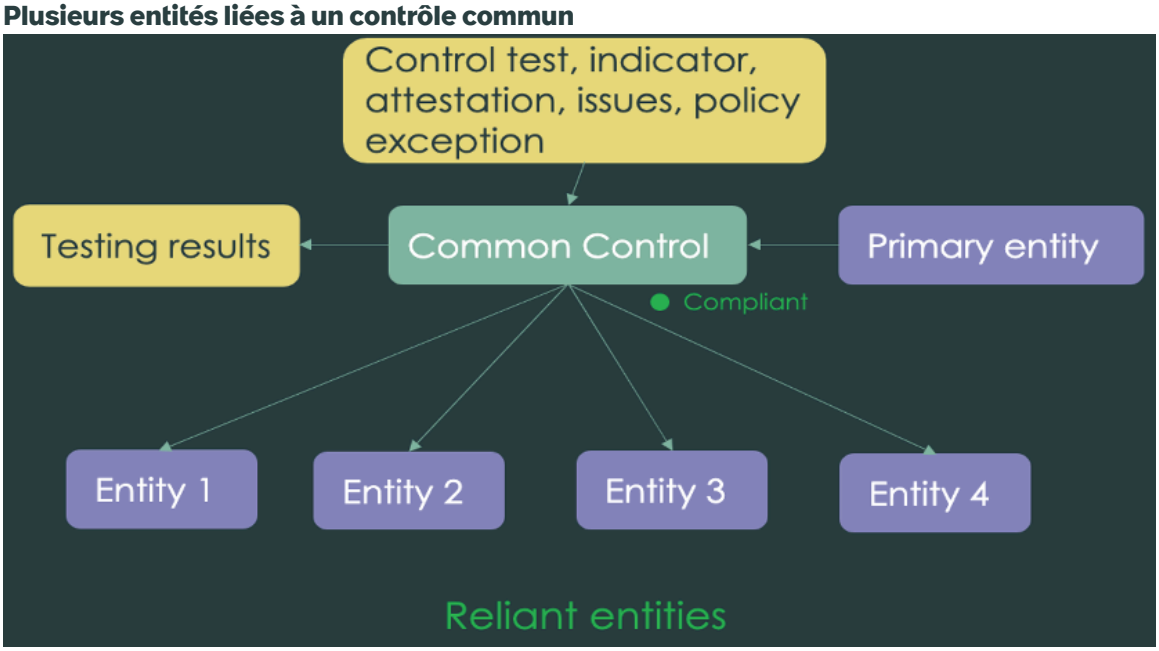
La logique derrière le marquage d'un problème comme généré automatiquement ou créé manuellement avec le marqueur Initiateur est gérée automatiquement lorsque vous installez le dernier module d'extension. Pour tous les problèmes automatisés liés aux contrôles existants, le marqueur d'origine est vrai dans les enregistrements m2m entre le contrôle et le problème.

Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes

Au lieu de générer des contrôles pour des entités individuelles et de tester chaque entité séparément avec un contrôle individuel, vous pouvez utiliser un contrôle commun et lui associer une entité primaire.

Testez le contrôle commun pour les tests de contrôle, les indicateurs, les attestations, les problèmes et les exceptions de politique. Utilisez les résultats des tests qui sont héritables et implémentez-les sur toutes les entités dépendantes associées au contrôle commun.

Plusieurs entités liées à un contrôle commun



L'utilisation des contrôles communs vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Marquez un contrôle comme commun et associez-lui des entités dépendantes.
- Associer les entités des contrôles existants en tant qu'entités dépendantes d'un contrôle commun.
- Gagnez du temps et des efforts lors des tests. Le résultat des tests de contrôle communs peut être hérité par d'autres entités dépendantes, en particulier lorsqu'un nouveau système est déployé et que des audits de pré-validation sont effectués au sein d'une organisation ou d'un environnement.
- Réduisez la redondance des effectifs dans la documentation des résultats des tests.

Conditions requises et cas d'utilisation :

- Créez un contrôle et convertissez-le en commun.
- Associez des entités dépendantes à un contrôle commun pour hériter des résultats des tests.
- Associez des types d'entité à un contrôle commun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tester le contrôle commun une seule fois et appliquer les résultats à plusieurs entités.
- Peut reconvertir un contrôle commun en contrôle standard.
- Évitez l'augmentation volumineuse des témoins.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tables installées pour les descriptions des tables M2M d'éléments communs.
- Le formulaire de contrôle change en ce qui concerne les contrôles communs.
- Convertissez le contrôle standard en contrôle commun pour ajouter des entités dépendantes.
- Composants de gestionnaire d'action pour les contrôles communs.
- Changements opérationnels dans la génération d'éléments des contrôles communs.
- Impact du contrôle commun sur le calcul du score de conformité.

Convertir le contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes

Marquez un contrôle comme commun et associez-lui des entités dépendantes. Testez le contrôle commun lié à l'entité primaire. Les entités dépendantes héritent des résultats du contrôle commun.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les contrôles existants sont appelés contrôles standard. Vous pouvez convertir un contrôle standard en contrôle commun et inverser sa fonction en standard si vous le souhaitez. Toutefois, par défaut, tous les contrôles, qu'ils existent ou qu'ils soient créés, sont standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Tous les contrôles**.
   Vous pouvez créer un contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** ou sélectionner l'un des contrôles standard existants dans la liste Tous les contrôles et le convertir en un contrôle commun. Dans tous les cas, le contrôle est standard, par défaut, et vous devez le convertir en commun pour ajouter des entités dépendantes.

   Remarque : Avant de convertir un contrôle de standard en commun, assurez-vous de sélectionner une valeur dans le champ **Objectif de contrôle** et enregistrez les détails du formulaire. L'objectif du contrôle est requis pour un contrôle commun car il existe des validations pour garantir que le contrôle commun n'a pas la même combinaison de nom, d'entité (principale ou dépendante) et d'objectif de contrôle que tout autre contrôle.

4. Cliquez sur le en haut à droite.
5. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Convertir en liste commune** .
   L'action **d'interface utilisateur Convertir en interface utilisateur commune** n'apparaît que lorsque le contrôle est à l'état initial tel que **Brouillon** ou **Attester**. Lorsque le contrôle progresse au-delà de ces états, il ne peut ni être converti en commun ni rétabli en contrôle standard. **Convertir en standard**
   L'action d'interface utilisateur n'apparaît pas lorsque le contrôle est commun et à l'état **Révision** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un contrôle est commun, son champ **Source** est Entité. Lorsque le contrôle est reconverti en standard, la source de l'entité est supprimée si elle a été ajoutée lors de la conversion du contrôle en commun. Lorsqu'un contrôle commun est converti en contrôle standard, les associations de type d'entité et de type d'entité dépendante sont supprimées.

6. Cliquez sur **OK**.

Remarque :

- Le champ **Fonction** passe du contrôle standard au contrôle commun. En outre, les listes connexes Entités dépendantes et Types d'entité dépendante apparaissent sur le formulaire de contrôle pour vous aider à ajouter les entités dépendantes.
- Lorsqu'un contrôle standard devient un contrôle commun, une option supplémentaire **de restriction d'accès basée sur une entité** est ajoutée. Cette option est désactivée par défaut. Lorsque la **restriction d'accès basée sur une entité** est activée, seuls les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs inclus dans la configuration d'accès pour les entités associées à ce contrôle peuvent y accéder.

7. Pour ajouter des entités dépendantes, sélectionnez la liste connexe Entités dépendantes.

   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez les entités dans la fenêtre contextuelle Entités, puis cliquez sur **Ajouter**.
   Le message confirme que les entités dépendantes sont ajoutées avec succès au contrôle commun.
   L'association de l'entité comme dépendant du contrôle commun crée un enregistrement dans la table Élément à entité [sn_grc_m2m_item_entity].

   Si vous avez un type d'entité avec des entités, vous pouvez sélectionner le type d'entité pour ajouter la majeure partie des entités au lieu de les sélectionner une par une.

   c. Pour sélectionner une entité primaire et l'associer en tant qu'entité dépendante, cliquez sur le bouton **Ajouter à partir d'un contrôle existant** .
   Cette action vous permet d'effectuer les actions suivantes :

   - Mettre hors service ce contrôle existant
   - Associer les entités de ce contrôle en tant qu'entités dépendantes

   Cette option vous permet d'ajouter jusqu'à 15 entités à la fois. Lorsque vous sélectionnez les entités et cliquez sur **Ajouter**, toutes les entités existantes ne sont pas ajoutées. Toutes les entités peuvent être ajoutées, certaines d'entre elles peuvent être ajoutées, ou parfois aucune d'entre elles n'est ajoutée. Pour les raisons pour lesquelles l'ajout des entités est ignoré et pour lesquelles leurs contrôles ne sont pas mis hors service, consultez l'article Héritage de contrôle commun GRC [KB1221601] dans la base de Now Support connaissances.

   Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les articles.

   Lorsque vous sélectionnez le bouton **Continuer pour ajouter** dans la fenêtre contextuelle, le contrôle existant est mis hors service et son entité associée est ajoutée en tant qu'entité dépendante. Le contrôle est traité comme un contrôle mis hors service manuellement.

   d. Pour supprimer une entité dépendante, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour ajouter des types d'entité, sélectionnez la liste connexe Types d'entité dépendante.

   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez le type d'entité dans la fenêtre contextuelle Types d'entité dépendante, puis cliquez sur **Ajouter**.

      L'action en aval d'association de types d'entité à un contrôle commun crée une action en amont d'association d'entités au contrôle commun. Toutes les entités ajoutées dans le cadre du type d'entité sont également répertoriées dans la liste connexe Entités connexes. **Ajouté à partir de la colonne de type d'entité** répertorie la source du type d'entité.

      L'association du type d'entité comme dépendant du contrôle commun crée un enregistrement dans la table Élément à type d'entité [sn_grc_m2m_item_entity_type].

      Remarque : Pour plus d'informations sur les tables m2m qui stockent les enregistrements de l'entité et de l'association de contrôle commun, consultez Tables installées avec Gestion de la politique et de la conformité.

      L'avantage de l'utilisation des types d'entité dépendante est que même si vous mettez à jour le type d'entité ultérieurement en lui ajoutant d'autres entités, une fois qu'il est associé à un contrôle commun, ces entités ajoutées sont automatiquement associées en tant qu'entités dépendantes.

   c. Pour supprimer un type d'entité dépendante, sélectionnez l'enregistrement et cliquez sur **Supprimer**.

9. Pour ajouter un risque au contrôle, sélectionnez la liste connexe Risques et cliquez sur le bouton **Ajouter à partir des entités dépendantes** .
   En fonction de l'association des entités dépendantes aux risques, vous pouvez associer le contrôle commun à des risques. Pour plus d'informations, voir Contrôles communs dans Gestion des risques.
10. Pour afficher les entités dépendantes associées au contrôle, cliquez sur le bouton **d'affichage à 360°** dans l'enregistrement de contrôle.
    L'entité principale et la liste de toutes les entités dépendantes s'affichent dans une visualisation distincte.

Résultats

L'association d'entités dépendantes à un contrôle commun a un impact sur le score de conformité.

Impact du contrôle commun sur le calcul du score de conformité

Chaque fois qu'une entité est associée à un contrôle commun et qualifiée d'entité dépendante, il y a un impact sur le score de conformité de l'entité en raison des résultats des tests de contrôle communs.

Tous les contrôles communs actifs et associés contribuent au score de conformité comme tout autre contrôle existant.

Chaque fois qu'un contrôle change d'état de conformité ou de pondération, le score de conformité des entités est recalculé. De même, dans le cas d'un contrôle commun, le score de conformité des entités dépendantes est également recalculé.

Toutes les actions primaires déclenchent un recalcul du score de conformité. Lorsque des entités dépendantes sont ajoutées ou supprimées à l'aide de l'action d'interface utilisateur Ajouter ou supprimer dans la liste connexe Entités dépendantes en tant qu'action en amont, le score de conformité de cette entité dépendante particulière est recalculé. Elle est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également recalculée lorsque vous mettez hors service un contrôle commun ou que vous convertissez un contrôle commun en contrôle standard. Les contrôles conformes ou non conformes contribuent au calcul du score de conformité d'une entité.

Pour plus d'informations, consultez l'article Calculs du score de conformité dans GRC [KB1222566] dans la base de Now Support connaissances.

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les articles.

Améliorations des entités pour prendre en charge les contrôles communs

Découvrez les améliorations d'entité des contrôles hérités en aval dans l'application GRC . Par exemple, vous pouvez afficher des informations sur les contrôles hérités en aval en consultant la page d'enregistrement d'entité. Vous pouvez également afficher un résumé des contrôles hérités en aval à l'aide d'un widget disponible sur la page de vue d'ensemble de l'entité.

Contrôles communs

Le formulaire Entité vous permet de voir les contrôles communs sur lesquels l'entité actuelle ou ses entités en aval s'appuient. Dans la liste connexe Contrôles hérités en aval, utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** pour mettre à jour les associations des contrôles communs.

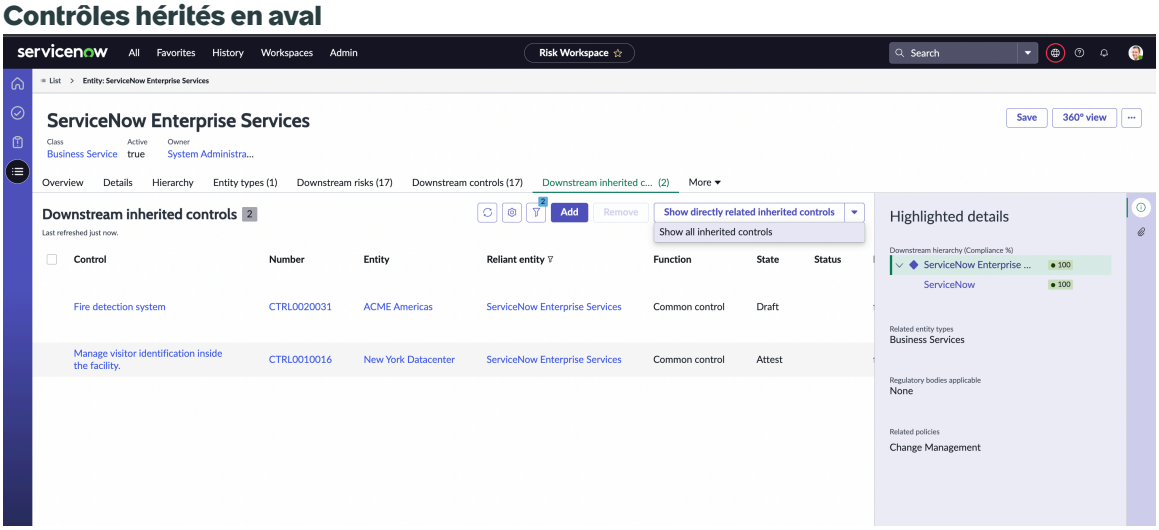
Vous pouvez également voir les contrôles communs sur lesquels l'entité actuelle s'appuie à l'aide des boutons **Afficher les contrôles hérités directement associés** et Afficher **tous les contrôles hérités** . Ces boutons affichent les contrôles communs dont les entités en aval dépendent.

Pour en savoir plus sur les contrôles communs, consultez Contrôles communs dans Gestion des risques.

La liste connexe Contrôles en aval affiche également les contrôles communs que l'entité actuelle ou ses entités en aval utilisent pour implémenter les contrôles communs. En utilisant la colonne Fonction du formulaire, vous pouvez différencier les contrôles standard et communs. L'exemple suivant montre les contrôles hérités en aval.

Remarque : Vous pouvez ajouter ou supprimer l'association d'entités dépendantes avec les contrôles communs dans les espaces de travail uniquement.

Contrôles hérités en aval



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

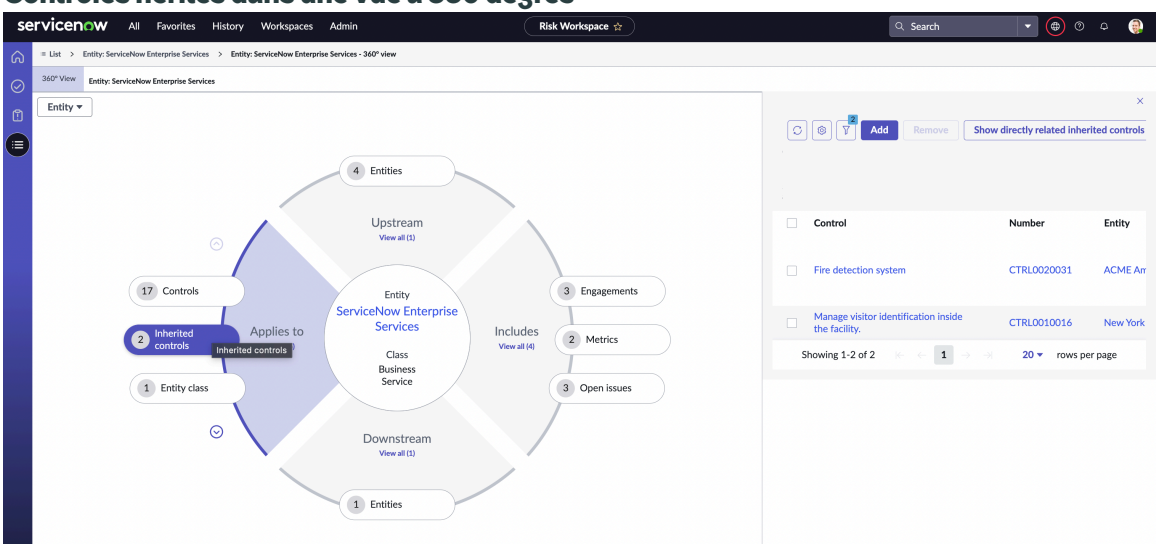
Dans la liste connexe des contrôles hérités en aval, vous pouvez afficher les informations sur le contrôle, l'entité et son entité dépendante. Le contrôle est mis en œuvre par l'entité répertoriée. Le même contrôle est hérité par l'entité dépendante.

Vue à 360 degrés

La vue à 360 degrés de l'entité affiche les contrôles et les contrôles hérités.

L'exemple suivant montre que la vue à 360 degrés de l'entité Enterprise Services a deux contrôles hérités.

Contrôles hérités dans une vue à 360 degrés



Évaluations de groupe pour des évaluations similaires sur la page Tâches

Fournissez une réponse à des évaluations similaires en regroupant les évaluations en fonction du type de mesure, et en plus de la même entité, objectif de contrôle ou catégorie dans la page Tâches du Conformité de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable, vous ne pouvez regrouper que les attestations de contrôle et non les évaluations des risques, les évaluations des fournisseurs ou les évaluations de la confidentialité. Ces évaluations et celles qui ne peuvent pas être regroupées par le critère **Grouper par** sélectionné sont marquées comme non valides et s'affichent dans les **aperçus de groupe** de la fenêtre contextuelle Évaluation de groupe, avec un lien permettant d'afficher ces évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône le volet gauche.
3. Sélectionnez les enregistrements d'attestation dans l'onglet Mes tâches en attente que vous souhaitez regrouper.

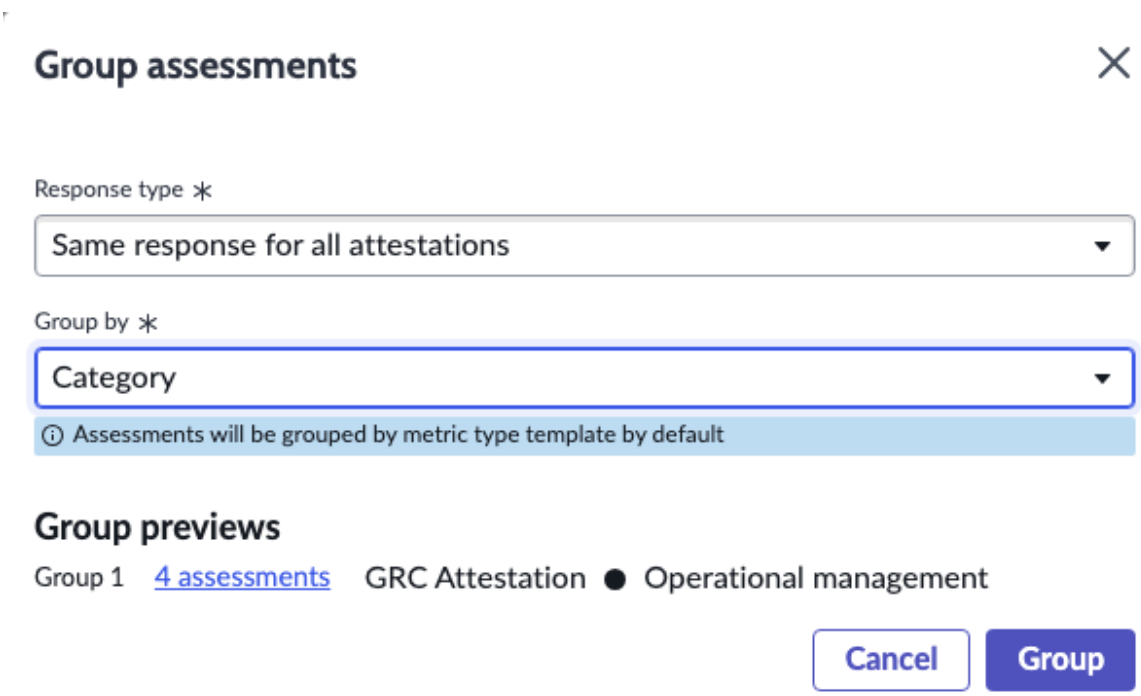
Remarque : Vous devez en sélectionner au moins deux et sélectionnez jusqu'à 13 enregistrements d'évaluation pour le regroupement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

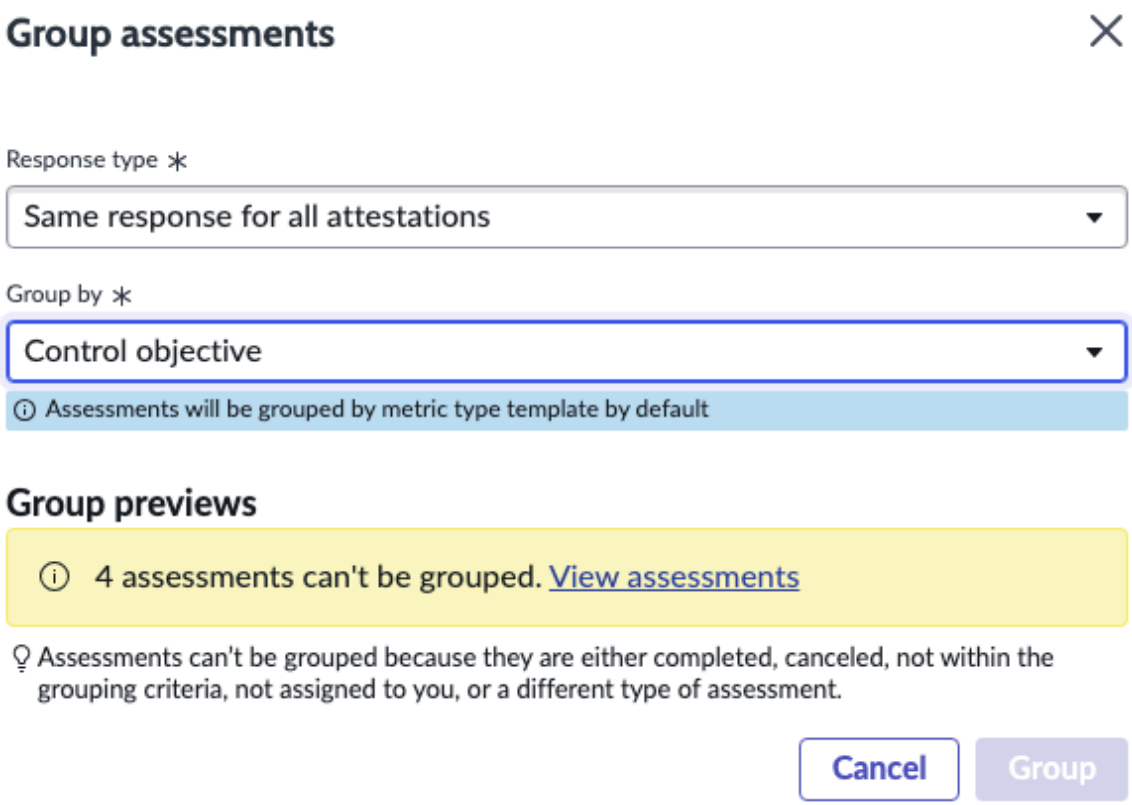
4. Sélectionnez le bouton **Évaluations de groupe** .
5. Sélectionnez un **type de réponse** dans la fenêtre contextuelle Évaluations de groupe.
   Pour en savoir plus sur les types de réponses, reportez-vous à la section Attestations de groupe utilisant la même réponse.
6. Sélectionnez un critère pour regrouper les évaluations dans la liste **Grouper par** .
   Par défaut, les évaluations sont regroupées par le modèle de type de mesure. Vous pouvez regrouper les évaluations par catégorie, entité ou objectif de contrôle. Si les évaluations sélectionnées ont une catégorie, une entité ou un objectif de contrôle commun, elles sont regroupées en conséquence en fonction de votre sélection. Toutefois, si les évaluations sélectionnées ne possèdent aucun des critères communs permettant de les regrouper, les évaluations ne sont pas regroupées.

   La section **Aperçus des groupes** affiche les détails du regroupement, les évaluations avec des liens et les informations d'un message approprié s'ils sont regroupés ou ne peuvent pas être regroupés en fonction du critère Grouper par, de l'état, du délégataire ou de la méthode d'évaluation du type de mesure.



Traduction automatique

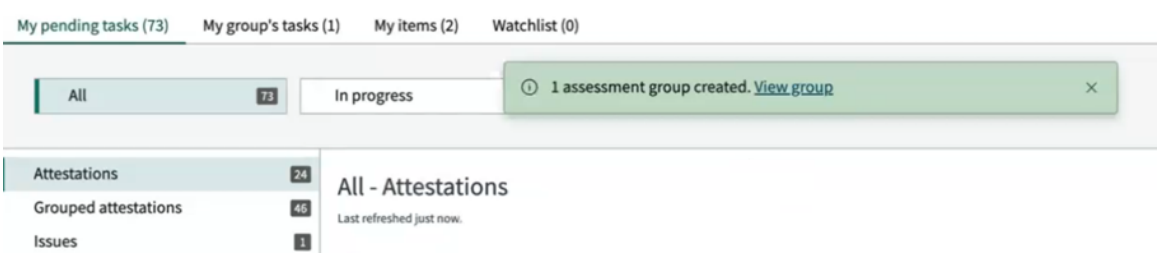
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sélectionnez le bouton **Groupe** .
   Si le regroupement des évaluations réussit, vous recevez un message indiquant que le groupe d'évaluation a été créé, suivi d'un lien vers les évaluations groupées.

   Si quelques-unes des évaluations parmi les évaluations sélectionnées n'ont pas pu être regroupées par le critère sélectionné, les **aperçus de groupe** affichent le nombre d'évaluations qui n'ont pas pu être regroupées. Néanmoins, comme il existe d'autres évaluations dans votre sélection qui peuvent être regroupées par le critère Grouper **par** sélectionné, le bouton **Groupe** est actif pour vous permettre de sélectionner et de regrouper le reste, lorsque le regroupement réussit.

   En revanche, si toutes les évaluations que vous avez sélectionnées ne sont pas valides (par exemple, les évaluations des risques ou les évaluations de la confidentialité), le bouton **Groupe** est inactif car le regroupement n'est pas possible pour ces évaluations.

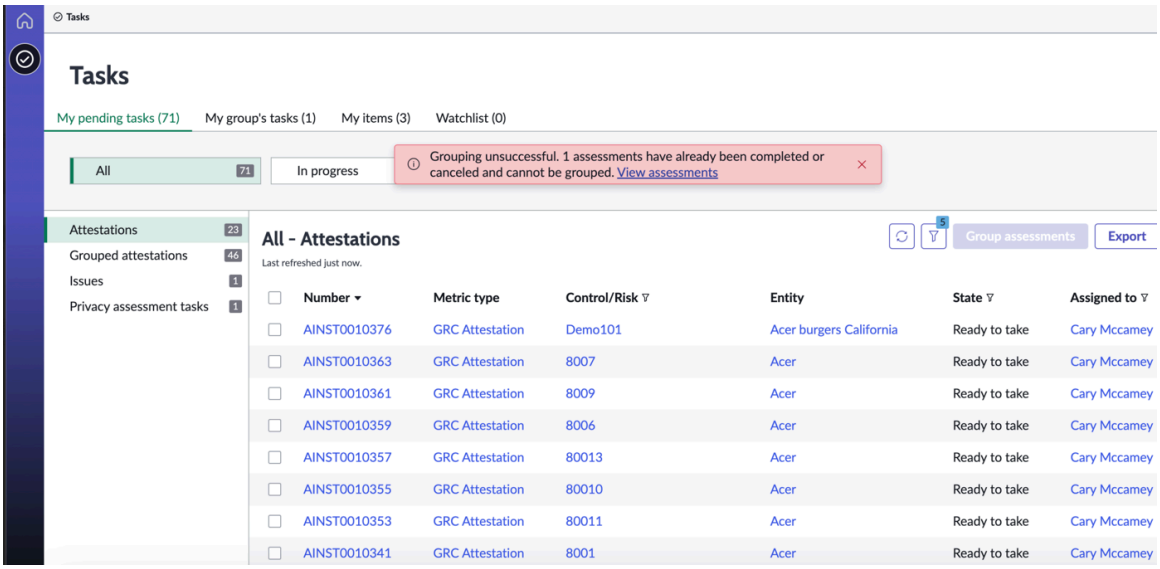


Remarque : Vous pouvez regrouper les évaluations qui sont à l'état **Prêt à prendre** ou **En cours** , mais pas celles qui sont à l'état **Terminé** ou **Annulé** .

Si l'état d'un enregistrement que vous avez sélectionné pour le regroupement a changé et est en cours d'évaluation **avant que vous** ne sélectionniez le bouton Groupe pour regrouper les évaluations, un tel enregistrement ne peut pas être regroupé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez le lien vers l'évaluation groupée dans le message d'interface utilisateur.
   Le lien vous dirige vers la vue de liste des évaluations groupées. Vous pouvez également sélectionner les **attestations groupées** dans le volet de gauche. La page Instance d'évaluation s'ouvre, dans laquelle vous pouvez passer l'évaluation.

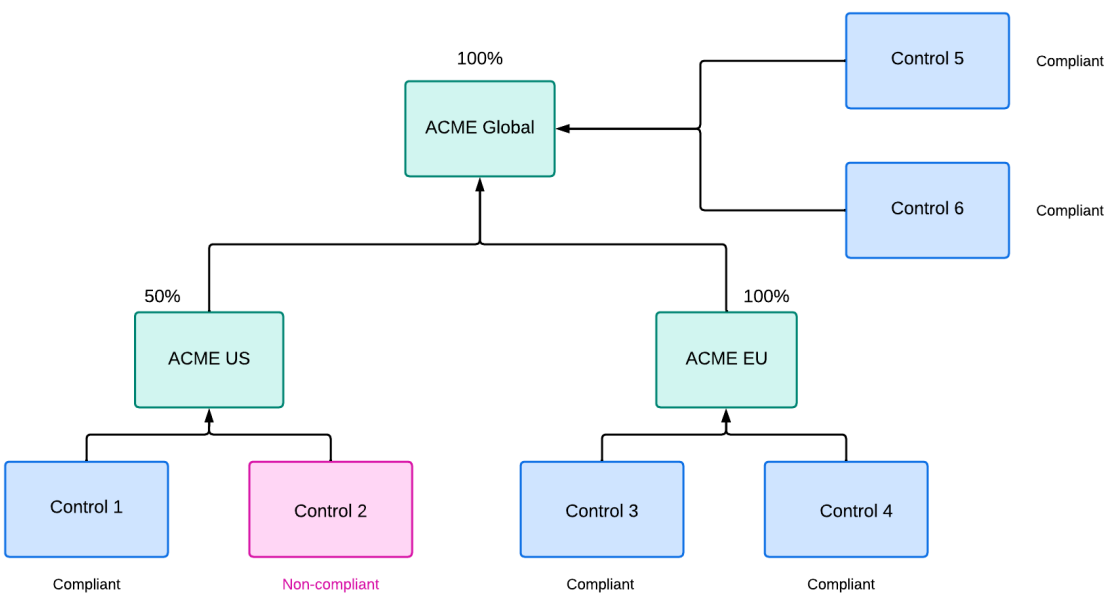
Calcul du score de conformité d'une entité

Il existe deux façons de calculer le score de conformité d'une entité. La méthode existante n'inclut que les contrôles directs de l'entité, tandis que la nouvelle logique prend en compte la moyenne des entités en aval immédiat ainsi que la moyenne des contrôles directs de l'entité.

Calcul du score de conformité basé sur des contrôles directs

Le calcul du score de conformité d'une entité est basé sur les contrôles qui lui sont directement associés. C'est en utilisant une formule simple :

```
Average of all direct controls of an entity
```



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Déploiement du calcul du score de conformité : logique existante

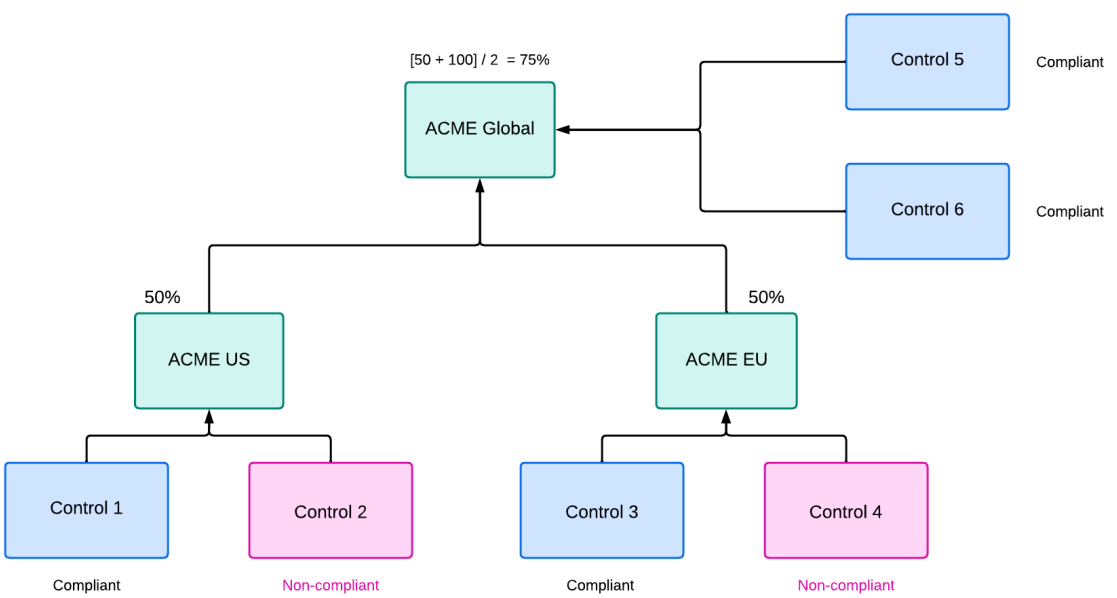
Le score de conformité d'ACME US est la moyenne de tous ses contrôles directs, qui est de (100 + 0) # 2 = 50. Alors que lors du calcul du score de conformité d'ACME Global, la moyenne de ses contrôles directs est uniquement prise en compte, et non la moyenne des contrôles associés à ses entités en aval, qui est (100 + 100) # 2 = 100.

Bien qu'il existe un contrôle associé à l'entité en aval (ACME US) qui n'est pas conforme, le reflet de son état de non-conformité n'est pas reflété dans l'entité parente (ACME Global) et cela ne modifie pas le score de conformité global de l'entité parente (ACME Global).

Calcul du score de conformité basé sur les entités en aval et les contrôles directs

Le score de conformité d'une entité peut également être calculé en fonction des scores de conformité de ses entités en aval, qui sont la moyenne des scores de conformité des entités en aval immédiate ainsi que de ses contrôles directs, à l'aide de la formule :

```
Average [Average (downstream entities) + Average (direct controls)]
```



Example: Déploiement du calcul du score de conformité : nouvelle logique

Dans cette hiérarchie, le score de conformité d'ACME US est de 50 et ACME EU est de 50. Cette logique prend en compte la moyenne des entités en aval qu'est ACME US et ACME EU lors du calcul du score de conformité d'ACME Global, qui est (50 + 50) # 2 = 50 %. En tenant compte des entités en aval et des contrôles directs de l'entité parente, le score de conformité est maintenant de (50 + 100) # 2 = 75 %. C'est la moyenne d'ACME US et d'ACME EU + la moyenne des témoins 5 et 6.

Configurer les étapes requises pour le calcul du score de conformité de l'entité

Activez la propriété système et exécutez la tâche sur demande pour calculer le score de conformité d'une entité en fonction des scores de conformité de ses entités en aval ainsi que de ses contrôles directs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Sélectionnez la propriété de **notation basée sur la hiérarchie d'entités** pour la définir sur **vrai**.
   Par défaut, cette propriété est définie sur false. Lorsqu'il est défini sur faux, le score de conformité est calculé en fonction des contrôles directs, qui est la moyenne des contrôles directement associés à l'entité. Consultez Calcul du score de conformité d'une entité.

   Toutefois, si vous souhaitez calculer le score de conformité d'une entité en fonction de ses entités en aval et de ses contrôles directs, vous devez définir la propriété sur vrai. Il peut arriver que vous deviez mettre à jour le score de conformité des entités existantes selon cette nouvelle logique. À cette fin, il existe une tâche planifiée que vous devez exécuter manuellement chaque fois que vous souhaitez calculer le score de conformité.
3. Pour exécuter la tâche planifiée, accédez à **Tous** > **Définition planifiée** > **Travaux planifiés**.
4. Sélectionnez la tâche à la demande Mettre **à jour les scores de conformité pour les entités hiérarchiques** dans la liste.
   Exécutez la *`Update compliance scores for hierarchy entities`* tâche sur demande chaque fois que vous changez la valeur de la propriété précédente afin que le score de conformité de toutes les entités puisse être recalculé en respectant la valeur de la propriété.

   L'échec de l'exécution de la tâche à la demande après avoir changé la valeur de la propriété entraîne des incohérences dans le calcul des scores de conformité des entités.

   Remarque : Chaque fois que vous exécutez la *`Update compliance scores for hierarchy entities`* tâche, vous devez désactiver la *`Compliance Score V2`* tâche planifiée jusqu'à ce que l'exécution de la *`Update compliance scores for hierarchy entities`* tâche soit terminée. Cette étape est une intervention manuelle que vous devez effectuer pour rationaliser le processus de calcul du score de conformité pour une entité.
5. **Sélectionner Exécuter maintenant** dans l'exécution de script planifiée Mettez à jour les scores de conformité pour les entités hiérarchiques.

Détermination de la logique dans le calcul du score de conformité

La détermination du calcul du score de conformité d'une entité, soit par ses contrôles directs, soit en fonction de ses entités en aval et de ses contrôles directs, repose sur la propriété **de notation basée sur la hiérarchie des entités** .

Calcul du score de l'entité en fonction de la propriété

La *`Compliance Score V2`* tâche planifiée s'exécute à un intervalle périodique de deux minutes. Lorsque l'état de conformité d'un contrôle change, la tâche récupère l'enregistrement lors de sa prochaine exécution planifiée pour traiter sa conformité dans une commande. Ensuite, une entrée est créée dans la table des scores de conformité [sn_compliance_compliance_score].

Le point auquel le statut de conformité d'un contrôle change et le calcul du score au niveau de l'entité est impacté est un point de déclenchement.

Scénarios de mise à jour du score de conformité pour une entité en fonction de la moyenne des contrôles directs et de la moyenne des entités en aval

Points de déclenchement auxquels le score de conformité d'une entité est impacté et l'enregistrement de l'entité est ajouté à la table des scores de conformité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Si l'une des entités en aval est supprimée, le score de conformité de l'entité est recalculé. Si la propriété de **notation basée sur la hiérarchie d'entités** est définie sur vrai, le score de conformité de l'entité parente est calculé en fonction de la moyenne de ses entités en aval ainsi que de la moyenne de ses contrôles directs. D'autre part, si la propriété est faux, le score de conformité est calculé en fonction de la moyenne de ses contrôles directs uniquement.
2. Lorsqu'une entité en amont est supprimée dans la hiérarchie
3. Lorsqu'une entité en aval ou en amont est ajoutée à la hiérarchie.
4. Lorsqu'une entité en aval ou en amont est mise à jour dans la hiérarchie.
5. Lorsqu'une entité devient active.
6. Lorsqu'une entité est désactivée.
7. Lorsqu'un contrôle est ajouté à une entité ou supprimé d'une entité.
8. Lorsque l'état du contrôle change.

La *`Compliance Score V2`* tâche planifiée récupère les enregistrements de la table des scores de conformité pour calculer le score. En fonction de la valeur de la propriété de **notation basée sur la hiérarchie d'entités** , la logique de calcul du score de conformité de l'entité est déterminée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité.

Gérer les indicateurs de contrôle à l'aide de Conformité de l'espace de travail

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. La vue d'ensemble de la conformité est disponible pour les administrateurs et les gestionnaires de conformité et fournit une vue d'ensemble des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité.

Les informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

Indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques et recueillir des preuves d'audit. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateur permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Remarque : L'accès basé sur l'entité fournit un cadre pour une approche plus granulaire de la gestion de l'accès aux données aux objets associés à une entité. Les administrateurs peuvent accorder l'accès aux enregistrements connexes d'une entité en ajoutant des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs, ou en utilisant les champs d'utilisateur d'entité pour la configuration de l'accès basé sur les entités. Pour plus d'informations, consultez Accès basé sur l'entité. Lorsqu'un utilisateur est qualifié en fonction de ces configurations et qu'il dispose des rôles minimaux requis, il aura accès aux tables suivantes :

- Indicateur
- Tâche d'indicateur
- Résultat de l'indicateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la conformité

Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base

Nom	Visuel	Description
Exigences de conformité	Couronne	Sélectionnez un coin pour vous concentrer sur un domaine de conformité spécifique.
Conformité globale	Couronne	Affiche la conformité globale de toutes les exigences de contrôle dans le système. La sélection d'un coin spécifique dans le widget précédent met en évidence cette zone.
Entité	Liste déroulante	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leur conformité sur plusieurs éléments.
État de contrôle	Liste de vérification	Activez ou désactivez les cases à cocher pour afficher les rapports de filtre par état de contrôle.
Conformité par document de référence	Histogramme	Comparez le niveau de conformité en fonction de l'entité et/ou du document de référence sélectionné.
Répartition de la conformité	Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	Affichez une répartition de la conformité aux contrôles par documents de référence et politiques connexes.
Entités non conformes	Histogramme	Nombre d'exigences de contrôle non conformes regroupées par entité.

Documents de référence

Les documents de référence définissent les politiques, les risques, les contrôles, les audits et d'autres processus pour garantir le respect du contenu faisant autorité.

Chaque document de référence est défini dans un enregistrement et les listes connexes de cet enregistrement contiennent les conditions individuelles du document de référence.

Les relations de ces éléments de la liste connexe du document de référence sont visibles dans la console GRC de l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Remarque : Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux documents de référence. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux documents de référence.

Contenu des documents de référence

Les citations contiennent les dispositions du document de référence, qui peuvent être liées. Les citations décomposent un document de référence en thèmes faciles à gérer.

Vous pouvez créer des citations ou les importer à partir de documents de référence UCF, puis créer toutes les relations nécessaires entre les citations.

Remarque : Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux citations. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux citations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un indicateur de contrôle à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les preuves d'audit sont mesurées différemment selon l'application GRC .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
   - **Risque** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
   - **Audit** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Type d'indicateur en cours de création. Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque.
Hérite du modèle	Utilisez un modèle sélectionné pour remplir le formulaire.
Modèle	Si vous avez coché la case **Hériter du modèle** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser pour remplir le formulaire. Une fois que vous avez sélectionné un modèle, les autres champs de l'écran Créer un indicateur sont pré-remplis et définis sur Lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'indicateur GRC à l'aide de Conformité de l'espace de travail.
Remplacer le modèle	Si vous avez coché la case **Hériter du modèle** et que vous souhaitez personnaliser vos entrées dans le formulaire, cochez cette case. Vous pouvez ensuite modifier certains ou tous les champs du formulaire.
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de cet indicateur.
Entité	Entité associée à cet indicateur.
Contrôle	Contrôle associé à cet indicateur.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur
Fonction de message REST	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	à l'aide de conditions de filtre de base, d'Analyse des performances ou d'un script. ○ Manuel ○ Élémentaire ○ Script
Concerne	Entité associée à **l'élément**.
Dernier résultat réussi	Option qui indique si le dernier résultat a réussi.
Description brève	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Description brève du problème.
Instructions	Si le type est **manuel,** ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats des indicateurs.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel,** ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **Basique**, ce champ est présent. L'indicateur réussit ou échoue.
Seuil PA	Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé.
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du cycle suivant	Prochaine heure de collecte des résultats de l'indicateur.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Gestion de la politique et de la conformité logiciel, vous avez terminé les étapes de configuration obligatoires. Revenir au Gestion de la politique et de la conformité Liste de vérification de configuration et passez aux étapes facultatives, selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle d'indicateur GRC à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de Conformité de l'espace de travail nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.utilisateur

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et cliquez sur **Indicateur**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle d'indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l'indicateur.
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif.
Fonction de message REST	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, comme les données client d'un système de vente tiers. ○ **De base** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur passera ou échouera en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Cible	Valeur permettant de déterminer si l'indicateur réussira ou échouera.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement **sélectionnée si Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionné dans le champ Type de **cible** .
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Données associées	

Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour collecter les données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées. Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table, renvoyant des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'êtes pas obligé de tous les enregistrer ; juste un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données à partir de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ Référence**.
Champ Référence	Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement Concerne** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir plus de critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Critères supplémentaires pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type** cible.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est considérée comme la **date d'échéance** de la tâche de l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.
Date du premier cycle	Première heure de collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ n'est pas modifiable.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats des indicateurs de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.

5. Une fois ces entrées terminées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

   Remarque : L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur

Pour prendre en charge les options de traitement parallèle, deux files d'attente personnalisées supplémentaires, telles que la file d'attente des données d'indicateur pour les indicateurs de traitement et la file d'attente des données de support pour gérer les événements liés aux mises à jour de contrôle, de risque et de problème et pour collecter les données associées, ont été introduites.

Nouvelle architecture pour un traitement efficace des indicateurs

L'exécution des indicateurs a été optimisée par la mise en œuvre d'un processus en trois étapes, utilisant deux files d'attente personnalisées pour un traitement efficace.

Dans un premier temps, un ensemble d'indicateurs nécessitant un traitement est mis en file d'attente dans la file d'attente de données d'indicateur par lots. Le processeur de données d'indicateur par lots exécute ensuite les indicateurs, définit l'état et crée les résultats ou les tâches de l'indicateur. Les indicateurs sont ensuite déplacés vers une autre file d'attente personnalisée pour la prise en charge de la collecte de données et la mise à jour des objets dépendants tels que les contrôles, les risques et les problèmes.

Dans un deuxième temps, le processeur de données de support d'indicateur récupère les enregistrements d'indicateur dans la file d'attente des données de support d'indicateur et met à jour l'état du contrôle ou du risque, tout en créant ou en mettant à jour des problèmes en fonction de la configuration. Ensuite, l'indicateur est poussé vers la table des statistiques de l'indicateur pour la collecte de données de support.

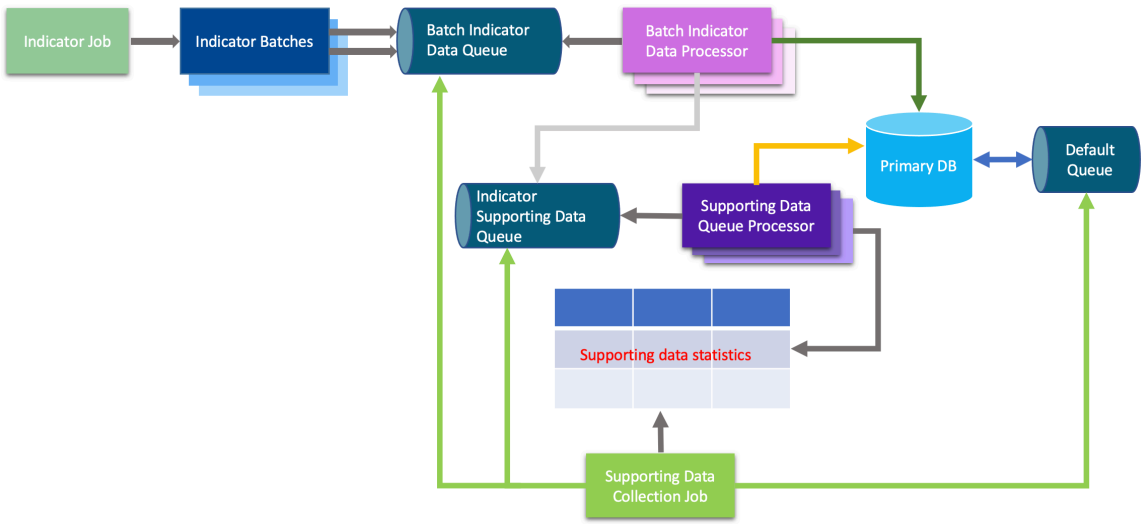
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enfin, le travail de collecte de données de support récupère les enregistrements d'indicateur à partir de la table de statistiques des données associées, commence à collecter des données associées pour les indicateurs et exploite à la fois la file d'attente par défaut et les files d'attente personnalisées supplémentaires pour un traitement efficace.

Remarque : Les règles métier du résultat de l'indicateur ne sont pas exécutées pendant l'exécution de la tâche d'indicateur. Toutefois, les mêmes règles métier sont utilisées lors de l'exécution de la tâche d'indicateur. Les règles métier de l'indicateur sont déplacées vers la tâche d'indicateur pour obtenir de meilleures performances lors de l'exécution.

Traitement des tâches d'indicateur utilisant des files d'attente supplémentaires



Cette architecture prend en charge l'exécution d'un grand nombre d'indicateurs en un temps significatif. La tâche de collecte de données de support introduite pour collecter les données associées améliore considérablement le processus de gestion des données. De plus, le temps nécessaire à l'exécution des données est considérablement réduit.

Remarque : La tâche de collecte de données de support affecte les lots d'enregistrements d'indicateurs à la file d'attente par défaut, initialement pour la collecte de données de support. En fonction de la disponibilité de la file d'attente de traitement par lots et de la file d'attente de données de prise en charge, la tâche planifiée affecte les lots suivants d'enregistrements d'indicateurs à ces files d'attente de manière tourniquet, c'est-à-dire uniquement si ces files d'attente sont libres de les traiter.

Modifications du modèle des données

Le champ **Type de collecte d'échantillons** ajouté dans le formulaire de modèle d'indicateur dispose des options **Nombre** ou **Pourcentage**. La valeur par défaut est Nombre. Si vous sélectionnez Pourcentage, vous pouvez fournir la valeur en pourcentage pour collecter les données associées.

Le champ Durée **de la date d'échéance (jours)** est ajouté pour l'indicateur manuel dans le modèle d'indicateur et les formulaires d'indicateur afin de capturer la date d'échéance de la tâche d'indicateur. En fonction de cette date d'échéance, des e-mails de rappel sont envoyés aux titulaires de tâches d'indicateur.

Un nouveau champ introduit dans la table de données de support d'indicateur, de type JSON, contribue à une gestion efficace des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour plus d'informations sur les changements apportés à la table, reportez-vous à Tables installées avec Gouvernance, risque et conformité.
- Pour en savoir plus sur les propriétés système supplémentaires, reportez-vous à la section Propriétés du Gouvernance, risque et conformité.
- Pour les changements apportés au formulaire d'indicateur, reportez-vous à la section Créer un GRC indicateur.
- Pour les changements apportés au formulaire de modèle d'indicateur dans , reportez-vous à Conformité de l'espace de travail la section Créer un modèle d'indicateur GRC à l'aide de Conformité de l'espace de travail.
- Pour les changements apportés au formulaire de modèle d'indicateur dans l'interface classique utilisateur, reportez-vous à la section Créer un modèle d'indicateur GRC.

Gérer les demandes de preuves à l'aide de Conformité de l'espace de travail

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives au cours d'un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité ont besoin de ces documents de la première ligne de défense.

Demande de preuves : Les preuves sont toutes les informations utilisées par un auditeur pour déterminer l'opinion de l'audit. Les éléments probants comprennent les informations contenues dans les registres comptables sous-jacents aux états financiers et d'autres informations. Les preuves sont de nature cumulative. Il comprend les éléments probants obtenus à partir des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus d'autres sources, comme des audits antérieurs.

Une demande de preuves est fréquemment introduite pendant la phase de préparation ou de planification de l'audit après l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus visés et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves recueillies pour les tests de contrôle.

À partir de la version 11.0.2, une demande de preuves non planifiée est prise en charge par les Gestion de l'audit applications et Gestion de la politique et de la conformité de la manière suivante.

- Des preuves peuvent être demandées à partir d'un engagement et de toutes les tables d'audit. Pour savoir comment demander des preuves, reportez-vous à la section Demander des preuves pour l'audit.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Les utilisateurs affectés peuvent fournir des preuves directement à partir du Portail de services.
- Les gestionnaires peuvent approuver les demandes de preuves en fonction de divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.
- L'amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires rationalise le processus d'approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des preuves pendant les audits à l'aide de Conformité de l'espace de travail

Demander des preuves à n'importe quelle étape d'un audit à l'aide du Conformité de l'espace de travail. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les preuves peuvent être demandées de trois manières :

Mes preuves

En créant un enregistrement de preuves à partir du module **Mes preuves** .

Demander des preuves

À partir des listes connexes Entité, Contrôle, Tâche d'audit, Problème de test de contrôle et Autres problèmes d'un enregistrement d'engagement. Pour demander des preuves auprès de ces sources, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** . Dans la vue de liste de l'espace de travail, sélectionnez **Engagements** dans la liste de test de contrôle. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Sélectionnez le bouton **Demander des preuves** . Ici, vous pouvez soit créer une demande de preuves, soit ajouter d'autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.

Vous pouvez informer l'utilisateur des enregistrements de preuves qui existent déjà pour l'une des tables d'éléments connexes de l'engagement, qu'il peut réutiliser.

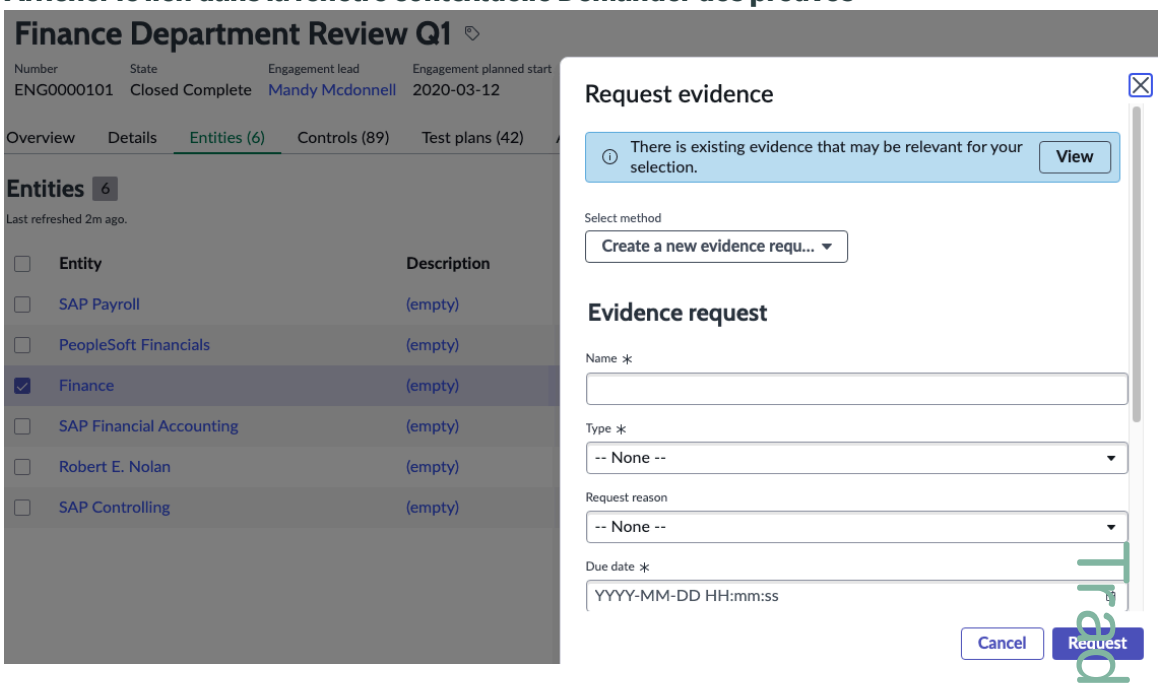
1. Pour créer une nouvelle demande de preuves, sélectionnez **Créer une nouvelle demande de preuves** dans la liste **Sélectionner la méthode** de la fenêtre contextuelle Demander des preuves. Entrez les détails et sélectionnez le bouton **Demander** .
2. Pour afficher les informations sur les preuves connexes existantes, sélectionnez le lien **Afficher** dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

Remarque : S'il n'existe aucune preuve, le message n'apparaît pas dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le lien dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves



3. Pour afficher toutes les preuves existantes créées sur les éléments connexes, sélectionnez la liste connexe Preuves.

   Lorsque la preuve est à l'état **Fermé terminé** , les boutons d'action de l'interface utilisateur tels que **Nouveau**, **Ajouter une preuve existante**, **Supprimer** et **Supprimer** sont désactivés. Vous pouvez effectuer ces actions d'interface utilisateur uniquement lorsque l'engagement ou tout autre objet d'audit et de conformité est à l'état actif.

4. Pour ajouter une preuve existante, sélectionnez le bouton **Ajouter une preuve existante** et sélectionnez la preuve.

   Remarque : Le bouton **Ajouter une preuve existante** est disponible dans l'élément connexe Preuve de tous les objets de conformité et d'audit tels que l'engagement, la tâche d'audit, le problème, la Conformité de l'espace de travail politique, l'entité, le contrôle, l'objectif de contrôle, le document de référence, le contenu des documents de référence et la demande de preuves.

5. Pour supprimer l'association des preuves liées à l'engagement, sélectionnez les preuves dans la liste connexe des preuves, puis sélectionnez le bouton **Supprimer** .

   Remarque : L'action supprime uniquement l'association des enregistrements de preuves existants de l'engagement et ne supprime pas l'enregistrement de preuves de la base de données.

Remarque : L'utilisateur connecté doit également avoir accès à l'engagement pour lequel des enregistrements de preuves existent ou doit être l'utilisateur qui a accès à l'enregistrement pour les afficher et les ajouter. Si l'utilisateur connecté n'a pas accès à ces enregistrements, bien qu'il existe des preuves de leur existence sur ces éléments connexes, ils ne sont pas affichés pour que l'utilisateur puisse les ajouter.

Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Tables des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de tables telles que Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Test de contrôle, Engagement, Problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, la demande de preuves est créée et non la tâche de demande de preuves réelle. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode pour demander des preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Demandes de preuves** > **Ma demande**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la demande de preuves.
Nom	Nom pour cette demande.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées.
Type	Type de preuve créé. Il peut s'agir d'un audit ou d'une conformité.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
État	État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Un état supplémentaire pour la demande.
Description	Description détaillée de la demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes.
Planifier	
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Ouvert	Date à laquelle la demande est ouverte. Cette date est automatiquement mise à jour.
Fermé	Date à laquelle la demande est fermée. Cette date est automatiquement mise à jour.
Activité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Saisissez les notes qui pourraient être requises.
Activités	Journal d'activité de la demande.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour en savoir plus sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Enregistrez le formulaire.
   Surveillez l'état des preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble. L'enregistrement progresse à travers une séquence d'étapes logiques lorsque vous acceptez les preuves, demandez la révision des preuves et demandez des informations.

   La liste connexe des détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour répertorier les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.

7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la collecte de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique pour le détail de la collecte de preuves.
Nom	Nom pour cette demande.
Type de collecte de preuves	Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées. Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur Compliance, les options disponibles sont les suivantes : ○ Document de référence ○ Contenu source d'autorité ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Entité ○ Problème ○ Politique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur audit, les options disponibles sont les suivantes : ○ Tâche d'audit ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Engagement ○ Entité ○ Problèmes
Preuve pour	Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée.
Demande de preuves	Numéro unique de la tâche de demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.
Instructions	
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, la liste des pièces justificatives, les fichiers, etc.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Demander des preuves**.
    Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
    La liste connexe des preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande devient **Travail en cours**.Vous pouvez afficher la description et surveiller l'état de la demande de preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'elle progresse dans le flux de processus de demande de preuves.

Fournir les preuves demandées à l'aide du Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , Conformité de l'espace de travail vous pouvez fournir des preuves sur demande. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit fournir les preuves reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail lui demandant de fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer la preuve demandée pour assurer une sécurité supplémentaire de la preuve. Si le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si la preuve fournie n'a pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen de la preuve, et le demandeur reçoit une notification pour examiner la preuve.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut. Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs Liste **de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est dans les états **Nouveau** ou **Travail en cours** .
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent avoir les rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture des preuves. Cette valeur est générée par défaut.
État	État de la demande.
Sous-état	Aucun. Cette valeur est générée par défaut.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Approbateurs	Les utilisateurs doivent approuver la preuve avant qu'elle ne soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit les preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à consulter les preuves recueillies.
Nom	Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est le nom des détails de la collecte de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves. La description par défaut est celle donnée dans le formulaire de demande de preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Détails de la demande	
Demande de preuves	ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel la preuve est demandée.
Preuve pour la description	Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour recueillir les preuves. Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque la tâche de demande de preuves est à l'état Travail en cours.

5. Pour demander l'approbation de la preuve jointe, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une révision**.

Approuver la preuve avant l'examen des preuves à l'aide de la commande Conformité de l'espace de travail

À l'aide de , Conformité de l'espace de travail approuvez la preuve fournie avant que le demandeur ne la consulte. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, elles peuvent nécessiter une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité assure la sécurité et la confidentialité de la preuve.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu une demande d'approbation de preuve, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande s'il n'y a pas de problèmes ou de préoccupations.
- Demandez la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou nécessiteraient une rectification.
- Demandez des informations si l'approbateur veut plus de détails sur la preuve jointe.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Approuver	Approuver la preuve jointe. Le demandeur obtient les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez que les preuves jointes soient examinées. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification lui demandant d'examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Demander plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification lui demandant de fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

Accepter, rejeter ou annuler une demande de preuves à l'aide du Conformité de l'espace de travail

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves à l'aide du Conformité de l'espace de travail, lorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Dans le formulaire Preuve, examinez la preuve jointe et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez que les preuves soient examinées, si elles ne sont pas appropriées, ou modifiées.
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

Examiner les preuves connexes à l'aide du Conformité de l'espace de travail

La fonctionnalité de demande de preuves comprend une liste connexe appelée Preuves connexes qui n'est pas visible par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette liste connexe fournit une liste de preuves qui ne sont pas directement demandées pour l'enregistrement actuel, mais qui sont associées à un enregistrement connexe. Par exemple, la liste des preuves connexes du formulaire Objectif de contrôle affiche les preuves demandées pour les contrôles associés.
La liste connexe des preuves connexes est disponible pour une grande variété de formulaires tout au long de la fonctionnalité de demande de preuves ; cependant, il n'est pas visible dans le système de base. Vous pouvez personnaliser n'importe lequel des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

formulaires dans lesquels il est disponible, mais gardez à l'esprit que l'activation de cette liste connexe peut avoir un impact sur les performances du système.

Tables pouvant afficher la liste connexe Preuves connexes

Nom de la table	Type de preuve connexe affichée
Document de référence	Tâches de demande de preuves créées sur le contenu des documents de référence mappé à ce document de référence.
Citation	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif du contrôle associé à la citation.
Contrôle	Les tâches de demande de preuves créées sur le test de contrôle mappé au contrôle et les problèmes créés pour le contrôle.
Objectif du contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'objectif de contrôle.
Test de contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés au test de contrôle.
Engagement	Les tâches de demande de preuves créées sur les entités, les contrôles, les tests de contrôle, les tâches d'audit, les problèmes de test de contrôle et les problèmes mappés à l'engagement s'affichent.
Entité	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'entité, problèmes créés sur l'entité.
Politique	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif du contrôle associé à la politique.

Procédure

1. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
2. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Recherchez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Création de politique et annotation dans Conformité de l'espace de travail

Les politiques sont efficaces lorsqu'elles sont soigneusement surveillées et révisées périodiquement. En les examinant et en les mettant à jour à intervalles réguliers, les organisations peuvent maintenir des politiques mises à jour pour éviter les risques d'audit et de conformité.

Les politiques d'une organisation ont tendance à devenir obsolètes au fil du temps, soit en raison de la croissance de l'organisation, soit en raison des changements qui se produisent dans une structure organisationnelle. Pour ces raisons, les politiques doivent être surveillées attentivement et révisées de manière cohérente.

Les propriétaires, les collaborateurs, les réviseurs et les approbateurs de politique activent la création et l'annotation des politiques. Examen et annotation des résultats de politique dans plusieurs versions qui doivent être conservées à des fins d'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principaux avantages de l’annotation de politique

Il améliore l’expérience globale de création de politique et d’annotation en permettant :

- Les propriétaires, collaborateurs, réviseurs et approbateurs de politique pour collaborer à l’aide d’O365 ou Google Drive.
- Annotation et capacité d’examen.

Fonctionnalités principales

1. Les propriétaires de politiques et leurs collaborateurs peuvent collaborer et rédiger une stratégie à l’aide d’O365 ou Google Drive.
2. Les réviseurs de politiques peuvent collaborer, examiner et annoter la politique.
3. Les approbateurs peuvent examiner et approuver la politique.
4. Capacité à gérer différentes versions de la stratégie et à conserver son historique.
5. Possibilité de copier le texte de politique d’un document vers le champ de texte de politique en HTML, en conservant le format.
6. Possibilité de convertir la politique au format PDF.
7. Simplifiez l’expérience utilisateur en guidant l’utilisateur dans la création de politiques, l’annotation et la publication.

Importer le texte de politique pour l’annotation

Importez le texte de politique en tant que pièce jointe si vous n’êtes pas en mesure d’effectuer la modification du mot.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer le contenu uniquement lorsque vous êtes le propriétaire de la politique et que la politique doit également être à l’état Brouillon.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l’icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d’annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Sélectionnez une liste connexe de texte de politique pour afficher son contenu.
   Si vous n’avez pas Microsoft d’intégration , Google Drive vous pouvez importer le texte de politique en tant que pièce jointe. Vous pouvez importer le contenu uniquement lorsque vous êtes le propriétaire de la politique et que la politique doit également être à l’état Brouillon.
6. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.
7. Sélectionnez l’option **Aucun** dans la liste des *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le bouton **Texte de politique d'importation** .

b. Sélectionnez **Ajouter un fichier** dans la fenêtre contextuelle Texte de politique d'importation.

c. Sélectionnez **Importer**.
Le contenu du fichier peut être prévisualisé dans le champ **de texte Politique** .

Conditions préalables pour activer la fonctionnalité d'annotation de la politique

Certaines configurations doivent être configurées pour que les collaborateurs de la politique puissent utiliser la fonctionnalité d'annotation de politique dans le Conformité de l'espace de travail.

Important :

Actuellement, la fonctionnalité de création de politiques et d'annotation est disponible exclusivement pour les ServiceNow clients basés sur le cloud.

Prise en charge des spokes pour les services d'hébergement cloud

Spokes requis pour la création de politiques : intégration avec Microsoft Office 365

- Microsoft OneDrive Spoke – 2.1.1
- Microsoft OneDrive Spoke pour Document Service Framework – 1.0.5

Spokes requis pour la création de politiques : intégration avec Microsoft SharePoint

- Microsoft OneDrive Spoke 2.3.1
- Cadre de travail des services documentaires pour OneDrive – 2.0.0

Spokes requis pour la création de politiques : intégration avec Google Drive

- Cadre de travail de service documentaire pour Google Drive spoke : 1.0.1
- Google Drive Spoke – 1.4.1

Remarque : Concentrateur d'intégration droits inclus dans le sont pour Création Conformité de l'espace de travail de politique – intégration avec O365 et intégration avec Google Drive. L'utilisation Microsoft de l'intégration ou Google Drive de l'intégration nécessite des transactions du concentrateur d'intégration non incluses dans le produit, mais nécessite un droit du moteur d'automatisation ou du concentrateur d'intégration Conformité de l'espace de travail .

Connexion aux services d'hébergement cloud

Si vous êtes un collaborateur de stratégie et que vous souhaitez utiliser la fonctionnalité d'annotation de stratégie dans le Conformité de l'espace de travail, vous devez configurer les configurations suivantes.

Remarque : Vous ne pouvez établir une connexion qu'avec l'un des services d'hébergement cloud suivants : soit Microsoft .Google Drive

Microsoft implique à la fois Microsoft OneDrive et Microsoft SharePoint.

Établir une connexion avec des services d'hébergement cloud

Connexion avec Microsoft OneDrive

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez d'abord configurer le Microsoft OneDrive pour effectuer des actions dans Microsoft OneDrive à partir de ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires .

Remarque : Pour configurer la connexion, vous avez besoin Microsoft Azure d'autorisations d'application telles que e-mail, openid, profil, Files.ReadWrite, offline_access, User.Read, User.ReadBasic.All, Sites.ReadWrite.All.

Connexion avec Microsoft SharePoint

Vous devez d'abord configurer le pour effectuer des actions sur Microsoft SharePoint le Microsoft SharePoint site à partir de ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Configurer Microsoft OneDrive pour Services documentaires .

La Microsoft OneDrive configuration configurée dans ServiceNow est la même que celle qui est faite Microsoft SharePoint . Toutefois, les autorisations d'application Microsoft Azure sont requises pour Microsoft SharePoint.

Remarque : Pour configurer la connexion, vous avez besoin Microsoft Azure d'autorisations d'application telles que e-mail, openid, profil, Files.ReadWrite, offline_access, User.Read, User.ReadBasic.All, Sites.ReadWrite.All.

Connexion avec Google Drive

Pour procéder à une configuration en Google Drive tant que service d'hébergement cloud et créer ou mettre à jour le document texte de politique qui se trouve dans Google Drive, vous devez :

1. Configurer le Google Drive spoke compte.
2. Intégrez les services documentaires à Google Drive. Pour plus d'informations, consultez Services documentaires Cadre de travail pour Google Drive .
3. Pour gérer les documents dans Google Docs à partir de votre ServiceNow instance, vous devez intégrer l'instance ServiceNow à Google Docs. Pour plus d'informations, consultez Configurer Google Docs .

Configurer les propriétés système pour se connecter aux services d'hébergement cloud

Activer les propriétés système pour utiliser l'annotation de politique dans Conformité de l'espace de travail

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.
   a. Pour opter Microsoft OneDrive en tant que service d'hébergement cloud, sélectionnez **Un lecteur** dans la liste des *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriétés système.

   Si vous sélectionnez **Aucun** dans la liste des *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriétés système, vous pouvez importer le texte de politique. Pour plus d'informations, consultez Importer le texte de politique pour l'annotation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Pour opter Google Drive en tant que service d'hébergement cloud, sélectionnez **Google Drive** dans la liste des *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriétés système.

c. Pour opter Microsoft SharePoint, sélectionnez **SharePoint** dans la liste des *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriétés système.

2. Définissez le chemin vers le dossier à créer Microsoft OneDrive dans la liste des *`Default folder path where documents and attachments will be located. You can organize files in sub-folders within this path`* propriétés système.

Fournir mp_document_user rôle

Le rôle mp_document_user est requis pour accéder aux tables liées aux annotations des documents de politique. Ce rôle est requis pour les utilisateurs qui utilisent la fonctionnalité d'annotation de politique pour créer, mettre à jour et supprimer les documents connexes.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez établir la connexion d'hébergement dans le cloud, activer les propriétés système et fournir le rôle de mp_document_user et le rôle d'utilisateur de conformité (sn_compliance.user) aux utilisateurs de l'annotation de la politique.

Création et association de textes de politique à partir de documents en ligne

Vous pouvez créer et associer le texte d'un enregistrement de politique à n'importe quel document existant dans Microsoft OneDrive, Google Drive ou dans Microsoft SharePoint. Vous pouvez synchroniser le texte de politique et le document dans le cloud et obtenir la dernière version jointe à la stratégie pour la publication.

Remarque : L'annotation de politique est activée uniquement pour la création de politiques dans Conformité de l'espace de travail et non pour .ServiceNow AI Platform

Bien que l'annotation de politique en tant que fonctionnalité ne soit pas disponible dans ServiceNow AI Platform, les changements suivants qui sont apportés dans Conformité de l'espace de travail pour activer l'annotation d'une politique sont également visibles dans le formulaire de politique si vous y accédez dans ServiceNow AI Platform:

- Le champ Propriétaire est obligatoire.
- Les approbateurs doivent être identifiés avant de demander l'approbation. Auparavant, la politique pouvait être publiée automatiquement, même s'il n'y avait pas d'approbateur.
- Le champ Contributeurs est ajouté.
- La liste connexe de l'historique des politiques est disponible.
- Le champ Activité est ajouté.

Cependant, ces changements soutiennent la fonction d'annotation de la politique dans et ne soutiennent aucune activité liée à la politique sur Conformité de l'espace de travailServiceNow AI Platform.

Sur le plan contextuel, le cloud fait référence aux documents qui résident dans Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint et Google Drive.

Créer et associer un document texte de politique dans Microsoft OneDrive

Créez un document Microsoft OneDrive texte de politique et activez la modification de document avec les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs. Vous pouvez partager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le document avec vos personnes concernées et collaborer à la modification du document en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Pour Microsoft OneDrive, sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.

   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de document** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon**, le propriétaire de la politique peut créer seul un document ou associer un afin que les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs puissent modifier le texte de Microsoft OneDrive la politique.

   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer l'édition de document** .

   c. Entrez le chemin d'accès du dossier où se trouve le document dans le champ **Emplacement du dossier** .
   Par exemple, GRC/Dossier.

   d. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

   e. Sélectionnez **Créer**.

   f. Pour afficher le document créé, sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Word** .

6. Pour afficher les utilisateurs disposant d'un accès en lecture ou en écriture au , accédez à la liste connexe Accès au document.
7. Pour créer un autre ou vous connecter à un autre pour une stratégie prenant en charge l'annotation, sélectionnez le bouton **Activer la modification de document**.
   Pour créer un autre , sélectionnez **Créer un document** qui ouvre la fenêtre contextuelle Créer un .
8. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ **de texte Politique**, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.
9. Si la politique a été rédigée et est terminée, le propriétaire de la politique peut demander une révision en sélectionnant le bouton **Demander une révision** .
10. Entrez un message pour les réviseurs dans la fenêtre contextuelle Demander une revue.
11. Sélectionnez **Demande**.
    En tant que réviseur, vous pouvez consulter la politique, si vous êtes prêt à être examiné, lorsque vous vous connectez à **Mes tâches en attente** dans la vue Tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Sélectionnez le bouton **Soumettre la révision** .
    Vous pouvez examiner le texte de la politique, ajouter un commentaire dans la fenêtre contextuelle Soumettre la révision et l'envoyer.
13. Pour afficher un aperçu du et obtenir la dernière mise à jour après la modification de vos collaborateurs, sélectionnez le lien Mettre à jour dans l'onglet **Texte de politique**.
    En tant que propriétaire de stratégie, vous pouvez modifier le contenu du document dans Microsoft OneDrive afin de maintenir une synchronisation entre le document dans le cloud et le texte de politique de la politique.

    Toutes les activités entre le propriétaire de la politique et les réviseurs sont capturées dans l'onglet **Activité** de la liste connexe **Détails** . Si tous les réviseurs ont terminé la révision, le propriétaire de la politique peut remplir la liste de vérification de publication.
14. Sélectionnez le bouton **Compléter la liste de vérification de publication** .
    Si toutes les révisions sont terminées, en tant que propriétaire de la politique, vous pouvez terminer le processus de publication. Cette action crée un playbook. Le propriétaire de la politique doit passer en revue la liste de vérification de publication avant de demander une approbation. Consultez Remplir la liste de vérification de publication pour la politique et demander l'approbation.
15. Pour afficher l'historique de la politique, sélectionnez la liste connexe Historique de la politique.
    Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique d'une stratégie activée pour l'annotation.

Connecter un document existant dans Microsoft OneDrive la politique

Activer l'annotation dans un document de politique existant dans votre Microsoft OneDrive au lieu de créer un document dans Microsoft OneDrive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique.
5. Sélectionnez une liste connexe de texte de politique pour afficher le contenu de cette politique.
   Si vous disposez déjà d'un document Microsoft OneDrive contenant du contenu que vous souhaitez associer à la politique, vous pouvez associer ce document.
6. Sélectionnez la liste **Activer l'édition de document** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon**, seul le propriétaire de la politique peut associer un à partir duquel permettre aux approbateurs, aux réviseurs et aux contributeurs de modifier le texte de Microsoft OneDrive la politique.
7. Pour lier un document existant à la politique activée pour l'annotation, sélectionnez **Connecter le document existant** dans la liste Activer la modification de document.
   a. Entrez l'emplacement du dossier dans le champ **Emplacement du dossier** .
   b. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
   c. Sélectionnez **Connexion**.
   d. Pour ouvrir le document, sélectionnez le lien.
   e. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ **de texte Politique**, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez toujours créer un autre ou vous connecter à un autre pour une stratégie déjà activée avec l'annotation.

8. Pour créer un autre ou vous connecter à un autre pour une stratégie activée par annotation, sélectionnez le bouton **Modifier le document**.
   - Pour créer un autre , sélectionnez **Créer un document** qui ouvre la fenêtre contextuelle Créer un .
   - Pour vous connecter à un autre , sélectionnez **Connecter le document existant** qui ouvre une fenêtre contextuelle Connecter le existant.

   a. Entrez le chemin d'accès du dossier où se trouve le document dans le champ **Emplacement du dossier** .

   b. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

   c. Sélectionnez **Créer**.

   d. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ **de texte Politique**, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.

Charger un Microsoft Word document vers Microsoft OneDrive

Chargez un Microsoft Word document qui existe dans votre ordinateur local et Microsoft OneDrive liez-le à la politique. En tant qu'utilisateur, vous pouvez accéder au document à partir de n'importe quel appareil et permettre à plusieurs utilisateurs de collaborer sur le document de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Remarque : Vérifiez que vous avez correctement configuré les étapes préalables requises pour télécharger le document dans le Microsoft Word cloud. Pour plus d'informations, consultez Conditions préalables pour activer la fonctionnalité d'annotation de la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique et cliquez sur la liste connexe Texte de politique pour afficher son contenu. Vous pouvez télécharger un Microsoft Word document qui existe localement sur votre ordinateur.
5. Pour charger un Microsoft Word document qui existe sur votre ordinateur local, Microsoft OneDrive sélectionnez le bouton **Activer la modification de document** .
6. Sélectionnez l'option **Charger un document** .
7. Entrez le chemin d'accès du dossier ou l'emplacement où le document doit être téléchargé dans le champ **Chemin d'accès du dossier** .
8. Sélectionnez le lien Ajouter un fichier pour parcourir et ouvrir le Microsoft Word document qui existe sur votre ordinateur local.
   Le nom du Microsoft Word document est par défaut le **titre** du fichier dans la fenêtre contextuelle Charger un fichier. Si nécessaire, vous pouvez modifier le nom du fichier dans le champ **Titre** .

Remarque : Vous ne pouvez charger qu'un seul fichier à la fois dans le dossier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Charger**.
   Le fichier sélectionné à partir de votre ordinateur local est téléchargé dans le chemin d'accès du dossier que vous avez spécifié dans Microsoft OneDrive.

Créer et associer un document texte de politique dans Google Drive

Créez un document Google Drive texte de politique et activez la modification de document avec les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs. Vous pouvez partager le document avec vos personnes concernées et collaborer à la modification du document en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Important : Google La prise en charge de la création de documents est activée à partir de la version 19.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Pour Google Drive, sélectionnez une liste connexe de texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.

   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de document** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon** , le propriétaire de la politique peut créer seul un document ou associer un document à partir duquel il peut activer la modification du texte de Google Drive politique par les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs.

   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer l'édition de document** .

   c. Copiez le lien du dossier partageable à partir de Google Drive celui-ci et collez-le dans le champ **Lien du dossier** de la fenêtre contextuelle Créer un document.
   Pour obtenir le lien du dossier, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier dans Google Drive, sélectionnez l'icône ⋮ . Sélectionnez **lelien Partager et copier**.

   d. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

   e. Sélectionnez le type de document que vous souhaitez créer dans le champ **Type** .
   Les options sont les suivantes :

   - Google Docs : Vous pouvez créer un Google document dans Google Drive lorsque vous sélectionnez cette option.
   - Word : Vous pouvez créer un Microsoft Word document auquel Google Drive vous pouvez accéder via un navigateur et le stocker dans Google Drive.

   f. Sélectionnez **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous sélectionnez Créer, le document est créé dans le dossier du Google Drive compte que vous avez fourni. Si vous fournissez un lien vers un dossier partagé, vous devez disposer d'un accès en modification pour créer un fichier dans ce dossier.

g. Pour afficher le document créé, sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Google Docs** .

6. Pour afficher les utilisateurs disposant d'un accès en lecture ou en écriture au , accédez à la liste connexe Accès au document.
7. Pour créer un autre ou vous connecter à un autre pour une stratégie prenant en charge l'annotation, sélectionnez le bouton **Activer la modification de document**.
   - Pour créer un autre , sélectionnez **Créer un document** qui ouvre la fenêtre contextuelle Créer un .
   - Pour vous connecter à un autre , sélectionnez **Connecter le document existant** qui ouvre une fenêtre contextuelle Connecter le existant.
8. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ **de texte Politique**, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.
9. Si la politique a été rédigée et est terminée, le propriétaire de la politique peut demander une révision en sélectionnant le bouton **Demander une révision** .
10. Entrez un message pour les réviseurs dans la fenêtre contextuelle Demander une revue.
11. Sélectionnez **Demande**.
    En tant que réviseur, vous pouvez consulter la politique, si vous êtes prêt à être examiné, lorsque vous vous connectez à **Mes tâches en attente** dans la vue Tâches.
12. Sélectionnez le bouton **Soumettre la révision** .
    Vous pouvez examiner le texte de la politique, ajouter un commentaire dans la fenêtre contextuelle Soumettre la révision et l'envoyer.
13. Pour afficher un aperçu du et obtenir la dernière mise à jour après la modification de vos collaborateurs, sélectionnez le lien Mettre à jour dans l'onglet **Texte de politique**.
    En tant que propriétaire de stratégie, vous pouvez modifier le contenu du document dans Google Drive afin de maintenir une synchronisation entre le document dans le cloud et le texte de politique de la politique.

    Toutes les activités entre le propriétaire de la politique et les réviseurs sont capturées dans l'onglet **Activité** de la liste connexe **Détails** . Si tous les réviseurs ont terminé la révision, le propriétaire de la politique peut remplir la liste de vérification de publication.
14. Sélectionnez le bouton **Compléter la liste de vérification de publication** .
    Si toutes les révisions sont terminées, en tant que propriétaire de la politique, vous pouvez terminer le processus de publication. Cette action crée un playbook. Le propriétaire de la politique doit passer en revue la liste de vérification de publication avant de demander une approbation. Consultez Remplir la liste de vérification de publication pour la politique et demander l'approbation.
15. Pour afficher l'historique de la politique, sélectionnez la liste connexe Historique de la politique.
    Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique d'une stratégie activée pour l'annotation.

Connecter un document existant à partir de Google Drive la politique

Connectez un document qui existe dans votre Google Drive dossier à une politique que vous avez créée. Utilisez ce document existant et activez l'annotation dans le texte de politique au lieu de créer un document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la version 19.1.1, les documents Google sont pris en charge dans la stratégie de document de connexion.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique.
5. Sélectionnez une liste connexe de texte de politique pour afficher le contenu de cette politique.
   Si vous disposez déjà d'un document Google Drive contenant du contenu que vous souhaitez associer à la politique, vous pouvez associer ce document.
6. Pour connecter un document qui se trouve dans votre Google Drive dossier.
   a. Accéder à Mon lecteur dans https://drive.google.com/
   b. Sélectionnez le document que vous souhaitez connecter à la politique.
   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) dans le document que vous souhaitez connecter.
   d. Sélectionnez l'option **Copier le lien** dans la liste **Partager** .
7. Revenez à l'onglet Texte de politique de l'enregistrement de politique.
8. Sélectionnez la liste **Activer l'édition de document** .
   La politique doit être à l'état **Brouillon** , alors seulement le propriétaire de la politique peut associer un document pour permettre aux approbateurs, aux réviseurs et aux contributeurs de modifier le texte de Google Drive politique.
9. Collez la copie Google Drive copiée dans le champ Lien vers le **fichier** de la fenêtre contextuelle Connecter le document existant.
10. Sélectionnez **Connexion**.
    Vous devez pouvoir connecter le document à partir de l'enregistrement de Google Drive la politique.

    Remarque : Cependant, vous ne pouvez pas connecter un Google document s'il dépasse 10 Mo.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
    Le champ de texte Politique affiche le texte du Google Drive document dans l'enregistrement de ServiceNow politique.

Pour plus d'informations sur Google Drive l'intégration pour la création de politiques et l'annotation, consultez Google Drive Intégration pour la création de politiques et l'annotation : directives générales et limites connues [KB1587198] dans la Now Support base de connaissances.

Charger un Microsoft Word document vers Google Drive

Chargez un Microsoft Word document qui existe dans votre ordinateur local et Google Drive liez-le à la politique. En tant qu'utilisateur, vous pouvez accéder au document à partir de n'importe quel appareil et permettre à plusieurs utilisateurs de collaborer sur le document de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

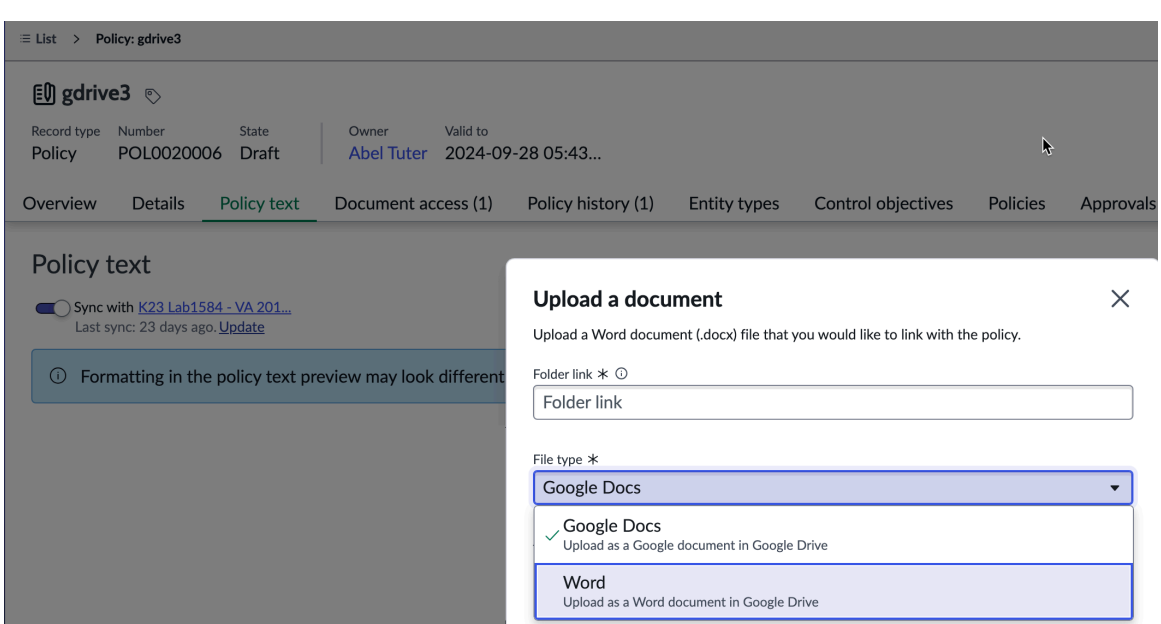
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vérifiez que vous avez correctement configuré les étapes préalables requises pour télécharger le document dans le Microsoft Word cloud. Pour plus d'informations, consultez Conditions préalables pour activer la fonctionnalité d'annotation de la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique et cliquez sur la liste connexe Texte de politique.
   Vous pouvez télécharger un Microsoft Word document qui existe localement sur votre ordinateur.
5. Pour charger un Microsoft Word document qui existe dans votre ordinateur local sur le Google Drive et le joindre à la politique, sélectionnez le bouton **Activer la modification de document** .
6. Sélectionnez l'option **Charger un document** .
7. Entrez le lien partageable du dossier à partir duquel Google Drive le document doit être téléchargé dans le champ **Lien du dossier** .
8. Sélectionnez le champ **Type de fichier** et cliquez pour choisir un document ou Microsoft Word un Google document que vous souhaitez charger dans le .Google Drive



   - Google Docs : charger en tant que Google document dans Google Drive.
   - Word : Télécharger en tant que Microsoft Word document dans Google Drive.
9. Sélectionnez le lien Ajouter un fichier pour parcourir et ouvrir le document qui existe sur votre ordinateur local.
   Le nom du Microsoft Word document est par défaut le **titre** du fichier dans la fenêtre contextuelle Charger un fichier. Si nécessaire, vous pouvez modifier le nom du fichier dans le champ **Titre** .

   Remarque : Vous ne pouvez charger qu'un seul fichier à la fois dans le dossier.

10. Après avoir sélectionné le fichier comme pièce jointe, sélectionnez **Télécharger**.
11. Une fois le fichier joint, sélectionnez **Télécharger**.
    Le fichier sélectionné est chargé dans le lien du Google Drive dossier que vous avez spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et associer un document de politique dans Microsoft SharePoint

Activez l'annotation dans un document de politique qui existe dans votre Microsoft SharePoint emplacement au lieu de créer un document Microsoft SharePoint et de l'associer à l'enregistrement de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Important : L'intégration de l'annotation de la politique est disponible à Microsoft SharePoint partir de la Washington DC ServiceNow AI Platform version. La fonctionnalité n'est pas disponible même si vous utilisez la version 19.x de Vancouver.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Outre l'association des documents qui résident dans Microsoft OneDrive et Google Drive, vous pouvez désormais associer les documents qui se trouvent sur Microsoft SharePoint le site à votre enregistrement de police.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement de politique pour associer un document.
4. Sélectionnez une politique pour associer un document de politique du Microsoft SharePoint site.
   Vous pouvez créer un document dans le site et l'associer Microsoft SharePoint à l'enregistrement de politique lorsque la politique est à l'état Brouillon.
5. Dans la liste connexe Texte de politique de l'enregistrement de politique, sélectionnez la liste d'actions d'interface utilisateur **Activer la modification de document** et cliquez sur l'option Créer un **document** .
6. Entrez l'URL du site dans le champ **URL du site** de la fenêtre contextuelle Créer un document Word.
   Vous pouvez obtenir les informations d'emplacement de l'URL du site en survolant l'icône de l'URL .
   a. Pour obtenir l'URL du site, connectez-vous au Microsoft SharePoint site.
   b. Sélectionnez la liste **Partager** et cliquez sur l'option **Copier le lien vers la page** .
7. Entrez le chemin du dossier que vous avez copié dans le champ **Emplacement du dossier** .
   Ce chemin d'accès est l'emplacement où résidera le document.
8. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
9. Sélectionnez **Créer**.
   Lorsque vous sélectionnez Créer, le document est créé dans le dossier du Microsoft SharePoint compte que vous avez fourni. Si vous fournissez un lien vers un dossier partagé, vous devez disposer d'un accès en modification pour créer un fichier dans ce dossier.

   Une fois le document créé, les contributeurs et les propriétaires de la politique qui ont accès à la politique à l'état Brouillon peuvent modifier le document pour Microsoft SharePoint y ajouter du contenu.
10. Pour mettre à jour le contenu du champ **de texte Politique** de l'enregistrement de politique, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.
    Vous pouvez également sélectionner le bouton **Ouvrir dans Word** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le contenu présent dans le document spécifié de l'emplacement Microsoft SharePoint est copié dans le champ de **texte Politique** . Un message indiquant que **le texte de politique est mis à jour avec le dernier contenu du document de politique dans le cloud** confirme que le contenu du texte de politique et du document sont synchronisés.

11. Pour afficher les utilisateurs disposant d'un accès en lecture ou en écriture au document, accédez à la liste connexe Accès au document.
Une fois le document associé à l'enregistrement de politique, l'accès des utilisateurs de la politique au document est également établi. L'accès au document de politique varie d'un utilisateur à l'autre en fonction de leurs rôles et de l'état de la politique.

Brouillon

Si la politique est à l'état Brouillon, le propriétaire et les contributeurs ont un accès en modification.

Revue

Si la politique est à l'état Réviser, les réviseurs et les propriétaires ont un accès en modification. Toutefois, les contributeurs et les approbateurs n'ont qu'un accès en lecture.

Approuvé

Si la politique passe à l'état Approuvé, toutes les personnes concernées par la politique n'ont qu'un accès en lecture.

Vous pouvez également vérifier les droits d'accès des utilisateurs en accédant au Microsoft SharePoint document, en sélectionnant la liste **Partager** dans le document et en cliquant sur **Gérer l'accès**Microsoft SharePoint. Parfois, les droits d'accès des utilisateurs sur le document de ServiceNow stratégie peuvent différer de ceux dont disposent les utilisateurs lorsqu'ils collaborent sur le document du Microsoft SharePoint site. Cela est dû aux autorisations racine définies dans Microsoft SharePoint le site, qui sont héritées des dossiers du site. Les utilisateurs des dossiers du site héritent de ces autorisations. Vous pouvez remplacer les autorisations.

a. Pour remplacer l'autorisation du Microsoft SharePoint site, sélectionnez l'icône Paramètres (⚙).

b. Sélectionnez l'option **Autorisations du site** dans la liste **Paramètres** .

c. Cliquez avec le bouton droit sur le dossier dans lequel se trouve le document et sélectionnez **Gérer l'accès**.

d. Sélectionnez **Paramètres avancés** , puis cliquez sur **Arrêter d'hériter des autorisations**.
Ce dossier n'héritera plus des autorisations du niveau du parent ou du Microsoft SharePoint site.
Désormais, lorsque vous accordez l'accès au document à partir de ServiceNow, le même niveau d'accès que celui que vous voyez dans la liste connexe Accès au document est également disponible pour les utilisateurs qui collaborent sur le Microsoft SharePoint document.

12. Si la politique a été rédigée et est terminée, le propriétaire de la politique peut demander une révision en sélectionnant le bouton **Demander une révision** .

a. Entrez un message pour les réviseurs dans la fenêtre contextuelle Demander une revue.

b. Sélectionnez **Demande**.
En tant que réviseur, vous pouvez consulter la politique lorsque vous vous connectez à **Mes tâches en attente** dans la vue Tâches, si elle est prête à être examinée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez le bouton **Soumettre la révision** .
Vous pouvez examiner le texte de la politique, ajouter un commentaire dans la fenêtre contextuelle Soumettre la révision et l'envoyer.

13. Pour afficher un aperçu du document et obtenir la dernière mise à jour après révision par vos réviseurs, sélectionnez le lien Mettre à jour dans l'onglet **Texte de politique** .
Les réviseurs peuvent ajouter des suggestions et des commentaires dans le document en sélectionnant **Revue** > **Suivre les changements** > **Pour tout le monde** dans le Microsoft SharePoint.

En tant que propriétaire de politique, vous pouvez récupérer le contenu mis à jour du document Microsoft SharePoint en cliquant sur le lien **Mettre à jour** . Cette action maintient une synchronisation entre le contenu présent dans le document en ligne et le contenu du champ de texte de politique de la politique.

Remarque : Les mises à jour effectuées fréquemment ne sont pas capturées dans les enregistrements d'historique des Microsoft SharePoint versions et le contenu peut ne pas être disponible en temps réel. Par conséquent, il peut y avoir un retard dans l'extraction du dernier contenu mis à jour à partir du champ de texte de Microsoft SharePoint politique.

Toutes les activités entre le propriétaire de la politique et les réviseurs sont capturées dans l'onglet **Activité** de la liste connexe **Détails** . Si tous les réviseurs ont terminé la révision, le propriétaire de la politique peut remplir la liste de vérification de publication.

14. Sélectionnez le bouton **Compléter la liste de vérification de publication** .
Si toutes les révisions sont terminées, en tant que propriétaire de la politique, vous pouvez terminer le processus de publication. Cette action crée un playbook. Le propriétaire de la politique doit passer en revue la liste de vérification de publication avant de demander une approbation. Consultez Remplir la liste de vérification de publication pour la politique et demander l'approbation.

Une fois le processus de publication terminé, vous pouvez soit joindre la politique au format PDF à l'enregistrement de politique, soit générer un Base de connaissances article lorsque la politique passe à l'état Publié.

15. Sélectionnez l'icône de pièces jointes (dans la barre latérale de la liste connexe Vue d'ensemble de la politique pour afficher la version PDF de l'article Base de connaissances .

16. Pour afficher l'historique de la politique, sélectionnez la liste connexe Historique de la politique.
Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique d'une stratégie activée pour l'annotation.

Connecter un document existant dans Microsoft SharePoint

Connectez un document qui existe dans votre Microsoft SharePoint dossier à une politique que vous avez créée. Utilisez ce document existant et activez l'annotation dans le texte de politique au lieu de créer un document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La politique doit être à l'état **Brouillon** , alors seulement le propriétaire de la politique peut associer un document pour permettre aux approbateurs, aux réviseurs et aux contributeurs de modifier le texte de Microsoft SharePoint politique.

5. Sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu de la politique.
   Si vous disposez déjà d'un document Microsoft SharePoint avec un contenu de stratégie pertinent, que vous souhaitez associer à la stratégie, vous pouvez associer ce document à la stratégie.
6. Pour connecter un document qui se trouve dans votre Microsoft SharePoint dossier.
   a. Connectez-vous au Microsoft SharePoint site.
   b. Accédez au document que vous souhaitez connecter à la politique.
   c. Sélectionnez la liste **Partager** sur la page d'accueil et cliquez sur l'option **Copier le lien vers la page** .
7. Revenez à la liste connexe Texte de politique de l'enregistrement de politique.
8. Sélectionnez la liste **Activer la modification de document** et cliquez sur l'option **Connecter le document existant** .
9. Collez l'URL du site copiée Microsoft SharePoint dans le champ **URL du site** de la fenêtre contextuelle Connecter le document Word existant.
10. Saisissez les détails dans les champs **Chemin d'accès du dossier** et **Nom du document** .
11. Sélectionnez **Connexion**.
    Un message s'affiche indiquant que la modification Microsoft Word est activée. L'enregistrement de politique est connecté au document.
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.
    Le champ **de texte Politique** affiche le texte du Microsoft SharePoint document dans l'enregistrement de ServiceNow politique.

Charger un Microsoft Word document vers Microsoft SharePoint

Chargez un Microsoft Word document qui existe dans votre ordinateur local et Microsoft SharePoint liez-le à la politique. En tant qu'utilisateur, vous pouvez accéder au document à partir de n'importe quel appareil et permettre à plusieurs utilisateurs de collaborer sur le document de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Remarque : Vérifiez que vous avez correctement configuré les étapes préalables requises pour télécharger le Microsoft Word document dans le cloud. Pour plus d'informations, consultez Conditions préalables pour activer la fonctionnalité d'annotation de la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique et cliquez sur la liste connexe Texte de politique pour charger un document.
   Vous pouvez télécharger un Microsoft Word document qui existe localement sur votre ordinateur.
5. Pour télécharger un Microsoft Word document qui existe sur votre ordinateur local sur le Microsoft SharePoint site, sélectionnez le bouton **Activer la modification de document** .
6. Sélectionnez l'option **Charger un document** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour copier l'URL du site, accédez à la Microsoft SharePoint page d'accueil du site, sélectionnez **Partager** et cliquez sur **Copier le lien vers** la Microsoft SharePoint page.
8. Entrez l'URL copiée du site dans le Microsoft SharePoint champ **URL du site** .
9. Entrez le chemin du dossier où le document doit être téléchargé dans le champ **Chemin du dossier** .
10. Sélectionnez le lien Ajouter un fichier pour parcourir et ouvrir le Microsoft Word document qui existe sur votre ordinateur local.
    Le nom du Microsoft Word document est par défaut le **titre** du fichier dans la fenêtre contextuelle Charger un fichier. Si nécessaire, vous pouvez modifier le nom du fichier dans le champ **Titre** .

    Remarque : Vous ne pouvez charger qu'un seul fichier à la fois dans le dossier.

11. Après avoir sélectionné le fichier comme pièce jointe, sélectionnez **Télécharger**.
12. Une fois le fichier joint, sélectionnez **Télécharger**.
    Le fichier sélectionné à partir de votre ordinateur local est téléchargé dans le chemin d'accès du dossier que vous avez spécifié sur le Microsoft SharePoint site.

Synchroniser un document dans le cloud et afficher le texte de politique

Mettez à jour le document et affichez son contenu dans le champ de texte Politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur le plan contextuel, le cloud fait référence aux documents qui résident dans Microsoft OneDrive, Microsoft SharePoint et Google Drive.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans , Conformité de l'espace de travail sélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Texte de politique** pour afficher le contenu de la politique.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le champ **de texte Politique** est mis à jour avec le dernier contenu du .

   Comme il y a de nombreux collaborateurs sur la politique, vous devez mettre à jour le contenu pour obtenir la dernière mise à jour. Les informations sur la dernière synchronisation vous aident à savoir quand le document a été synchronisé pour la dernière fois.

   Remarque : Si la taille du document dépasse 10 Mo, vous ne pouvez pas extraire le dernier document pour afficher son dernier contenu dans l'onglet Texte de politique.

7. Pour ouvrir le contenu, sélectionnez le lien du document en regard de **Synchroniser avec** dans le champ **de texte Politique** ou sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Word** dans le cas de Microsoft OneDrive ou le bouton **Ouvrir dans Google Docs** dans le cas de Google Drive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'action **Synchroniser avec** Word est activée ou désactivée par défaut pour tous les enregistrements de politique annotation en fonction de la valeur de la propriété **Activer la synchronisation du texte du document avec annotation par défaut** définie sur **vrai** par le système de base.

  Vous pouvez choisir d'activer ou de désactiver la synchronisation au niveau de chaque politique en sélectionnant le bouton bascule de synchronisation dans l'onglet Texte de politique de l'enregistrement de politique.

- Si vous activez **Synchroniser avec**, le document ne peut pas être modifié simultanément dans le cloud et dans le champ **de texte Politique** . Le contenu peut être mis à jour dans le cloud et peut être extrait dans le champ de **texte Politique** .
- Si vous désactivez l'option Synchroniser avec, le contenu de votre document texte de politique est déconnecté du document en ligne et vous pouvez modifier le contenu indépendamment. Vous pouvez enregistrer ce contenu en sélectionnant le bouton **Enregistrer** .

  Dans l'état Déconnecté, si l'un des réviseurs a mis à jour le texte de politique et s'est connecté en tant que propriétaire de la politique si vous sélectionnez la **liste de vérification de publication complète**, l'étape **Joindre la politique au format PDF** devient une étape obligatoire pour joindre le PDF.

  Vous devez supprimer manuellement les pièces jointes de politique précédentes, le cas échéant, et confirmer avant de joindre la politique actuelle au format PDF dans le playbook.

Vous pouvez également afficher le texte de politique dans la liste connexe Détails. Si vous mettez à jour le texte de politique dans la liste connexe Détails, le texte de politique est automatiquement mis à jour dans le champ **Texte de politique** de la liste connexe Texte de politique.

Pour une politique avec annotation activée ou non

- Si vous êtes un utilisateur de conformité et que la politique est à l'état de brouillon, vous pouvez modifier le texte de la politique.
- Si vous êtes propriétaire ou réviseur et que la politique est à l'état de révision, vous pouvez modifier le texte de la politique.

Pour la politique activée pour l'annotation

Outre les conditions précédentes, vous pouvez également modifier le texte de politique pour un examen final et une correction une fois que vous avez rempli la liste de vérification de publication et avant de demander l'approbation et la publication.

Vous pouvez ensuite remplir la liste de vérification de publication, demander l'approbation et publier la politique.

Fournir l'accès au document aux utilisateurs de la politique

Accordez l'accès aux utilisateurs qui ont des rôles affectés pour collaborer sur la politique activée par annotation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Pour afficher tous les utilisateurs de cette politique et leurs rôles respectifs qui peuvent accéder au document, sélectionnez la liste connexe **Accès au document** .
   La liste connexe **Accès au document** n'est visible que lorsque l'annotation de politique est activée pour la politique. La table Accès au document [sn_irm_shared_cmn_document_access] stocke les informations créées et mises à jour de l'enregistrement de politique chaque fois que des changements correspondants ont été apportés aux rôles des utilisateurs, par exemple les approbateurs, les contributeurs, les réviseurs ou les propriétaires ayant accès à la politique activée par l'annotation.

   Les utilisateurs identifiés dans la section **Affectation de politique** de la liste connexe Détails en tant que propriétaires, approbateurs, réviseurs et contributeurs sont des utilisateurs répertoriés dans la liste connexe Accès au document pour la politique activée pour l'annotation. Un utilisateur peut également avoir plusieurs rôles.

   La colonne **État** révèle l'état d'accès de chaque utilisateur à la politique.

   Une adresse e-mail valide de l'utilisateur, configurée dans la table sys_user, est requise pour accéder au document hébergé dans le cloud à partir de la liste connexe Accès au document.

   Remarque : Bien que les utilisateurs de disposent d'un Microsoft OneDrive accès en modification, tous ne peuvent pas modifier le document. L'accès en modification dépend de l'état de la politique.

   - Si la politique est à l'état Brouillon, le propriétaire et les contributeurs ont un accès en modification. Les approbateurs et les réviseurs bénéficient d'un accès en lecture seule.
   - Si la politique est à l'état Réviser, le propriétaire et les réviseurs ont un accès en modification au document. À cet état, les contributeurs ne contribuent pas à la politique et peuvent uniquement lire le document. Les approbateurs n'ont également qu'un accès en lecture.
   - Si la politique est à l'état En attente d'approbation, Publié ou Mis hors service, tous les utilisateurs ont un accès en lecture seule.

Remplir la liste de vérification de publication et demander l'approbation de la politique

Utilisez le playbook disponible avec Conformité de l'espace de travail pour compléter la liste de vérification de publication avant de demander l'approbation. Si les approbations sont terminées, la politique est automatiquement publiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez l'icône Liste de vérification de publication de politique ( ) dans le panneau de droite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une liste de vérification Playbook est créée.

5. Terminez les activités en tant que propriétaire de politique dans le playbook.

Activités du playbook de politique de publication

Activité	Description
Finaliser le	Acceptez ou refusez les modifications, suivez les modifications et supprimez les commentaires ouverts. Pour éviter d'avoir des commentaires internes dans la politique publiée et par la suite dans l'article Base de connaissances , vous devez nettoyer le document. **a.** Sélectionnez **Ouvrir le document** pour ouvrir le document et supprimer les commentaires. **b.** Une fois le document enregistré automatiquement, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour marquer l'étape comme terminée et pour extraire le contenu mis à jour de , Microsoft SharePointou Google Drive du Microsoft OneDrive compte vers cette section.
Examiner le format	Examinez la mise en forme du texte dans le champ **Texte de politique** avant sa publication en tant qu'article et sélectionnez **Marquer comme**Base de connaissances terminé.
Examiner les pièces jointes	Examinez les pièces jointes existantes de la politique et supprimez les documents obsolètes. Vous pouvez également ajouter de nouvelles pièces jointes à la politique à ce stade.
Joindre la politique au format PDF	Joignez le document de politique au format PDF à l'article Base de connaissances . Il est recommandé de joindre un PDF si votre Microsoft OneDrive document ou Microsoft SharePoint, ou Google Drive et le champ de **texte Politique** ne sont pas synchronisés. **a.** Sélectionnez **Joindre** pour ajouter le PDF à la politique. **b.** Sélectionnez **Marquer comme terminé**. **Remarque :** À partir de la version, Xanadu vous pouvez également générer des PDF accessibles. Afin de générer un PDF accessible, vous devez définir la propriété `com.snc.document.conversion.accessibility_ena` sur vrai. Pour activer la propriété, reportez-vous à la section Activer les fonctionnalités d'accessibilité pour la conversion de DOCX en PDF .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
Examiner les paramètres de publication	Actualisez le navigateur une fois cette étape terminée. Mettez à jour la base de connaissances de la politique et les champs du modèle de politique si nécessaire, et marquez l'étape comme terminée.

Le bouton **Compléter la liste de vérification de publication** n'est plus disponible.

6. Pour afficher vos pièces jointes, sélectionnez le panneau de droite.
7. Sélectionnez le bouton **Demander l'approbation** pour demander l'approbation de la politique.
8. Sélectionnez **Approbateurs** dans la fenêtre contextuelle Approbation de la demande.
9. Sélectionnez **Demande**.
   La politique passe à l'état **En attente d'approbation** .

   L'approbateur de politique peut consulter la politique en accédant à la liste connexe Approbations de la politique. En fonction de l'action de l'approbateur, la politique est approuvée ou rejetée. En cas de rejet, la politique revient à l'état Brouillon.
10. Pour modifier une politique publiée, sélectionnez le bouton **Modifier la politique** .

Afficher l'historique d'une stratégie activée pour l'annotation

Utilisez la liste connexe de l'historique de la politique pour suivre les modifications apportées au document de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
   Si la politique est déjà publiée et nécessite une révision, rouvrez la politique pour les processus d'examen et d'approbation.
5. Pour mettre à jour la politique publiée, sélectionnez le bouton **Modifier la politique** .

   a. Entrez un motif de mise à jour de la politique dans le champ **Motif de la modification** de la fenêtre contextuelle Modifier la politique.

   b. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
   Modifier l'action de la politique ramène la politique à l'état de brouillon et l'ouvre pour une nouvelle série de processus de révision et d'approbation. Lorsque ce cycle est terminé et que la politique est publiée, un autre enregistrement est créé dans l'historique de la politique.

6. Sélectionnez la liste connexe Historique de la politique.
   L'historique du document de politique avec les informations de base telles que le nom de la politique, le motif du changement, le propriétaire de la politique, la dernière version du texte de politique en pièce jointe,

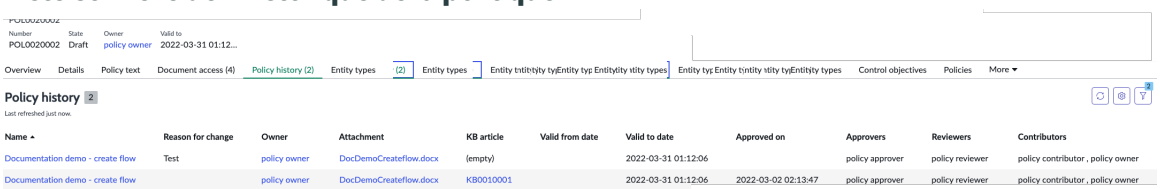
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la période de validité du document, les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs du document sont ajoutés lors de la création de la politique. Toutefois, l'article n'est créé qu'après Base de connaissances la publication de la politique. Il en va de même pour le champ **Approuvé le** mis à jour lorsque les approbateurs approuvent et que la politique est publiée.

Les enregistrements sont ajoutés et conservés dans la liste de l'historique de la politique chaque fois qu'un changement est apporté à la politique et examiné, approuvé et republié.

Liste connexe de l'historique de la politique



Vous pouvez afficher tout l'historique des corrections et modifications apportées au document de politique depuis sa création. Mettez à jour périodiquement le document de politique pour maintenir les politiques à jour et à jour avec l'évolution des processus business. La conservation d'un historique du document de politique aide les organisations à suivre le cycle d'examen suivant en fonction de l'évolution des besoins professionnels.

Gérer les GRC tâches à partir de Centre des employés

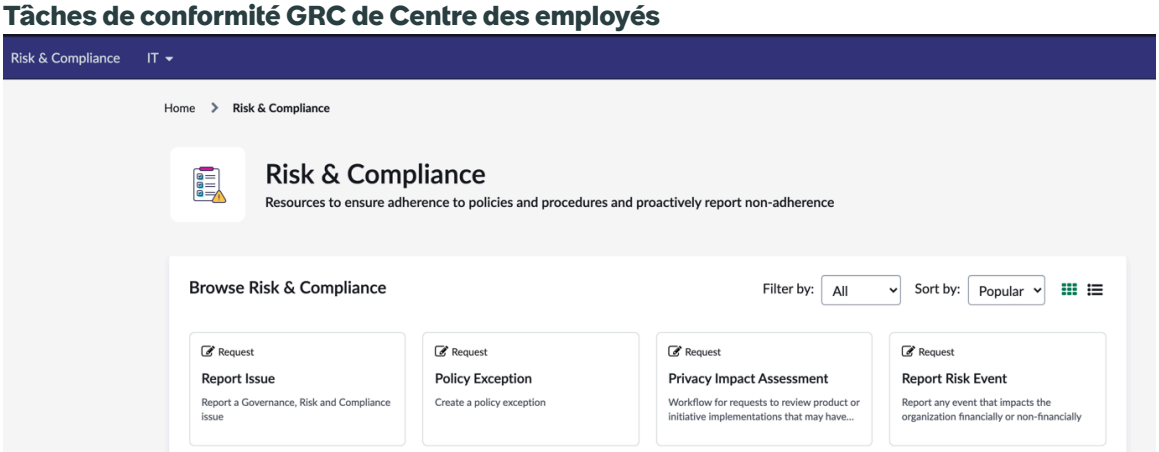
Centre des employés est conçu pour les services d'entreprise en fonction des besoins des employés. Le Centre des employés est également appelé Business User Service Portal, car il permet exclusivement aux utilisateurs GRC Business de demander un triage de problème ou de créer une exception de politique.

Vous pouvez utiliser la section Risque et conformité de pour Centre des employés gérer certaines des tâches de conformité courantes telles que les problèmes de triage, la levée d'exceptions de politique et les évaluations GRC.

Vous pouvez afficher toutes les tâches qui vous sont affectées si vous vous connectez en tant qu'utilisateur avec le rôle d'utilisateur métier GRC.

Remarque : Vous pouvez répondre à la confirmation d'une politique et demander une exception de politique à partir du Centre des employés portail avec le rôle d'opérateur employé (sn_grc_emp_user.grc_employee).

Tâches de conformité GRC de Centre des employés



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Signaler un problème GRC à partir de Centre des employés
- Créer une exception de politique à partir de Centre des employés
- Terminez les évaluations de contrôle à partir du Centre des employés portail
- Base de connaissances de politique et liens rapides dans le Centre des employés portail
- Regrouper des évaluations similaires dans Centre des employés

Signaler un problème GRC à partir de Centre des employés

Utilisez le portail des employés pour examiner et travailler sur le plan d'action lié à l'observation qui est confirmée comme un problème que vous devez corriger en tant que personne auditée ou propriétaire de problème.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Remarque : Si vous avez installé GRC : Advanced Core, la valeur de la `sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues` propriété système est également définie sur **true** par défaut. Ces deux conditions doivent être remplies pour afficher le formulaire Triage des problèmes dans Centre des employés. Sinon, vous ne pouvez afficher que le formulaire Problème.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le formulaire Signaler un problème pour signaler un problème basé sur une répartition des contrôles, une politique manquante ou un événement qui n'est pas conforme à une politique, une norme, une directive ou une réglementation. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour suggérer une amélioration ou pour signaler un événement à risque.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez la section **Parcourir tous les risques et conformité** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **Signaler un problème** .
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler un problème

Champ	Description
Quel est le problème ?	Brève description du problème.
Décrire en détail	Description détaillée du problème.
Quand avez-vous découvert le problème ?	Date à laquelle le problème a été identifié.
À quoi le problème est-il lié ?	Entité à laquelle le problème est lié.
Qu'est-ce qui a été affecté ?	Détails de l'enregistrement de l'entité que vous avez sélectionnée. Les options de ce champ dépendent de l'entité que vous sélectionnez dans le champ précédent.
De quel type de problème s'agit-il ?	Type de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

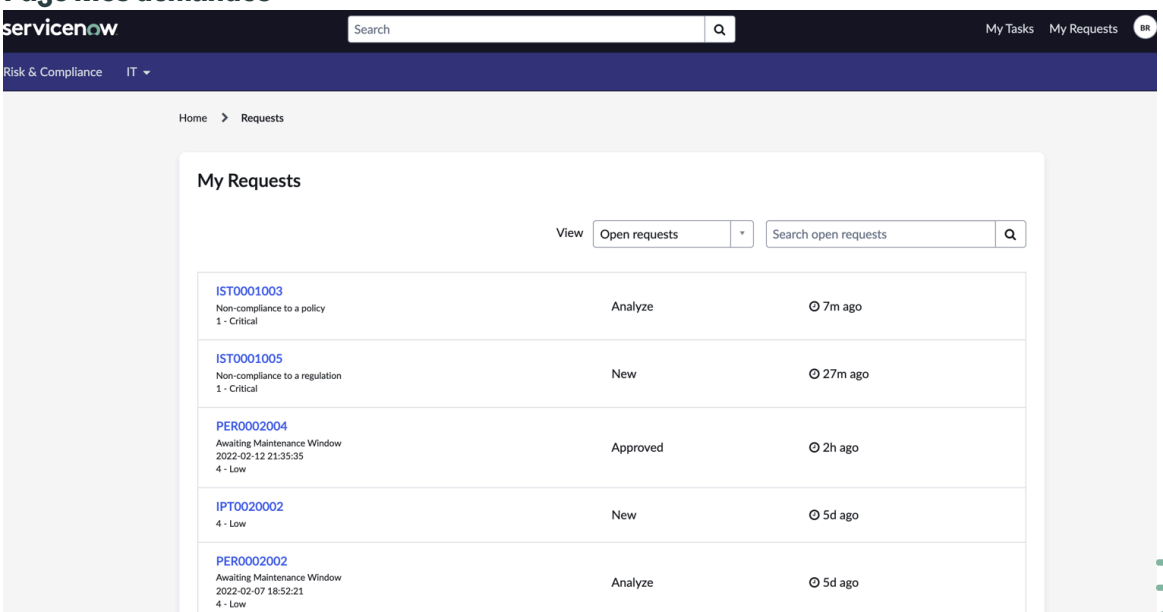
Champ	Description
Autre	Option permettant de sélectionner si vous ne trouvez pas la catégorie d'entité correcte à laquelle votre problème est associé. Les quatre champs suivants s'affichent si vous sélectionnez l'option **Autre** .
L'incident s'est-il déjà produit ?	Indiquez si l'incident s'est déjà produit.
Y a-t-il eu une perte monétaire ?	Perte monétaire associée au problème.
Devise	Devise dans laquelle la perte est estimée. S'il y a eu une perte monétaire, ce champ s'affiche.
Quelle est la perte monétaire attendue ?	Perte monétaire estimée à la suite du problème.
Sélectionner l'évaluation d'impact	Impact non monétaire du problème. Les choix sont les suivants : ○ **Faible** ○ **Moyen** ○ **Élevé**
Comment l'événement a-t-il été découvert ?	Source par laquelle le problème a été identifié.
Quelles actions avez-vous exécutées jusqu'à présent pour contenir ou corriger le problème ?	Brève description de l'action prise pour corriger le problème.
À votre avis, quel est la cause première de ce problème ?	Analyse de la cause première du problème.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous êtes dirigé vers la page Résumé de ma demande où vous pouvez afficher votre numéro de demande de triage de problème. Cette page est en lecture seule et vous pouvez afficher toutes les demandes que vous avez émises en tant qu'utilisateur métier.
6. Publiez un message dans le champ **Activité** pour classer votre problème par ordre de priorité lorsqu'il est en cours de triage.
7. Sélectionnez l'onglet **Pièces jointes** pour joindre tout document lié au problème.
8. Cliquez sur le lien **Mes demandes** dans le coin supérieur droit pour afficher toutes les demandes qui incluent vos problèmes et le triage des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Mes demandes



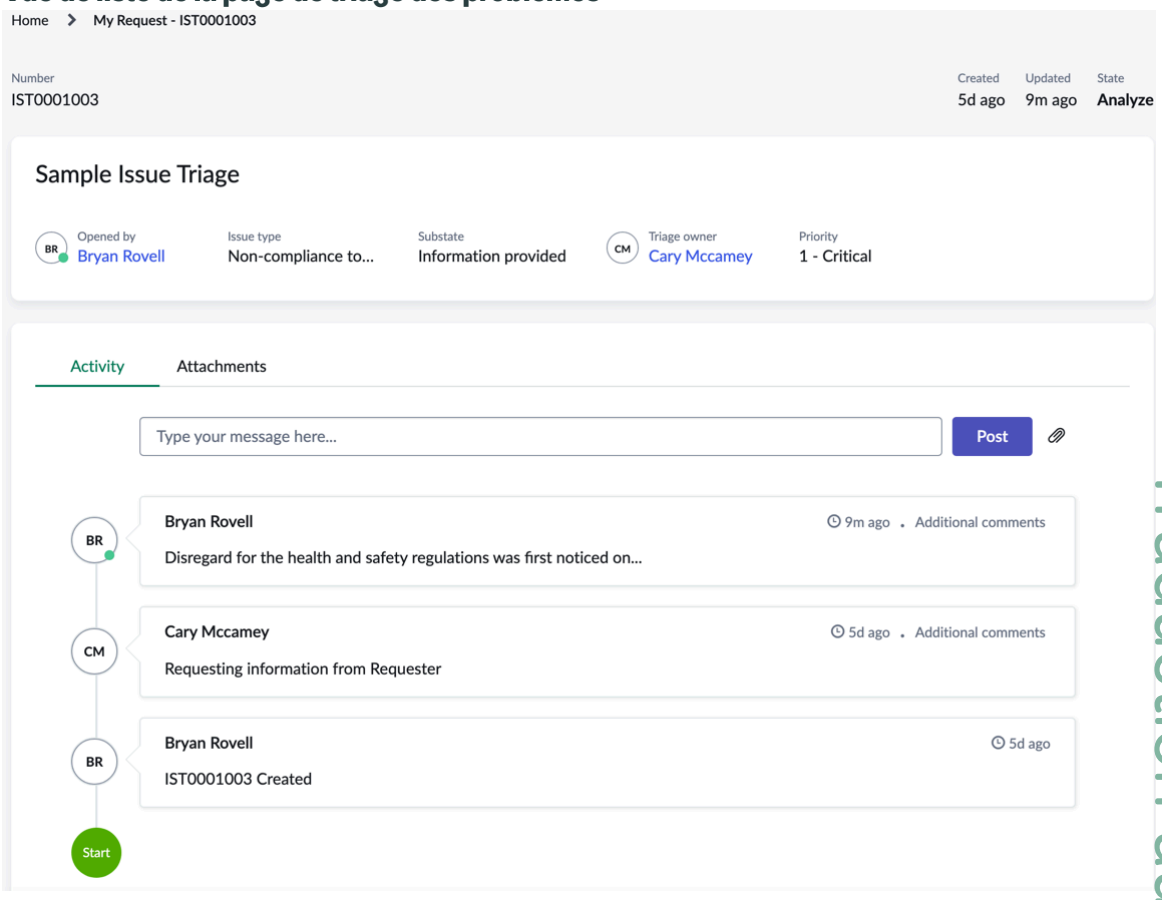
9. Cliquez sur le numéro de demande de triage de problème, dont le préfixe est IST, pour afficher les messages, le cas échéant, de l'approbateur.
   L'en-tête de la vue de liste de triage des problèmes affiche le nom de la personne qui a ouvert le triage du problème, le type de problème, le sous-état, le propriétaire du triage et sa priorité.
10. Pour envoyer des informations supplémentaires sur le triage du problème au propriétaire du triage, cliquez sur la liste **Actions** .
11. Entrez vos informations dans le champ **Commentaires** de la fenêtre contextuelle Envoyer des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Cliquez sur le bouton **Envoyer** .

Vue de liste de la page de triage des problèmes



Créer une exception de politique à partir de Centre des employés

Utilisez les Centre des employés pour demander des exceptions de politiques, d'objectifs de contrôle, de contrôles ou de problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités pour lesquels l'exception s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite, sn_grc_emp_user.grc_employee

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez la section **Parcourir tous les risques et conformité** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **Exception de politique** .
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'exception de politique

Champ	Description
À quoi sert l'exception ?	Type d'exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Politique : créer une exception de politique basée sur une politique. ○ Objectif du contrôle : la valeur par défaut est un objectif de contrôle unique sur lequel l'exception de politique est créée. ○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles. ○ Problème : option permettant de créer une exception de politique sur un problème.
Politique	Politique associée à cette exception de politique.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à cette exception de politique. Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, le champ**Contrôles impactés** s'affiche.
Contrôle	Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles provenant de différents objectifs de contrôle. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles.
Problème	Problème associé à cette exception de politique.
Contrôles concernés	Contrôles associés à l'objectif du contrôle.
Description brève	Brève description de la demande d'exception de politique.
Description	Description détaillée de la demande d'exception de politique.
Motif	Raison de l'exception
Justification	Preuve ou justification de l'exception de politique.
Description du risque	Description du risque telle qu'elle a été effectuée par le gestionnaire des risques au cours de l'évaluation des risques.
Début de validité	Jour de début de l'exception de politique.
Date de fin de validité	Jour auquel l'exception de politique prend fin.
Priorité	Priorité d'approbation de cette exception de politique.
Liste de surveillance	Utilisateurs avertis lorsque la demande est mise à jour.

Traduction automatique

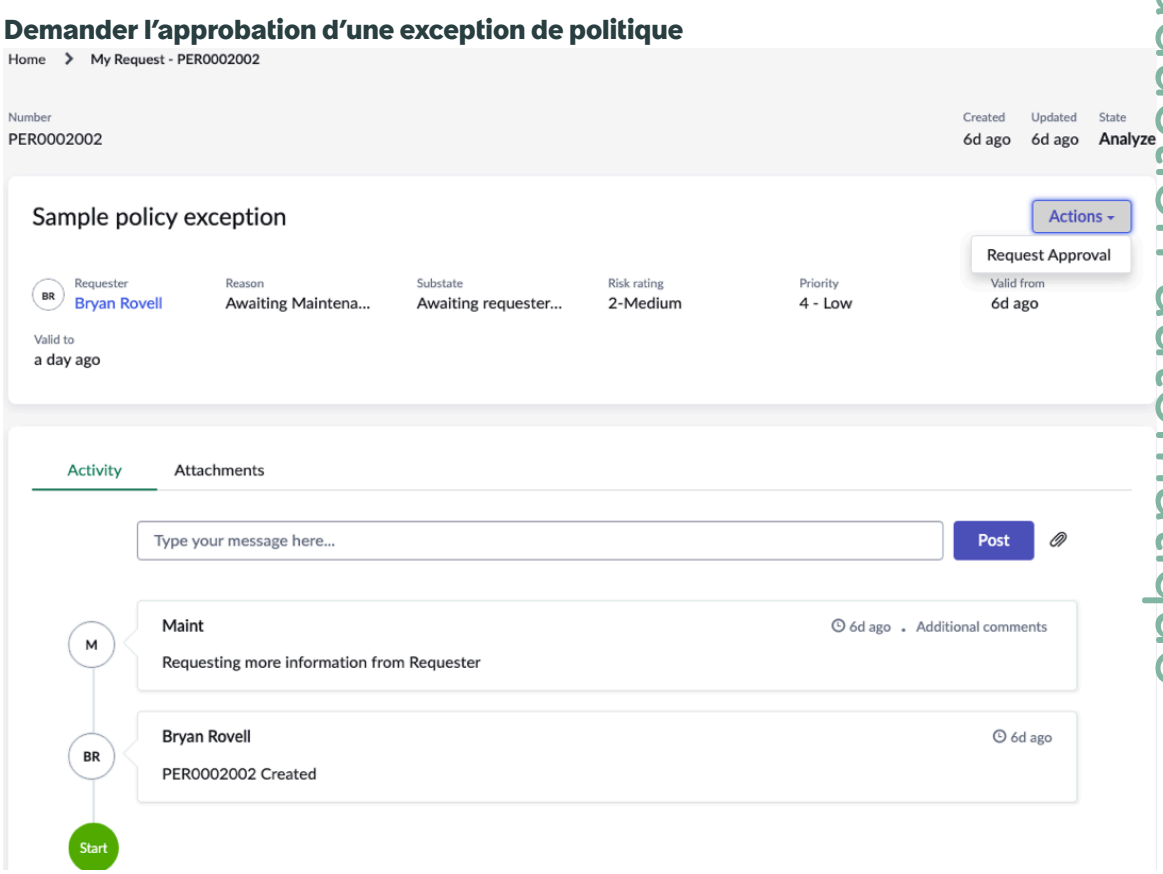
5. Cliquez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes dirigé vers la page Ma demande où vous pouvez afficher le numéro d'exception de politique pour la demande d'exception de politique soumise. Cette page est en lecture seule et vous pouvez afficher toutes les demandes que vous avez émises en tant qu'utilisateur métier.

6. Publiez un message pour prendre en charge l'exception de politique dans le champ **Activité** .
7. Pour joindre un document lié à l'exception de politique, sélectionnez l'onglet **Pièces jointes** .
8. Cliquez sur le lien **Mes demandes** dans le coin supérieur droit pour afficher une liste de toutes vos demandes qui inclut vos problèmes et exceptions de politique.
   La liste affiche 15 demandes à la fois. Cliquez sur **Afficher plus de demandes** pour que d'autres demandes soient répertoriées.
9. Sélectionnez **Demander l'approbation** dans la liste **Actions** si la demande est dans l'état **Analyser** .

   Si vous déclenchez une exception de politique et que les règles de Centre des employés vérification ne sont pas configurées, celle-ci passe à l'état Analyser. Toutefois, si des règles de vérification sont configurées pour l'exception de politique, celle-ci passe à l'état Nouveau et le processus d'approbation de vérification est déclenché. Lorsque des règles de vérification sont configurées, l'approbateur est tenu de vérifier l'exception de politique et de l'approuver, ce n'est que lorsque l'exception de politique passe à l'état Analyser.



10. Une fois l'exception de politique approuvée, vous pouvez demander l'extension de votre exception de politique et sélectionner **Demander une extension** dans la liste **Actions** .

    a. Entrez la nouvelle date de prolongation ultérieure à la date de **fin de validité** actuelle.
    Par défaut, vous ne pouvez pas prolonger votre police de plus de 30 jours à compter de la date de **début de validité** . Toutefois, l'extension peut être assouplie en fonction de la durée maximale de l'exception en jours de la police.

    b. Sélectionnez un motif d'extension dans la liste du champ **Motif d'extension** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Saisissez une justification pour l'extension.

d. Cliquez sur **Demander**.
Le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander est affiché sous la forme **Extensions restantes**.

Terminez les évaluations de contrôle à partir du Centre des employés portail

Utilisez la page d'accueil Centre des employés pour afficher toutes vos demandes, soulever des demandes de problèmes et des exceptions de politique, et terminer toutes vos GRC évaluations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez gérer toutes vos tâches en attente qui sont ouvertes en sélectionnant le lien des GRC tâches. Par défaut, vous pouvez afficher toutes les tâches d'indicateur qui vous sont affectées et dont l'état est Ouvert. Pour afficher les tâches d'indicateur dans d'autres états, sélectionnez l'icône de filtre en regard de la colonne **État** .

À partir de cette page, vous pouvez gérer tous vos éléments actifs qui incluent toutes les évaluations, telles que les attestations de contrôle, les évaluations des risques, les questionnaires d'identification des risques et les GRC évaluations de la confidentialité.

Remarque :

La **vignette des questionnaires sur l'identification des risques n'est** disponible que si le module d'extension GRC : Advanced Core est installé.

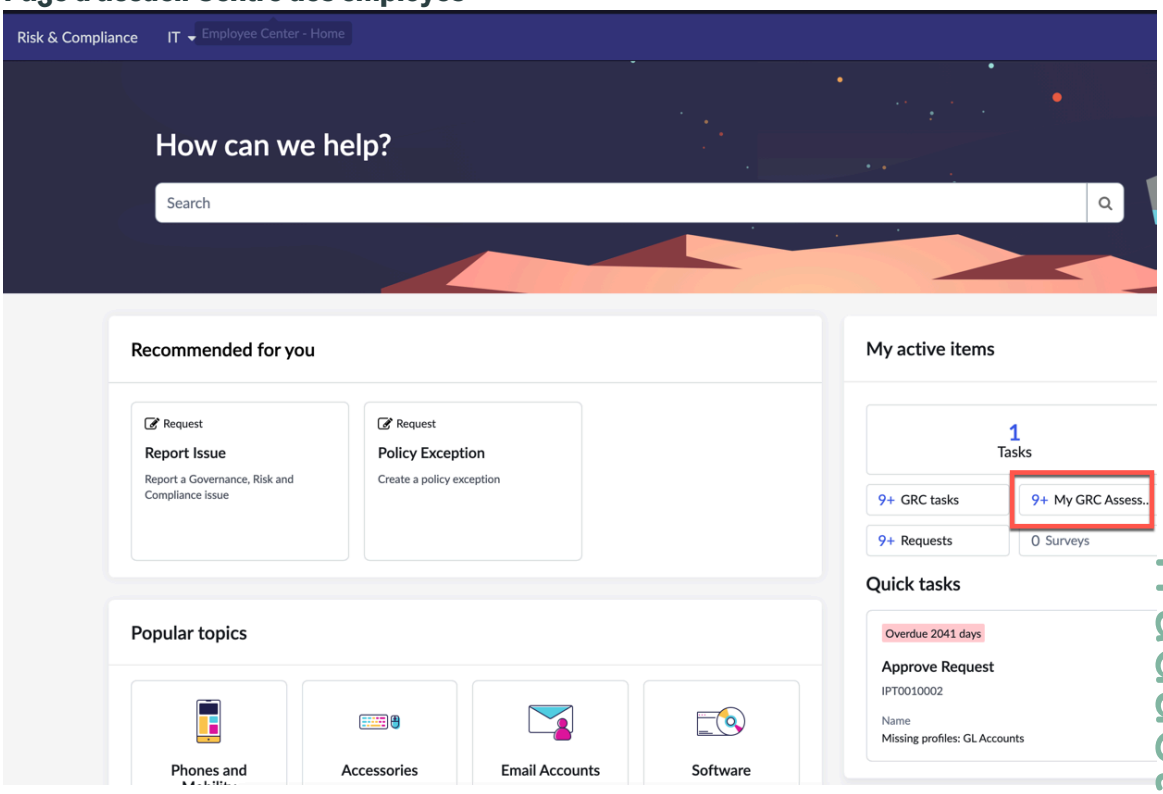
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Mes évaluations GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.

Traduction automatique

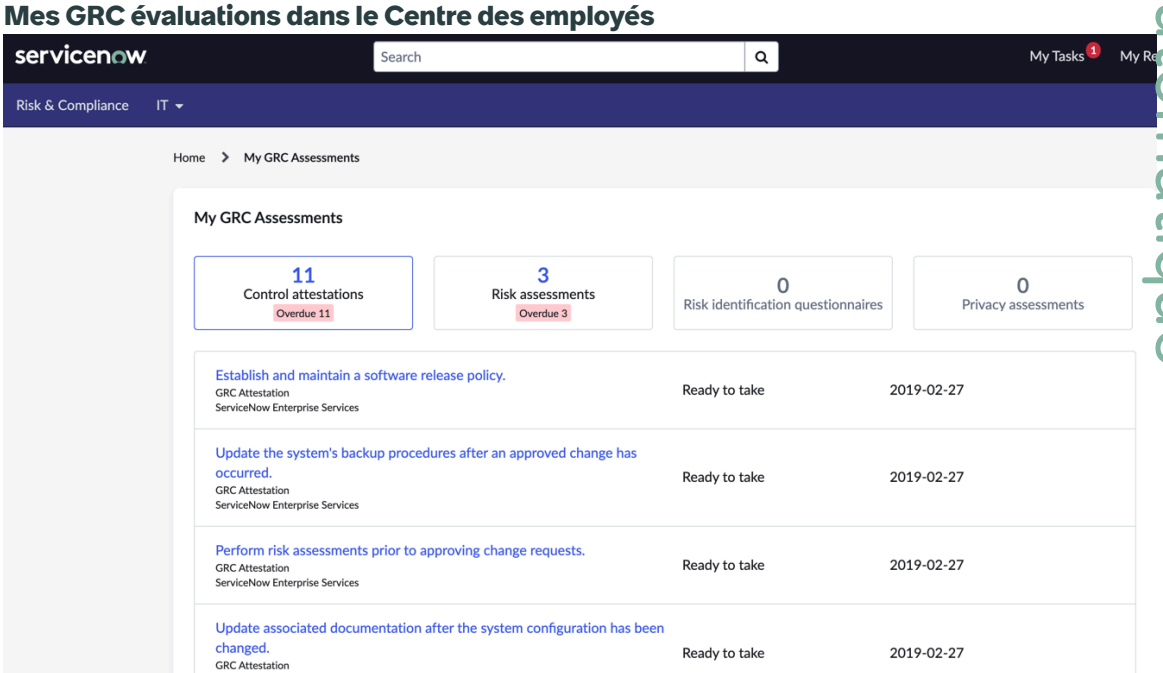
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil Centre des employés



La vignette Attestations de contrôle est mise en surbrillance, répertoriant toutes vos attestations actives et à échéance. Il affiche également le nombre d'attestations de contrôle en retard et qui sont enrôlées en premier dans la liste.

Mes GRC évaluations dans le Centre des employés



Il y a une limite de pagination à n'afficher que 15 éléments à la fois.

3. Sélectionnez **Afficher plus de demandes** pour afficher plus de demandes.
4. Sélectionnez l'élément d'attestation de contrôle dans la liste que vous souhaitez attester.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’en-tête affiche l’objectif du contrôle, une entité à laquelle appartient l’attestation de contrôle et sa description.

5. Sélectionnez le bouton **Get Started** .
6. Remplissez l’attestation, en fournissant une pièce jointe et une explication, puis sélectionnez **Soumettre**.

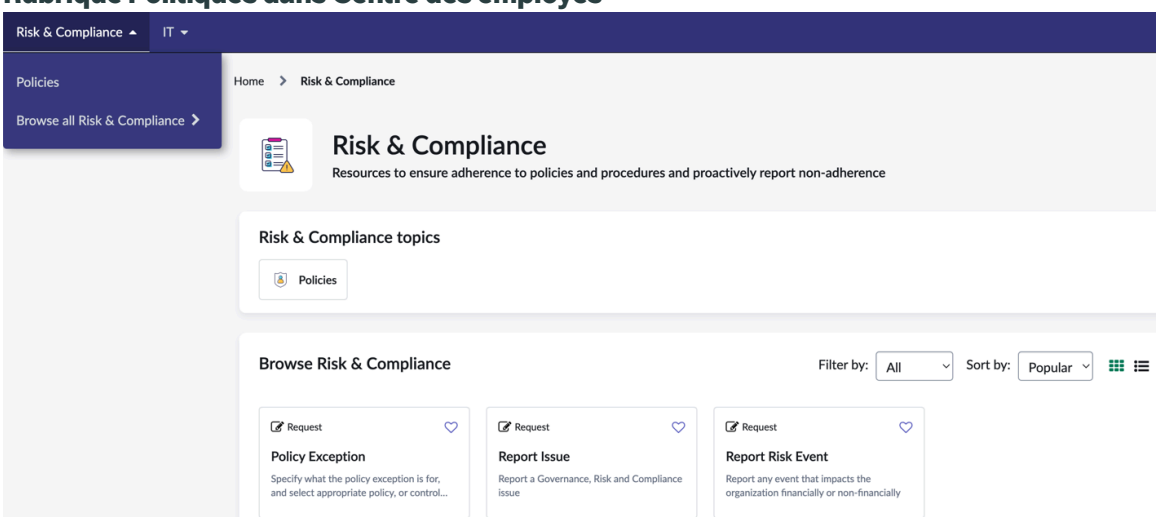
Base de connaissances de politique et liens rapides dans le Centre des employés portail

Vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances (KB) liés aux stratégies publiées dans Centre des employés.

La sélection de l’option **Politiques** dans la section Risque et conformité vous dirige vers la page Politiques, où vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances qui n’ont pas encore expiré.

Remarque : Vous pouvez afficher toutes les bases de connaissances même si la date de **fin de validité** est dépassée. Toutefois, lorsque la politique est mise hors service, la base de connaissances correspondante est également mise hors service et ces bases de connaissances n’apparaissent pas.

Rubrique Politiques dans Centre des employés



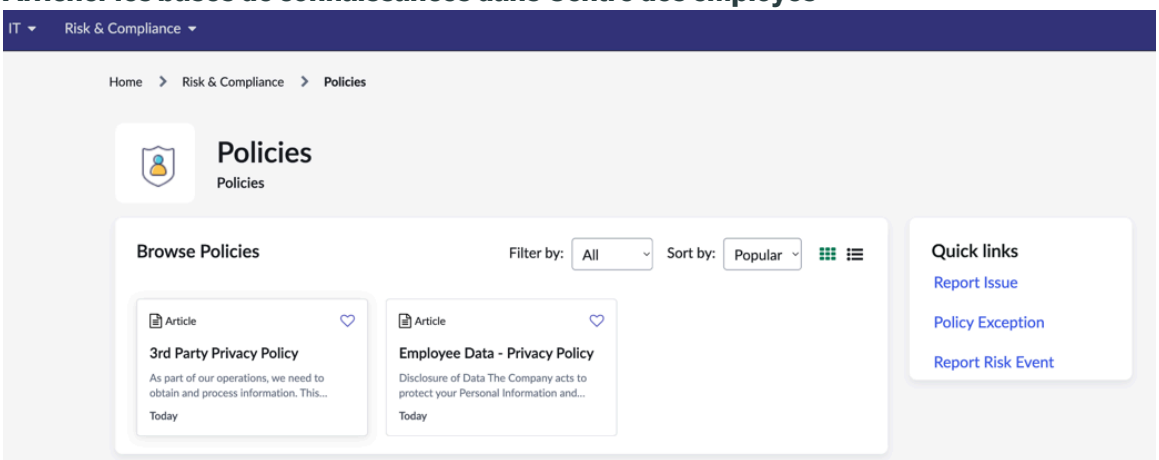
L’administrateur exécute la tâche planifiée, *`Pull the knowledge base articles related to policies`*, à la demande pour extraire tous les articles de la base de connaissances des stratégies publiées et les répertorier dans la rubrique Politiques. Les bases de connaissances des politiques publiées sont répertoriées dans la page des politiques uniquement lorsque la tâche planifiée est exécutée. Les utilisateurs disposant du rôle d’utilisateur métier ou d’utilisateur métier lite ont un accès en lecture aux KB publiées.

Accédez à des **liens rapides** vers les formulaires respectifs pour créer et accomplir vos tâches respectives. Par exemple, pour créer un problème, sélectionnez le lien Signaler le problème, saisissez les détails du problème et soumettez-le. Des liens similaires sont répertoriés pour un accès rapide aux événements de rapport et soulèvent des exceptions sur les politiques en matière de risque et de politique et conformité, respectivement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les bases de connaissances dans Centre des employés



Regrouper des évaluations similaires dans Centre des employés

Regroupez les évaluations qui ont la même entité ou le même objectif de contrôle en fonction du type de mesure, et en outre la même entité, le même objectif de contrôle ou la même catégorie pour fournir une réponse à des évaluations similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable, vous ne pouvez regrouper que les attestations de contrôle et non les évaluations des risques, les évaluations des fournisseurs ou les évaluations de la confidentialité. Ces évaluations et celles qui ne peuvent pas être regroupées par le critère **Grouper par** sélectionné sont marquées comme non valides et s'affichent dans les **aperçus de groupe** de la fenêtre contextuelle Évaluation de groupe, avec un lien permettant d'afficher ces évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Tâches GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.
3. Sélectionnez  le volet gauche.
4. Sélectionnez les enregistrements d'attestation dans la vue de liste de la page Tâches que vous souhaitez regrouper.

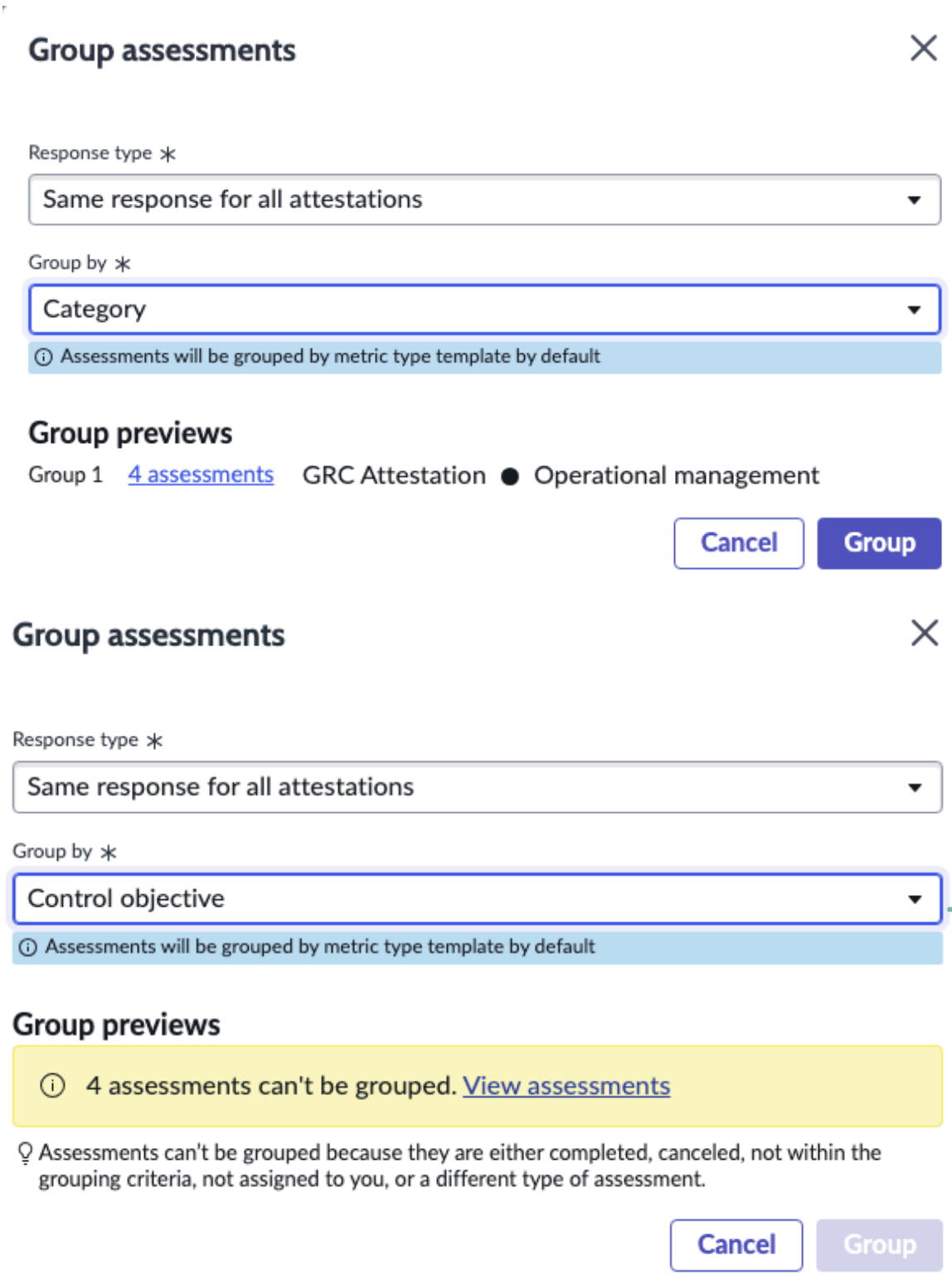
   Remarque : Vous devez en sélectionner au moins deux et sélectionnez jusqu'à 13 enregistrements d'évaluation pour le regroupement.

5. Sélectionnez le bouton **Évaluations de groupe** .
6. Sélectionnez un **type de réponse** dans la fenêtre contextuelle Évaluations de groupe.
   Pour en savoir plus sur les types de réponses, reportez-vous à la section Attestations de groupe utilisant la même réponse.
7. Sélectionnez un critère pour regrouper les évaluations dans la liste **Grouper par** .
   Par défaut, les évaluations sont regroupées par le modèle de type de mesure. Vous pouvez regrouper les évaluations par catégorie, entité ou objectif de contrôle. Si les évaluations sélectionnées ont une catégorie, une entité ou un objectif de contrôle commun, elles sont regroupées en conséquence en fonction de votre sélection. Toutefois, si les évaluations sélectionnées ne possèdent aucun des critères communs permettant de les regrouper, les évaluations ne sont pas regroupées du tout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section **Aperçus des groupes** affiche les détails de regroupement, les évaluations avec des liens et les informations d'un message approprié s'ils sont regroupés ou ne peuvent pas l'être en fonction du critère Grouper par, de l'état, du délégataire ou de la méthode d'évaluation du type de mesure.



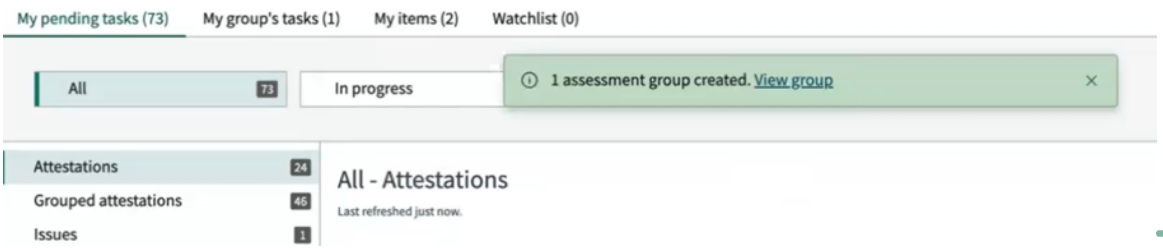
Traduction automatique

8. Sélectionnez le bouton **Groupe** .
   Si le regroupement des évaluations réussit, vous recevez un message indiquant que le groupe d'évaluation a été créé, suivi d'un lien vers les évaluations groupées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

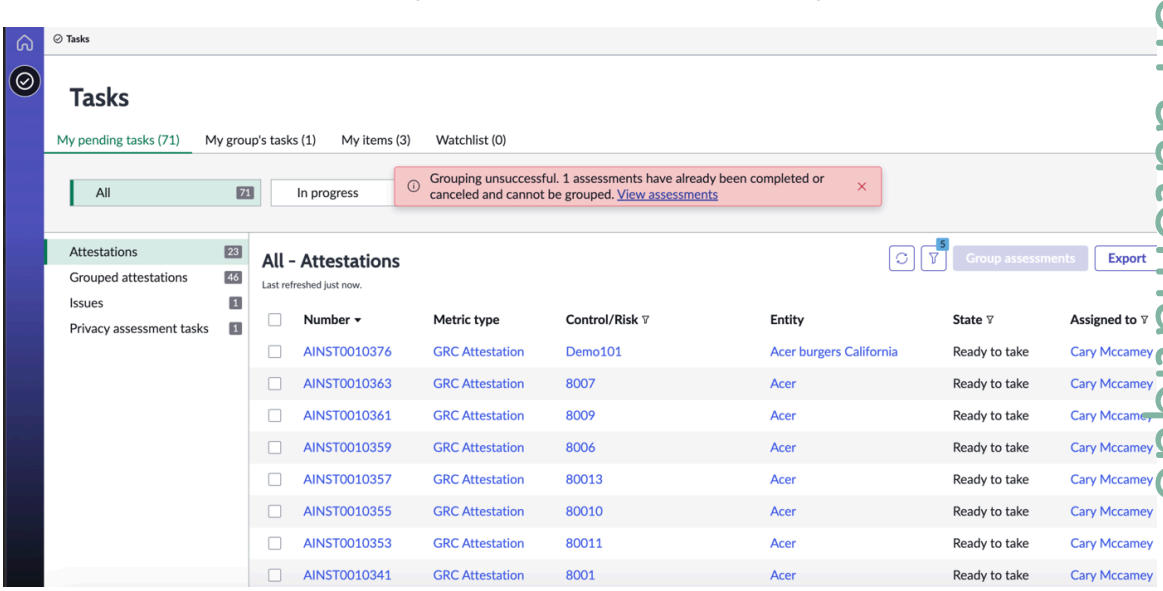
Si quelques-unes des évaluations parmi les évaluations sélectionnées n'ont pas pu être regroupées par le critère sélectionné, le volet **Aperçus des groupes** affiche le nombre d'évaluations qui n'ont pas pu être regroupées. Néanmoins, comme il existe d'autres évaluations dans votre sélection qui peuvent être regroupées par le critère Grouper **par** sélectionné, le bouton **Groupe** est actif pour vous permettre de sélectionner et de regrouper le reste, lorsque le regroupement réussit.

En revanche, si toutes les évaluations que vous avez sélectionnées ne sont pas valides (par exemple, les évaluations des risques ou les évaluations de la confidentialité), le bouton **Groupe** est inactif car le regroupement n'est pas possible pour ces évaluations.



Remarque : Vous pouvez regrouper les évaluations qui sont à l'état **Prêt à prendre** ou **En cours** , mais pas les évaluations qui sont à l'état **Terminé** ou **Annulé** .

Si l'état d'un enregistrement que vous avez sélectionné pour le regroupement a changé et est en cours d'évaluation **avant que vous** ne sélectionniez le bouton Groupe pour regrouper les évaluations, un tel enregistrement ne peut pas être regroupé.



9. Sélectionnez le lien vers l'évaluation groupée dans le message d'interface utilisateur.
   Le lien vous dirige vers la vue de liste des évaluations groupées. Vous pouvez également sélectionner les **attestations groupées** dans le volet de gauche. La page Instance d'évaluation s'ouvre, dans laquelle vous pouvez passer l'évaluation.

Gérer la surveillance continue des contrôles entre Conformité de la configuration et Gestion de la politique et de la conformité

La surveillance continue des contrôles est une intégration de fonctionnalité entre le GRCGestion de la politique et de la conformité produit et les Opérations de sécurité Conformité de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration produits. Cette fonctionnalité intègre les résultats d'analyse d'applications tierces, telles que Qualys, pour déterminer l'état de conformité de chaque contrôle associé.

La surveillance continue est une approche proactive de gestion de la sécurité. Les clients surveillent et valident la conformité et gèrent les risques par rapport aux documents de référence.

Workflow de surveillance continue

1. L'administrateur système active les modules d'extension Conformité de la configuration et Gestion de la politique et de la conformité .
2. Le gestionnaire de conformité mappe les objectifs de contrôle ou les contrôles aux tests de configuration, qui génèrent des contrôles, des entités et des indicateurs liés à ces tests de configuration.
3. L'intégration ingère les résultats de l'analyse de test de configuration tierce à des intervalles définis.
4. Si les résultats de l'analyse des tests de configuration indiquent une défaillance, le contrôle n'est pas conforme et un problème est généré automatiquement.
5. Si le résultat de l'analyse suivante du test de configuration indique que la défaillance a été corrigée, le contrôle est conforme et le problème est automatiquement fermé.

Mapper l'objectif ou les contrôles de contrôle aux tests de configuration

Le gestionnaire de conformité mappe les objectifs de contrôle ou les contrôles aux tests de configuration, qui génèrent les contrôles, les entités et les indicateurs associés à la conformité de la configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de conformité

Le Conformité de la configuration module d'extension doit être activé pour accéder à cette fonctionnalité et la propriété **sn_compliance.auto_create_profile_and_control** doit être définie sur vrai.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique, cliquez sur la liste connexe Objectifs de contrôle, puis cliquez sur **Modifier**.

   Remarque : La politique **de mot de passe** est utilisée dans cet exemple.

3. Sélectionnez chaque objectif de contrôle à associer à la politique.
4. Ouvrez un objectif de contrôle et cliquez sur la liste connexe Contenu des documents de référence pour afficher la citation du document de référence associée à cet objectif de contrôle.

   Remarque : L'objectif Configurer le contrôle de l'âge maximal du mot de passe est utilisé dans cet exemple.

5. Cliquez sur la liste connexe Tests de configuration et sélectionnez l'une des options d'ajout suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Ajouter**
- Cliquez sur **Ajouter à partir des politiques**
- Cliquez sur **Ajouter depuis les sources de référence**

Remarque : Le champ **Source** de chaque test de configuration identifie le fournisseur tiers des informations.

6. Après la sélection, cliquez sur **Ajouter**.
   Tous les éléments de configuration (contrôles, entités et indicateurs) sont mappés et affichés dans la liste connexe Tests de configuration. La génération des résultats peut prendre quelques minutes.

Interpréter les résultats de l'analyse Configuration Compliance

Si les résultats de l'analyse du test de configuration du contrôle indiquent des défaillances, le contrôle est marqué comme non conforme. Si les résultats de l'analyse indiquent que le contrôle a réussi, tous les tests de configuration, le contrôle est marqué comme conforme.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité

Le Conformité de la configuration module d'extension doit être activé pour accéder à cette fonctionnalité et la `sn_compliance.auto_create_profile_and_control` propriété doit être définie sur vrai

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.

   Remarque : La déclaration **de stratégie Configurer l'âge maximal du mot de passe** est utilisée dans cet exemple.

2. Ouvrez l'enregistrement de l'objectif de contrôle et cliquez sur la liste connexe Contrôles.
   11 contrôles ont été générés à partir de l'analyse du test de conformité de la configuration. Chaque contrôle a un profil associé. **Comme** tous les contrôles affichent un **étatNon conforme**, un nombre égal de problèmes ont été générés automatiquement.
3. Ouvrez un enregistrement de contrôle, puis cliquez sur la liste connexe Indicateur.
4. Ouvrez l'enregistrement de l'indicateur pour afficher les résultats de l'indicateur.
   Les résultats de l'analyse des tests de configuration sont mis à jour à intervalles réguliers. Si les résultats de l'analyse indiquent que la défaillance a été corrigée, le contrôle est marqué comme conforme et le problème est automatiquement fermé.

Gérer l'expérience mobile pour GRC Politique et conformité

En tant que gestionnaire de politique et conformité, utilisez votre AndroidiOS équipement ou appareil mobile pour gérer votre travail.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions du rôle d'utilisateur pour un gestionnaire de conformité

En tant qu'utilisateur disposant du rôle de ServiceNow AI Platform® gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager), gérez votre travail sans être lié au bureau. Recevez des notifications en temps opportun pour les alertes actuelles, ainsi que l'état des risques et de la conformité pour vos actifs critiques, vos fournisseurs et les services d'entreprise essentiels impactés, le tout sur votre équipement mobile.

Avec le Application GRC Mobile, vous pouvez effectuer les activités suivantes Gestion de la politique et de la conformité sans être lié au bureau :

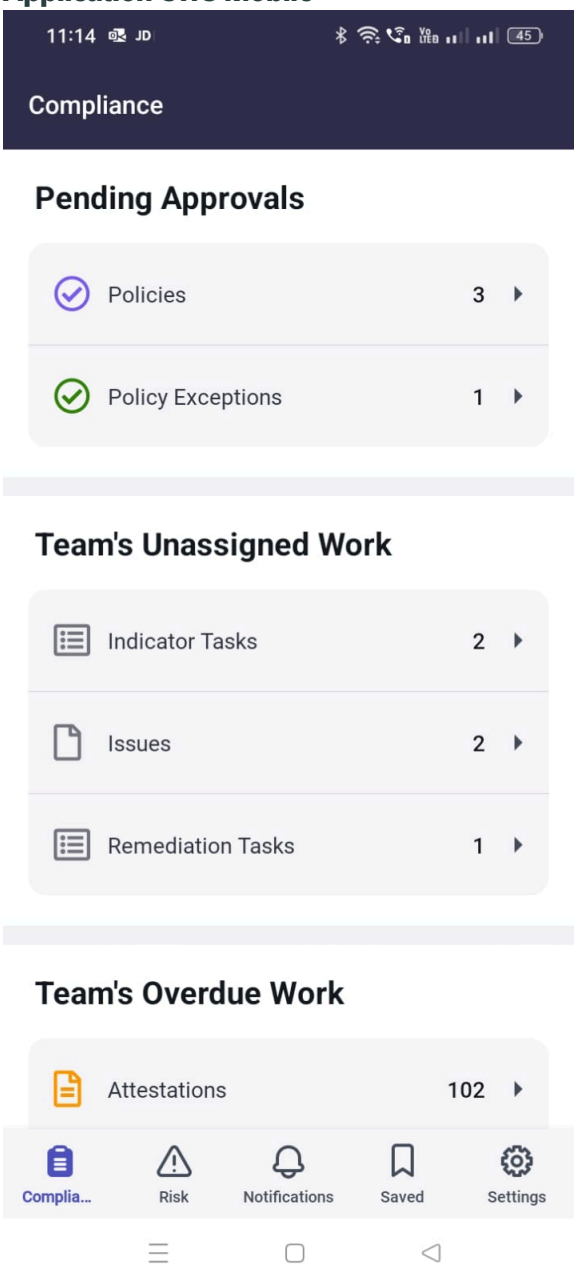
- Approuvez ou rejetez les politiques en attente et les demandes d'exception de politique qui vous sont affectées.
- Affectez des tâches et des problèmes non affectés à votre équipe grâce aux applets Tâches d'indicateur, Problèmes et Tâches de remédiation.
- Gérez et réaffectez les tâches en retard de votre équipe à l'aide des applets Attestations et Problèmes en retard.

La figure suivante illustre la façon dont vous vous connectez à votre ServiceNow AI Platform instance à partir de votre équipement mobile et l'écran d'accueil qui s'affiche une fois que vous vous êtes connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile



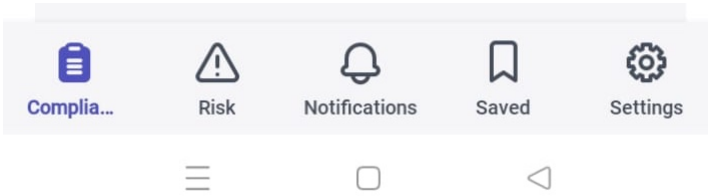
Traduction automatique

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de votre ServiceNow AI Platform instance et l'installation de , reportez-vous à la Application GRC Mobile section Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile. Pour obtenir des instructions sur la façon de se connecter, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.

Applications

Les applications sont des ServiceNow® composants logiciels tels que Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques et Gestion de l'audit qui fournissent des fonctions et des fonctionnalités spécifiques au sein de votre ServiceNow AI Platform instance. Une fois ces applications principales et l'application GRC Mobile installées sur votre ServiceNow AI Platform instance, ces applications s'affichent sous forme d'icônes au bas de votre AndroidiOS appareil mobile une fois connecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dossiers

Chaque ServiceNow® Mobile application contient des dossiers qui séparent les applets par catégories. Dans l'image précédente, **Approbations en attente**, **Travail non affecté de l'équipe** et **Travail en retard de l'équipe** sont les dossiers du Application mobile Politique et conformité.

Applets

Les applets sont les différentes options au sein de l'application. Dans l'image précédente, les icônes sous **Approbations en attente**, **Travail non affecté de l'équipe** et **Travail en retard de l'équipe** sont les applets disponibles pour le Application mobile Politique et conformité.

Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile

La liste de vérification suivante comprend les tâches de configuration que vous devez accomplir dans votre ServiceNow AI Platform® instance et sur votre équipement mobile avant d'utiliser le Application GRC Mobile. Effectuez ces tâches de configuration avant d'utiliser le Application GRC Mobile pour afficher l'application Gestion de la politique et de la conformité sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

En option, imprimez cette liste de vérification et utilisez-la pour vous guider dans les tâches de configuration requises pour le Application GRC Mobile.

Temps estimé pour accomplir cette tâche : 15 à 20 minutes.

Rôles requis : admin, sn_compliance.manager

Procédure

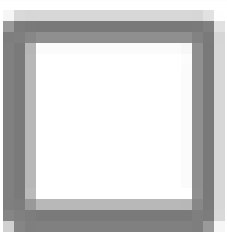
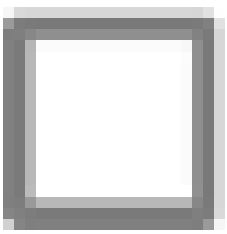
Vérifiez que vous avez terminé chaque élément de la liste afin de pouvoir vous connecter Application GRC Mobile et ajouter une ServiceNow AI Platform instance.

Application GRC Mobile liste de contrôle

Élément	Description
☐	En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que les GRC applications principales sont installées sur une ServiceNow AI Platform instance. Il s'agit de l'instance ServiceNow AI Platform que vous affichez sur votre appareil mobile. **Remarque :** Les GRC applications principales et l'instance ServiceNow AI Platform doivent provenir de la même version de famille.

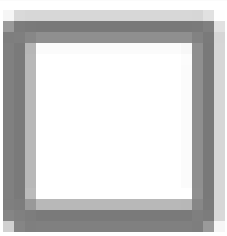
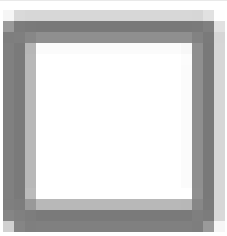
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	a. Pour vérifier que l'application GRC : GRC Profile Dependencies Core est installée sur votre instance, naviguez vers **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC. **b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer. **c.** Une fois l'application Profil GRC installée, installez soit l'application Gestion de la politique et de la conformité principale, soit l'application Gestion des risquesGestion de la politique et de la conformité principale, soit les deux applications et Gestion des risques . Ce sont les deux GRC applications que vous pouvez afficher avec le Application GRC Mobile. Si elles ne sont pas visibles dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles à partir du ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'obtention d'une autorisation, le téléchargement et l'installation des GRC applications principales, reportez-vous à la section GRC et le ServiceNow Store. Lorsque vous installez les GRC applications principales, les modules d'extension Application GRC Mobile de dépendance de (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client) sont également installés automatiquement. Pour vérifier que ces modules d'extension de dépendance sont installés et activés : **a.** Accédez aux **modules d'extension.** **b.** Recherchez les ID de module d'extension (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client). **c.** S'ils ne sont pas activés, activez ces modules d'extension.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que l'application GRC mobile est installée sur l'instance ServiceNow AI Platform que vous souhaitez afficher sur votre appareil mobile. **Remarque :** L'application GRC Mobile et l'instance ServiceNow AI Platform doivent provenir de la même version de famille. Pour en savoir plus sur l'obtention d'une autorisation, le téléchargement et l'installation de , reportez-vous à la Application GRC Mobile section GRC et le ServiceNow Store.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez dans votre ServiceNow AI Platform instance que vous avez affecté les utilisateurs mobiles avec les rôles requis ServiceNow AI Platform . **a.** Pour afficher les rôles affectés à un utilisateur, accédez à **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**. **b.** Sélectionnez le nom d'utilisateur suivi de la liste connexe Rôles. Tous les rôles affectés à cet utilisateur s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	c. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez-lui un rôle itil (IT Infrastructure Library Library). Les utilisateurs disposant du rôle itil peuvent créer, ouvrir et mettre à jour des enregistrements. Seuls les utilisateurs ayant le rôle itil peuvent se voir affecter des tâches. **d.** Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez-lui le rôle de gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager). Ce rôle est automatiquement ajouté lorsque vous affectez le rôle itil. **e.** Vérifiez que vous avez créé tous les groupes d'affectation requis et affecté des utilisateurs mobiles à ces groupes. **Remarque :** Si vous avez plusieurs utilisateurs pour l'application mobile, vous pouvez également affecter le rôle sn_compliance.manager à un groupe. Chaque utilisateur que vous ajoutez au groupe hérite de ce rôle. Pour plus d'informations sur les utilisateurs et l'affectation de rôles aux utilisateurs et aux groupes, consultez Créer un utilisateur , Affecter un rôle à un utilisateur , Affecter un rôle à un groupe .
	En tant qu'utilisateur mobile disposant du rôle sn_compliance.manager, téléchargez et installez l'application Agent la plus récente ServiceNow® sur votre équipement mobile. L'application Agent la plus récente est disponible sur l'App Store d'Apple iOS et le Google Play Store.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.manager, vérifiez que les notifications sont activées sur votre équipement mobile et dans votre ServiceNow AI Platform instance. Les notifications vous informent lorsque des demandes d'approbation critiques en attente vous sont affectées ou sont affectées à votre groupe d'affectation. Pour vous aider à corriger en temps opportun, après avoir activé les notifications, cliquez sur une notification dans le Application GRC Mobile et accédez directement à l'enregistrement. Pour activer les notifications dans votre ServiceNow AI Platform instance afin qu'elles s'affichent sur votre appareil mobile, procédez comme suit. **a.** Vérifiez que vous avez téléchargé et installé sur Application GRC Mobile votre ServiceNow AI Platform instance. **b.** Dans Paramètres système de votre ServiceNow AI Platform instance, sous Notifications, vérifiez que vous avez activé **l'application mobile ServiceNow**. ServiceNow AI Platform Les notifications sont également affichées sur l'écran Messages de votre appareil mobile. Vérifiez que les notifications sont également activées dans les paramètres de votre appareil mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez correctement configuré votre appareil mobile et le ServiceNow AI Platform pour le Application GRC Mobile. L'étape suivante consiste à vous connecter à votre ServiceNow AI Platform instance avec l'application ServiceNow Agent sur votre équipement mobile.

Connectez-vous au Application GRC Mobile

Ouvrez le Application GRC Mobile et ajoutez une ServiceNow AI Platform® instance à Gestion de la politique et de la conformité votre appareil mobile.

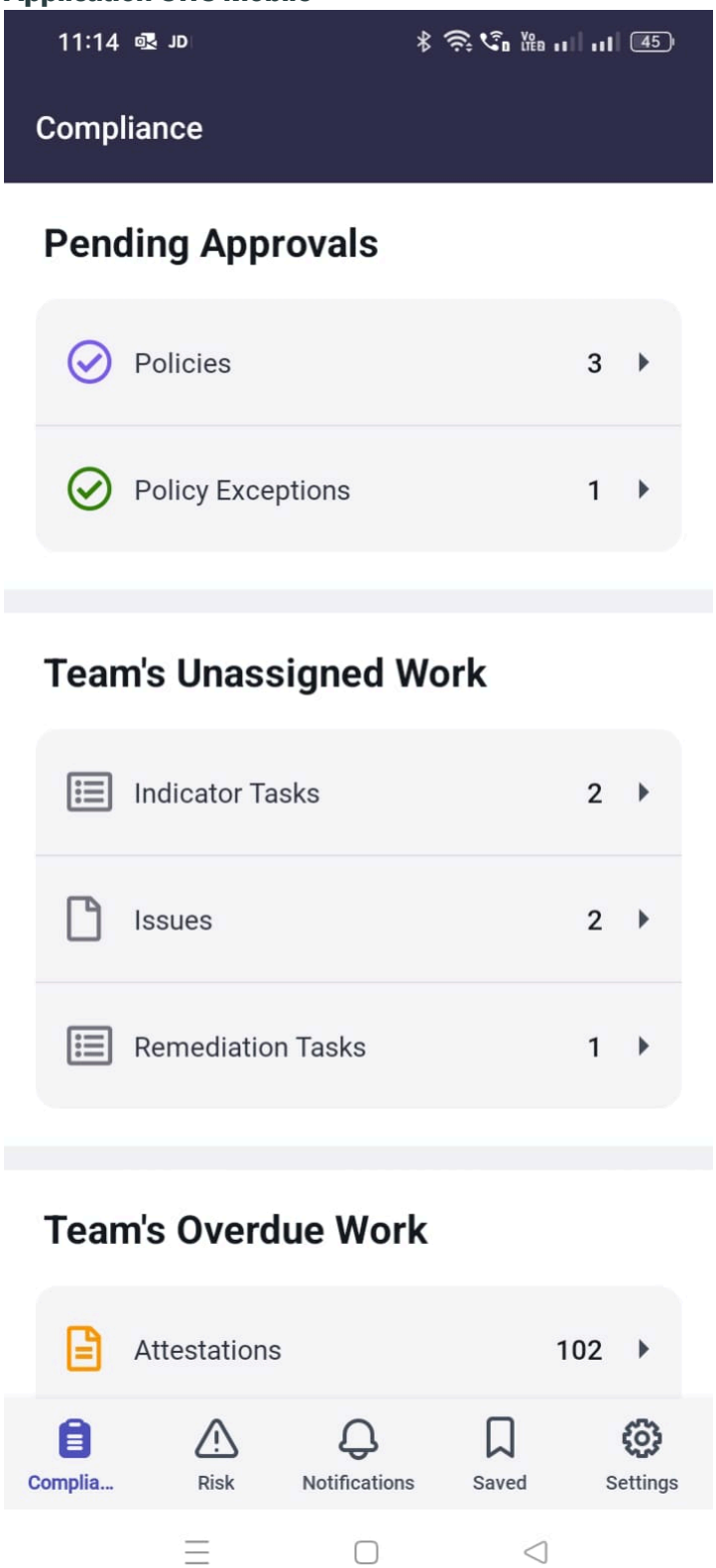
Avant de commencer

Vérifiez que vous avez effectué les étapes de configuration décrites à la section Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile



Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Temps pour accomplir cette tâche : 5 à 7 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'application **ServiceNow Agent** .

   Si vous n'êtes pas déjà connecté à une ServiceNow AI Platform instance, l'écran Instances s'affiche.

2. Si l'instance ServiceNow AI Platform avec l'application Gestion de la politique et de la conformité principale n'est pas déjà ajoutée à votre appareil mobile, procédez comme suit pour l'ajouter.

   a. Sur l'écran Instances qui s'affiche, appuyez sur l'icône (icône Plus).
   Un écran s'affiche et vous invite à saisir et à enregistrer l'adresse d'une ServiceNow AI Platform instance.

   b. Renseignez les champs.

Nom de champ	Description
Entrez l'adresse de l'instance ou scannez un code QR.	Choisissez-en un pour continuer : ▪ Avant le .service-now.com dans le champ, saisissez le nom de votre ServiceNow AI Platform instance, par exemple grcmobile. ▪ Saisissez une adresse. Cette adresse correspond à l'URL de votre ServiceNow AI Platform instance que vous souhaitez afficher sur votre appareil mobile. ▪ Scannez un code QR. Pour plus d'informations sur l'application mobile, consultez « Se connecter à une instance avec l'application mobile » sur le site Web de la documentation produit ServiceNow.
(Facultatif) Saisir le pseudonyme	entrez un surnom pour cette instance. Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil, des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une ServiceNow AI Platform instance.

   c. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.

3. Sur l'écran de connexion qui s'affiche ServiceNow , saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance ServiceNow AI Platform que vous souhaitez ajouter, puis appuyez sur **Connexion**.
   L'écran d'accueil Policy and Compliance s'affiche. Vous vous êtes connecté avec succès au Application GRC Mobile.

4. Une fois connecté, vérifiez que les notifications sont activées dans le Application GRC Mobile.

   a. Sur l'écran d'accueil en bas, appuyez sur **Plus**.

   b. Sur l'écran Plus, appuyez sur **Notification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur l'écran Notifications, appuyez sur **Activer les notifications** si elles ne sont pas activées.
Les notifications de sont ServiceNow AI Platform affichées sur l'écran Notifications dans le Application GRC Mobile.

5. Une fois que vous vous êtes connecté à une instance sur votre équipement mobile, il s'agit de l'instance par défaut ServiceNow AI Platform sur l'appareil.
Si vous souhaitez afficher une autre ServiceNow AI Platform instance sur votre appareil, vous devez vous déconnecter de l'instance par défaut. Pour vous déconnecter :

a. En bas de l'écran, appuyez sur **Plus**.
L'écran Plus s'affiche.

b. Appuyez sur **Paramètres**.

c. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur **Déconnexion**.
L'écran Instances s'affiche avec toutes les ServiceNow AI Platform instances que vous avez ajoutées à l'appareil mobile.

d. **Facultatif :** Appuyez sur une autre instance pour vous y connecter ou suivez les étapes précédentes pour ajouter une autre instance.

Trouble?

Si l'écran des instances ne s'affiche Application GRC Mobile pas après que vous avez appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** sur votre appareil, vérifiez que l'application **ServiceNow Agent** est autorisée en tant qu'application de confiance sur votre appareil. Pour autoriser l'accès en tant qu'application de confiance, accédez aux paramètres et à la gestion générale des appareils sur votre appareil et appuyez sur l'option (**Faire confiance à l'application**, etc.) pour autoriser l'accès.

Si un message d'erreur s'affiche après que vous avez saisi vos informations d'identification sur l'écran de connexion, vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour l'instance ServiceNow AI Platform sont corrects.

Si vous rencontrez des problèmes d'affichage sur l'écran d'accueil, vérifiez votre connexion réseau.

Si vous ne pouvez pas afficher l'écran Instances après avoir appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** , essayez de la désinstaller de votre appareil. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de l'application sur l'App Store d'Apple iOS ou le Google Play Store et essayez de la réinstaller.

Que faire ensuite

Sélectionnez l'une des rubriques suivantes pour plus d'informations sur chaque applet.

Traiter les demandes d'approbation en attente Gestion de la politique et de la conformité avec le Application GRC Mobile

Approuvez ou rejetez les demandes d'approbation de politique en attente qui vous sont soumises.

Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

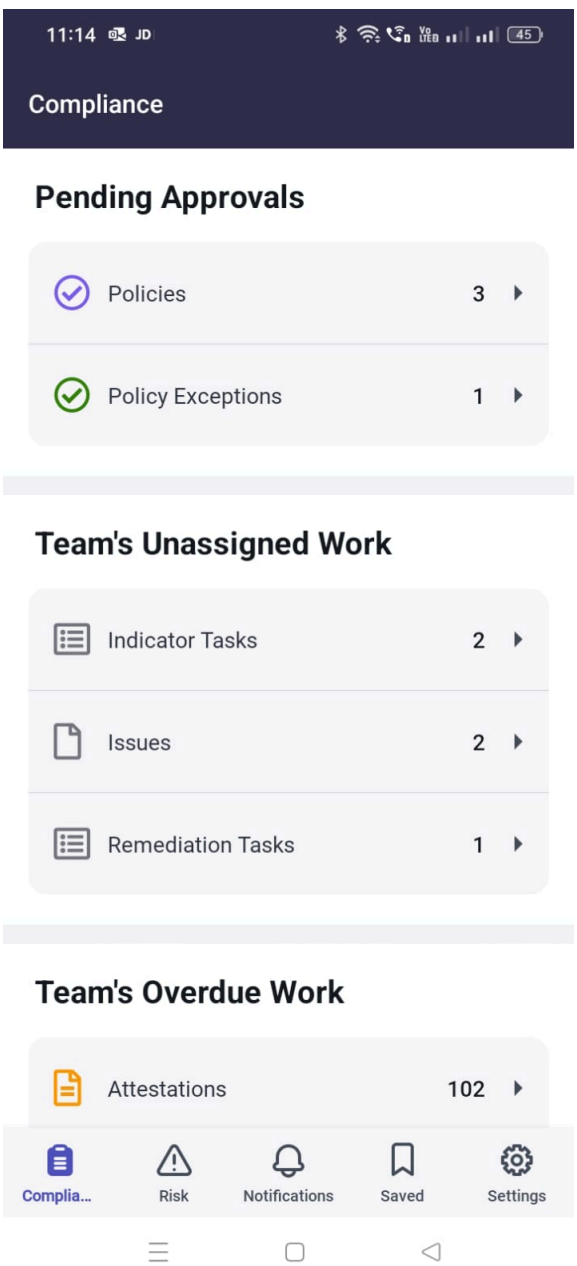
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approuvez ou rejetez une demande en attente Gestion de la politique et de la conformité à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant de traiter la demande. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Policy and Compliance affiché, appuyez sur **Politiques**.

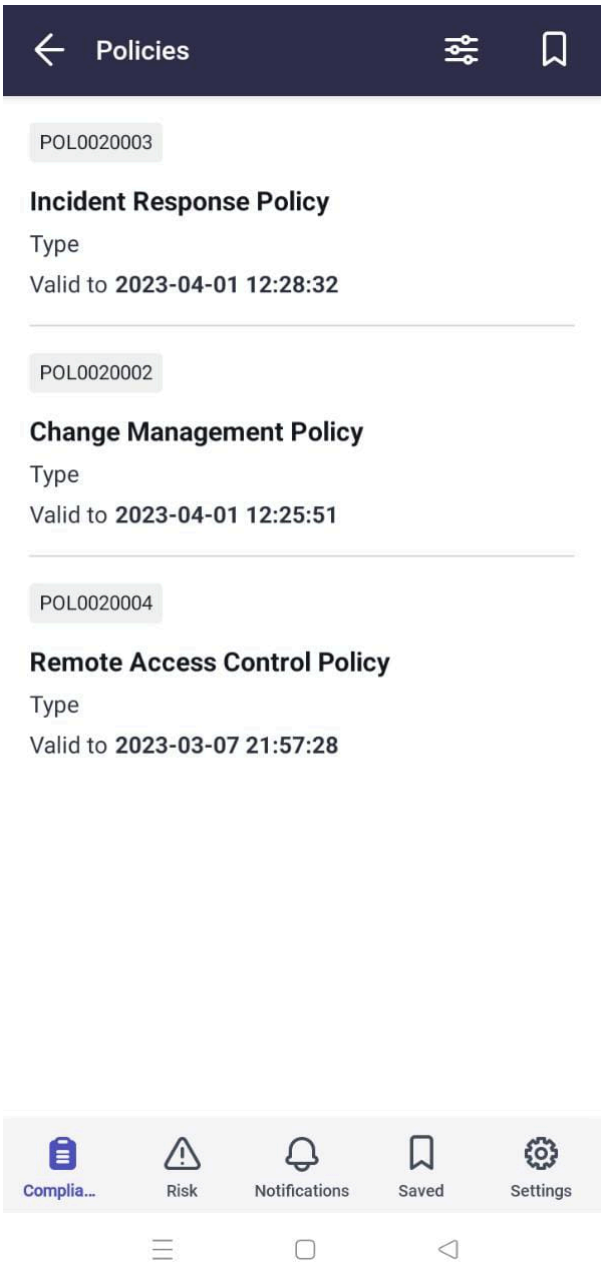
   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.



L'écran Politiques s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



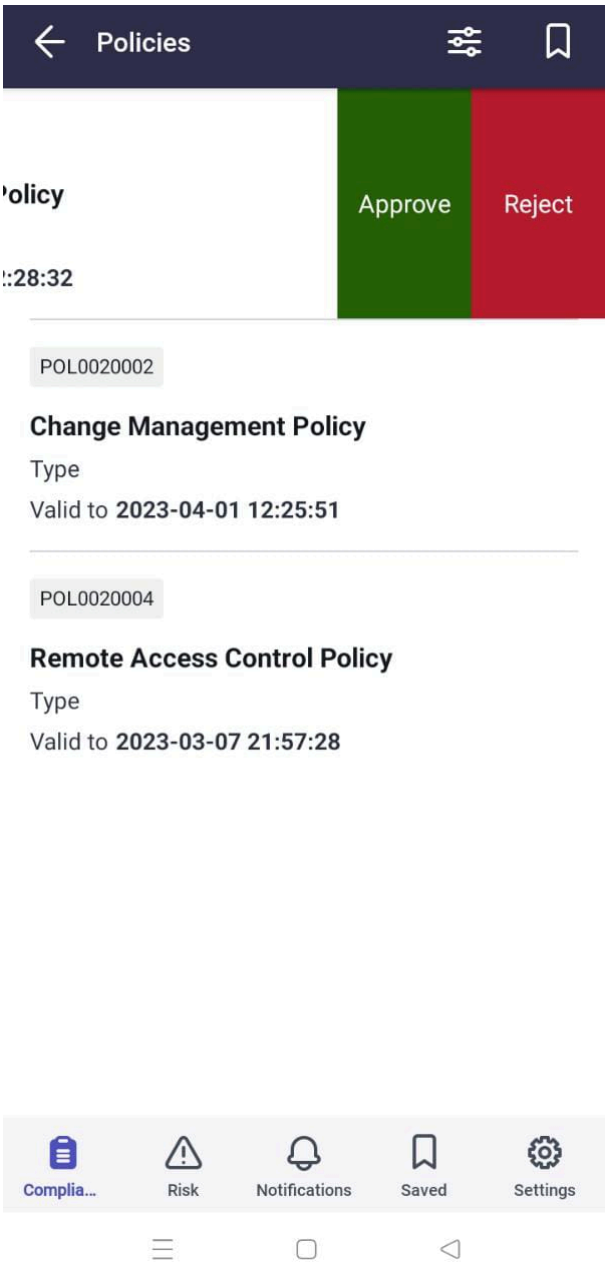
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Avec l'écran Politiques affiché avec une liste d'enregistrements, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour traiter la demande.

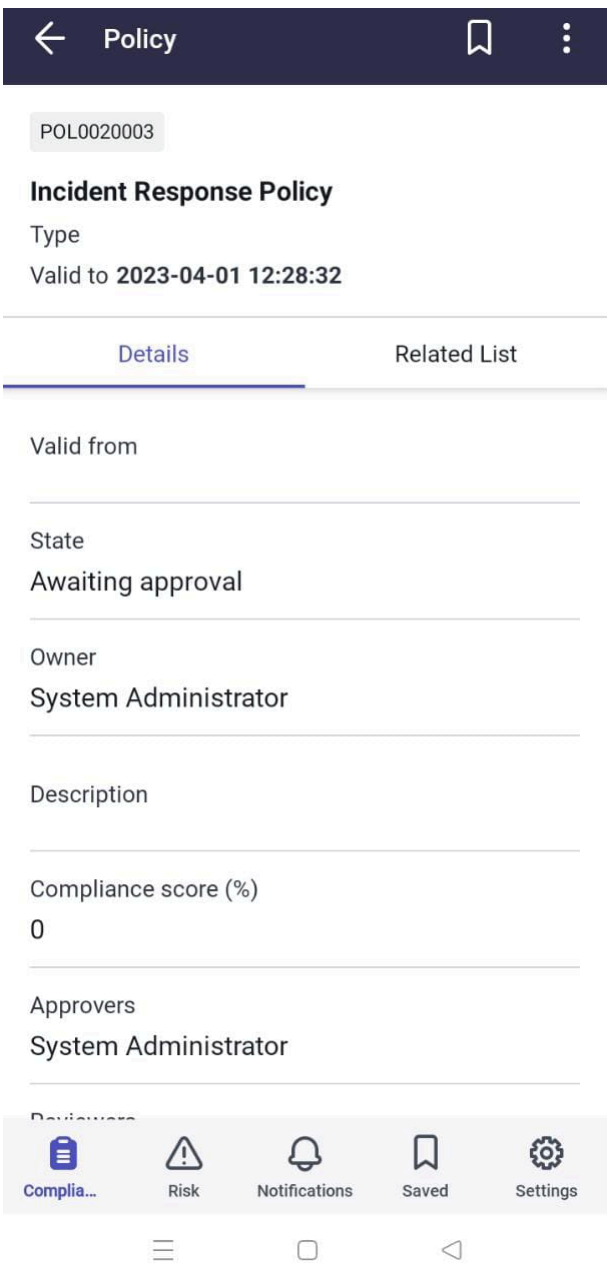
Option	Description
Approuver.	Dans le champ Commentaires, saisissez des commentaires. Les commentaires sont facultatifs pour les approbations. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Rejeter.	Dans le champ Commentaires, saisissez des commentaires. Les rejets sont requis avec des commentaires. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sinon, avec l'écran Politiques affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.

   Une fois les champs des enregistrements de politique affichés comme illustré dans la figure suivante, choisissez-en un dans la table pour continuer.



Option	Description
Onglet Détails	Choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur la politique. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône ⋮) pour approu–

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	ver ou rejeter la demande d'approbation de politique. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Liste connexe	Consultez les listes connexes. **a.** Appuyez sur **Objectifs de contrôle** pour afficher les éléments de la liste connexe Objectifs de contrôle. **b.** Dans la liste qui s'affiche, appuyez sur un élément pour ouvrir l'enregistrement et afficher plus de détails. S'il existe plusieurs enregistrements, utilisez le filtre pour Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile. **c.** Après avoir examiné les détails, revenez à l'écran Politique et appuyez sur l'icône de menu (icône ⋮) pour approuver ou rejeter la demande d'approbation de politique. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Icônes d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Politique et conformité pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Paramètres** , suivi **de Déconnexion** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Traduction automatique

Traiter les approbations en attente pour les exceptions de politique avec le Application GRC Mobile

Approuvez ou rejetez les exceptions de politique en attente et les demandes d'extension d'exception de politique qui vous sont affectées.

Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec cette applet, vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur une liste d'enregistrements d'exceptions de politique :

- Modifier
- Demander plus d'informations

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

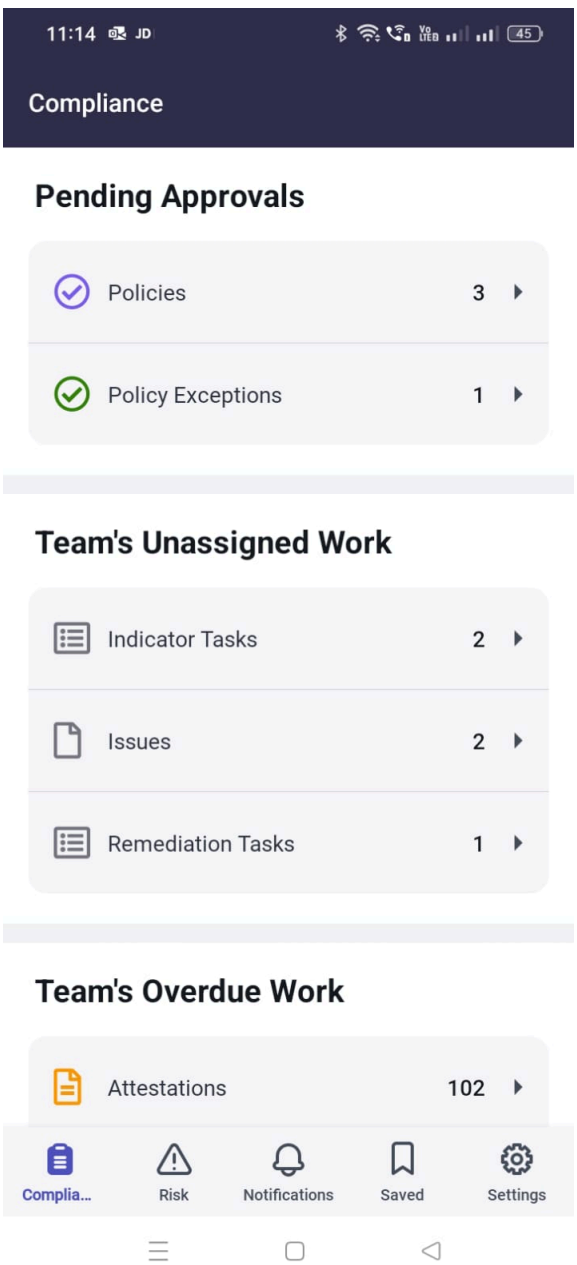
- Approuver ou rejeter les exceptions de politique ou les demandes d'extension en attente
- Affichez les détails de l'enregistrement ou ajoutez une note de travail avant de traiter la demande

Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Policy and Compliance affiché, appuyez sur **Exceptions de politique**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.



L'écran Exceptions de politique s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour modifier, approuver, rejeter ou demander plus d'informations sur une exception de politique directement à partir de la liste des enregistrements affichés à l'écran, faites glisser un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Option	Description
Appuyez sur l'icône de menu (icône ⋯)	Parmi les champs qui s'affichent, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur **Demander plus d'informations**. Dans le champ Commentaires supplémentaires, saisissez un commentaire à l'utilisateur qui a demandé la demande d'exception de politique. Votre demande est envoyée à l'initiateur de la demande d'exception et le numéro de poste est inclus avec votre commentaire. Appuyez sur l'icône Envoyer (➤) ou **sur Soumettre** pour soumettre votre demande. Une fois votre demande envoyée, l'option permettant de demander plus d'informations n'est plus disponible dans le menu jusqu'à ce que le demandeur fournisse les informations et demande à nouveau l'approbation. Le cas échéant, appuyez sur l'onglet **Flux d'activité** de l'enregistrement d'exception de politique et consultez les notes de travail pour la piste d'audit.

Traduction automatique

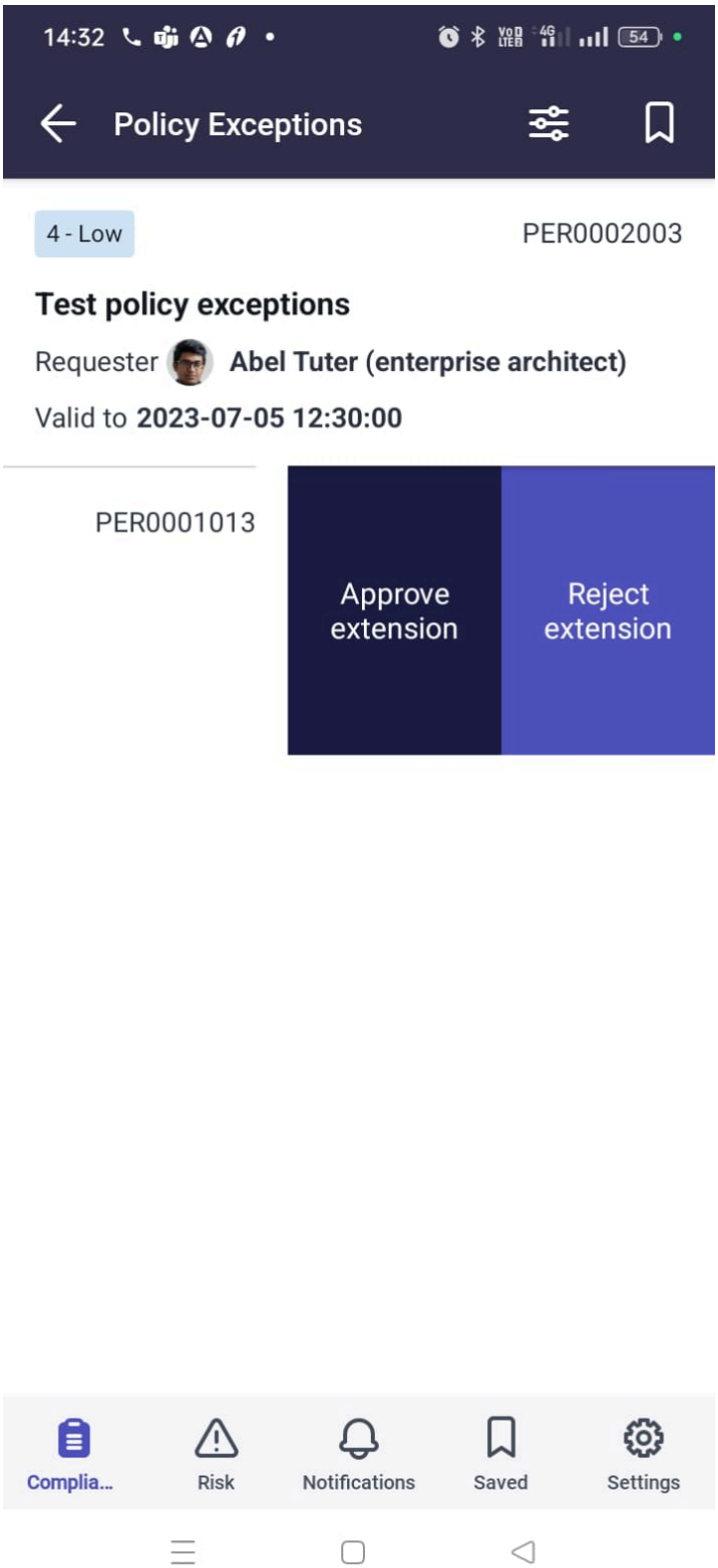
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Appuyez sur **Modifier** et appuyez sur un champ pour modifier les champs Valide à partir de, Valide jusqu'à et Approbateur. **Remarque :** Seuls les utilisateurs de votre groupe d'approbation sont disponibles pour le champ Approbateur. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications. ○ Annulez l'opération et retournez à la liste d'enregistrements d'exceptions.
Approuver	Dans le champ Commentaires supplémentaires, saisissez des commentaires. Les commentaires sont facultatifs pour les approbations. Appuyez sur l'icône de calendrier pour modifier la date de fin de validité. Appuyez sur **OK** suivi de l'icône Envoyer ( ) ou **sur Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Refuser	Dans le champ Commentaires supplémentaires, saisissez des commentaires. Les rejets sont requis avec des commentaires. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

6. Pour approuver ou rejeter une demande d'extension d'exception de politique directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Exceptions de politique après avoir demandé plus d'informations, faites glisser un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans le menu de l’extension de stratégie qui s’affiche, choisissez-en une pour continuer.

Option	Description
Approuver l’extension	Dans le champ Commentaires supplémentaires, saisissez des commentaires. Les commentaires sont facultatifs pour les approbations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

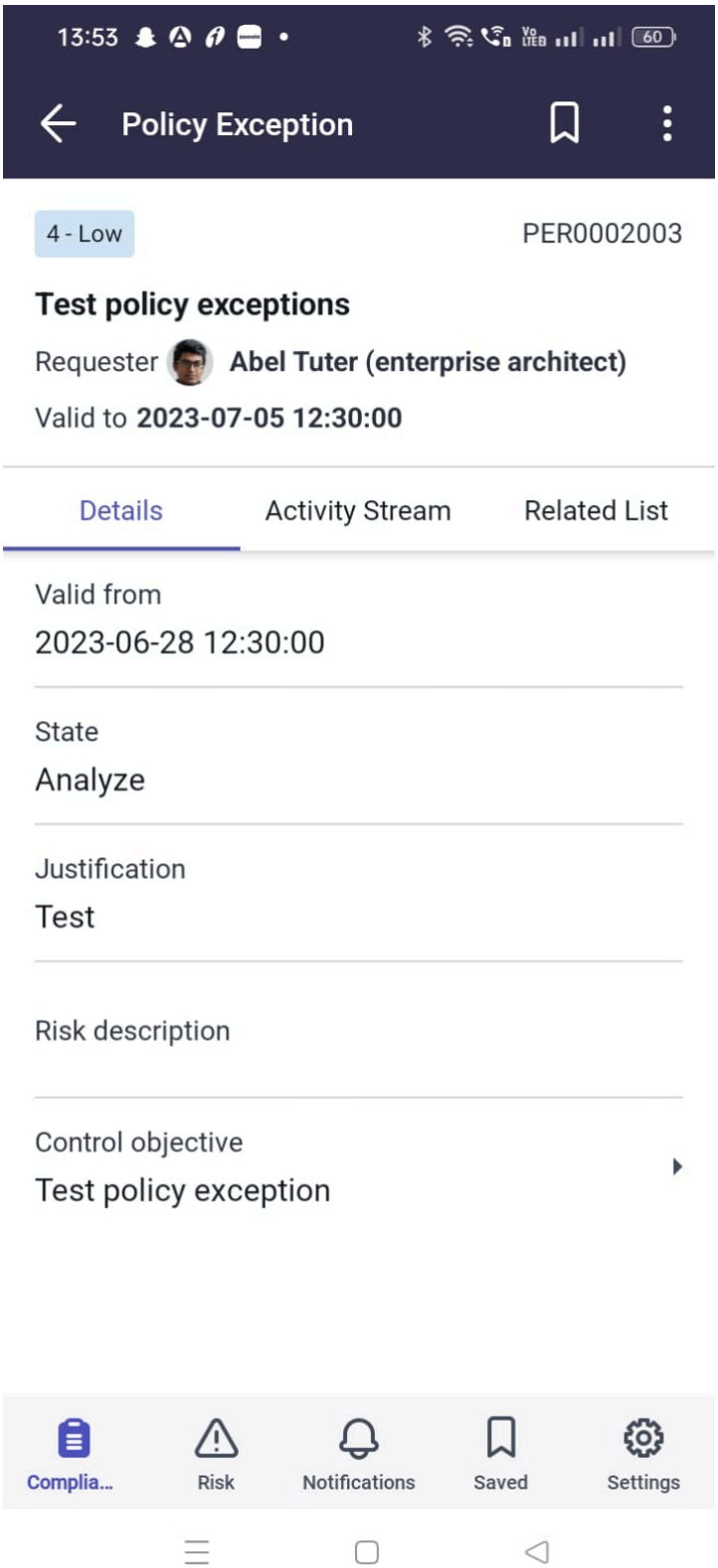
Option	Description
	Dans le champ Extension demandée, appuyez sur l'icône de calendrier pour modifier la date. Appuyez sur **OK** suivi de l'icône Envoyer ( ) ou **sur Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Rejeter l'extension	Dans le champ Commentaires supplémentaires, saisissez des commentaires. Les rejets sont requis avec des commentaires. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

8. Une fois l'écran Exceptions de politique affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et consulter plus de détails.

   Une fois les champs de l'enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l’onglet Détails sélectionné, choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Affichez les champs pour plus de détails sur l'enregistrement Exception de politique. S'il s'affiche, appuyez sur le champ **Politique** pour afficher une liste de politiques et appuyez sur un élément pour afficher l'enregistrement de politique. Appuyez sur le champ **Objectif de contrôle** pour afficher une liste des objectifs de contrôle. Appuyez sur un élément de la liste pour ouvrir l'enregistrement. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu ( ). Approuvez ou rejetez la demande d'exception de politique en attente, ou modifiez-la et demandez plus d'informations. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent. Si le menu Demande d'extension s'affiche, suivez les étapes décrites dans la table précédente pour approuver ou rejeter la demande d'extension.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu ( ). Approuvez ou rejetez la demande d'exception de politique en attente, ou modifiez-la et demandez plus d'informations. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent. Si le menu Demande d'extension s'affiche, suivez les étapes décrites dans la table précédente pour approuver ou rejeter la demande d'extension.
Listes connexes	Une fois l'onglet Listes connexes sélectionné, procédez comme suit. **a.** Appuyez sur **Contrôles impactés** pour afficher les éléments de la liste connexe Contrôles impactés. **b.** Dans la liste qui s'affiche, appuyez sur un élément pour ouvrir l'enregistrement et afficher plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu ( ). Approuvez ou re–jetez la demande d'exception de politique en attente, ou modifiez-la et demandez plus d'informations. Suivez les étapes dé–crites dans le tableau précédent. Si le me–nu Demande d'extension s'affiche, sui–vez les étapes décrites dans la table pré–cédente pour approuver ou rejeter la de–mande d'extension.
Icônes d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Politique et confor–mité pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Plat-form de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Paramètres** , suivi **de Dé connexion** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Affecter des Gestion de la politique et de la conformité tâches d'indicateur avec le Application GRC Mobile

Affectez des tâches d'indicateur non affectées Gestion de la politique et de la conformité à un membre de votre groupe d'affectation. Une tâche d'indicateur est associée à un enregistrement de contrôle qui est affecté à votre groupe de conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez une tâche à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant l'affectation. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

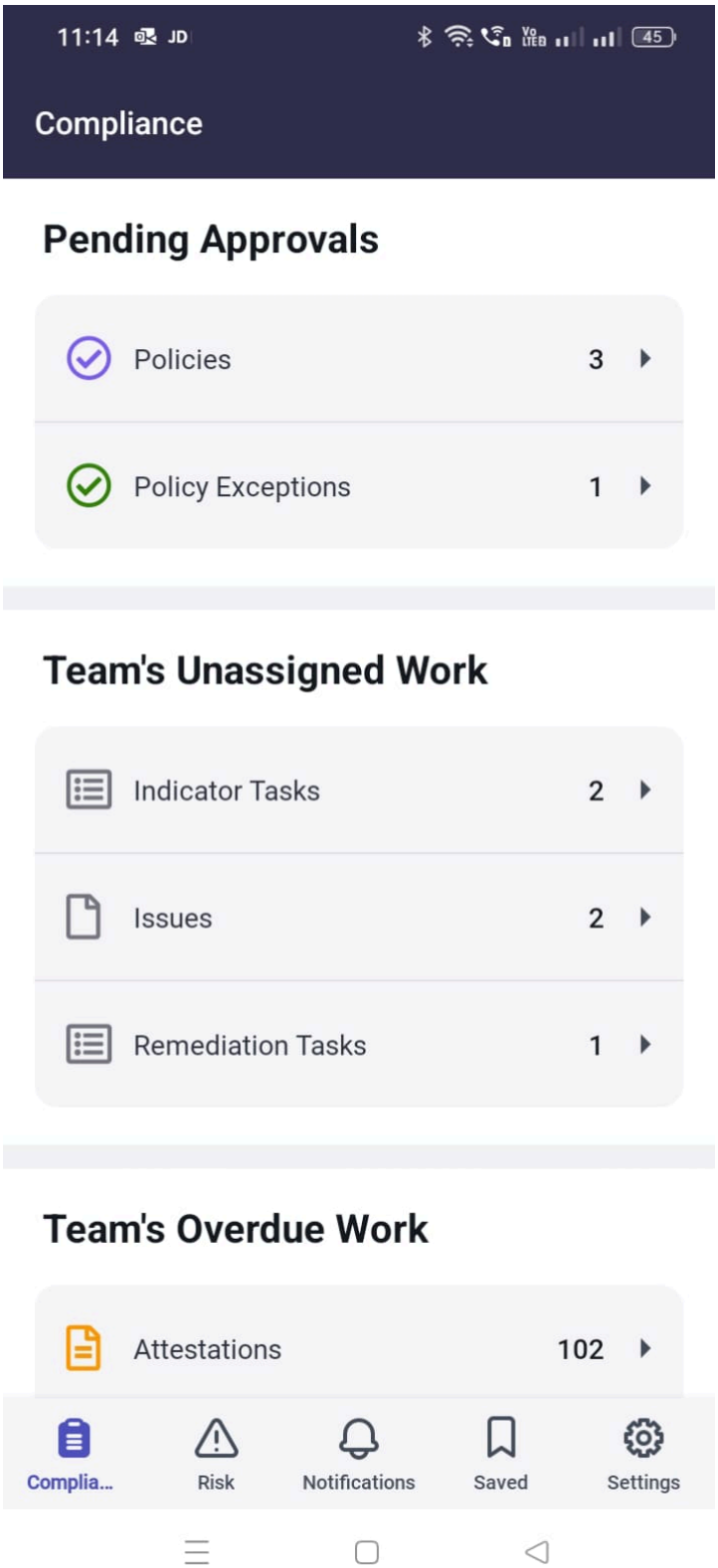
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Une fois l'écran Policy and Compliance affiché, dans la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Tâches d'indicateur**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

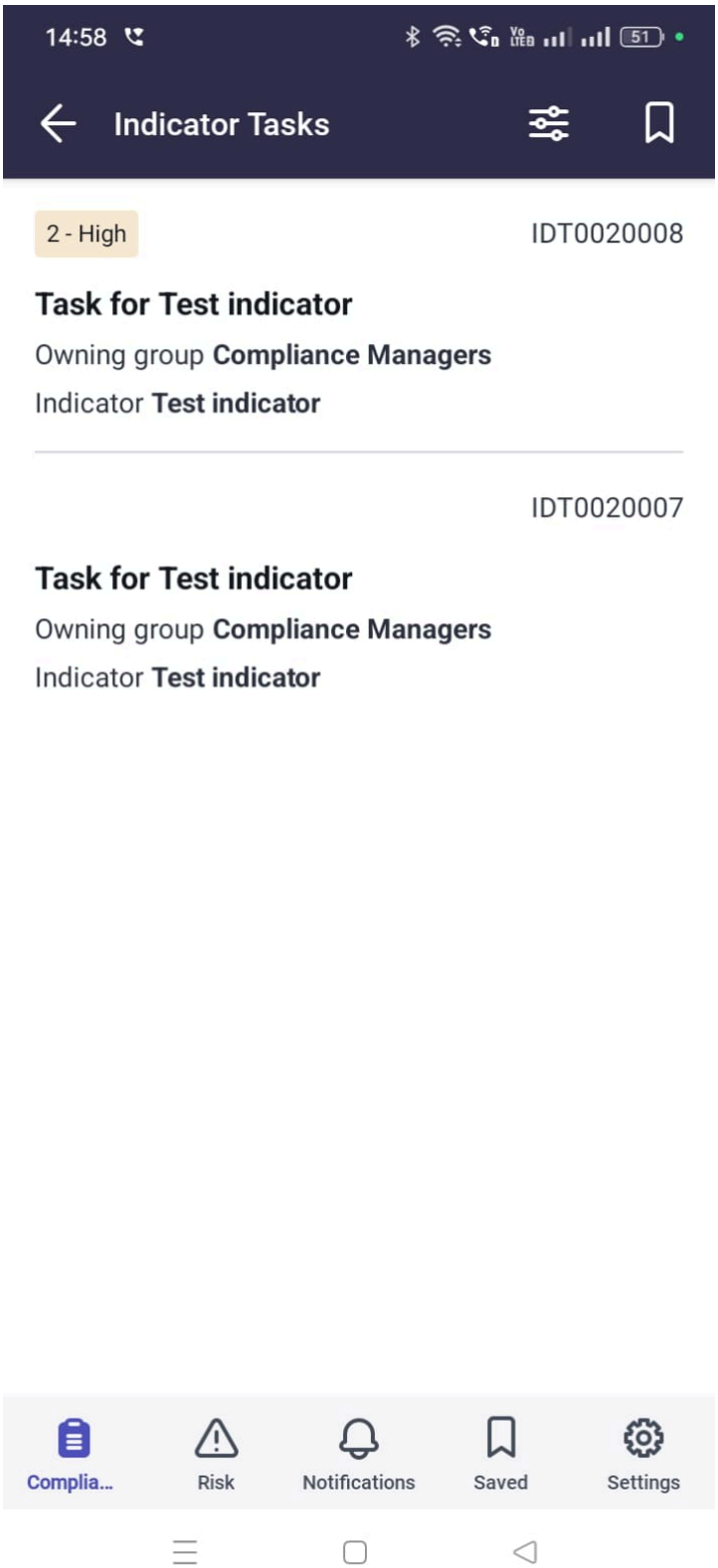
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Tâches d’indicateur s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



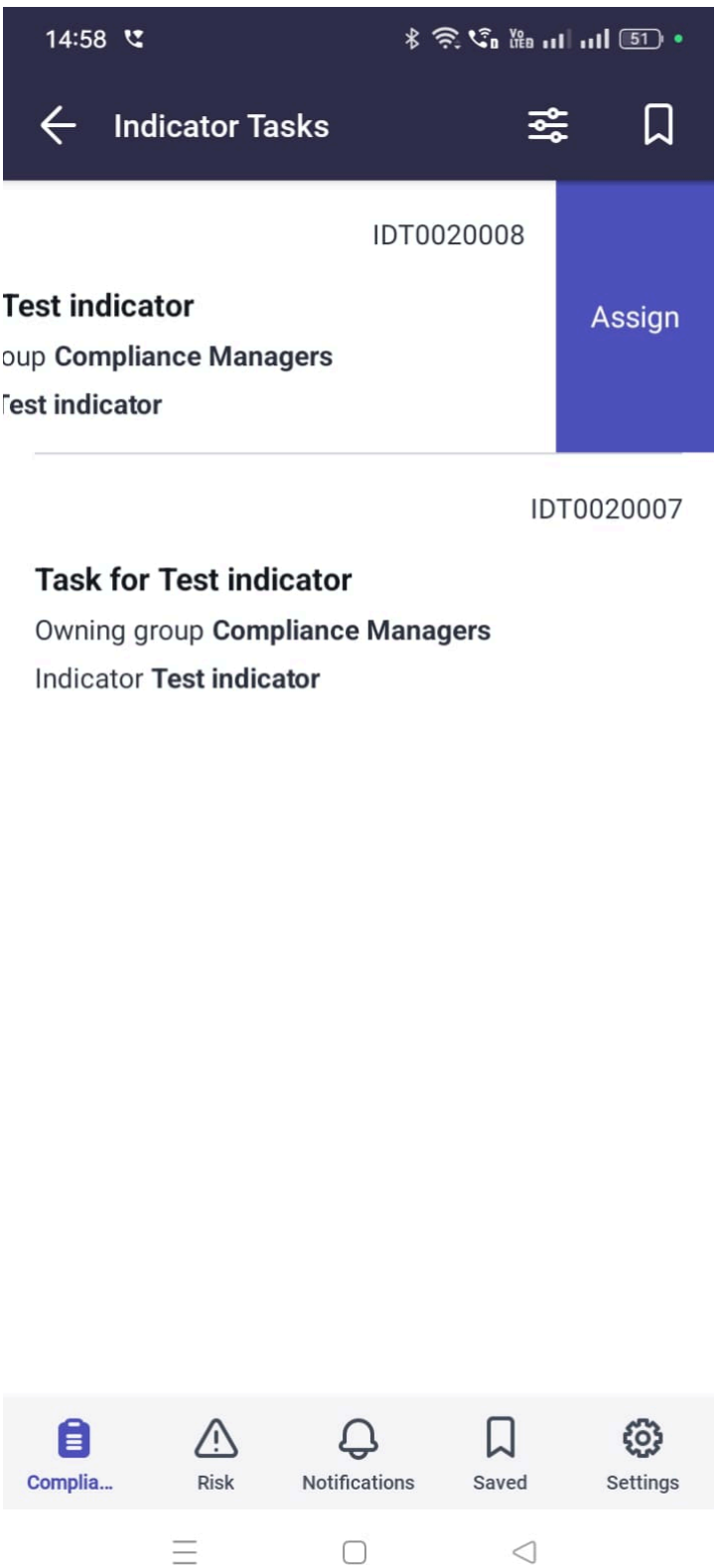
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Tâches de l'indicateur, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



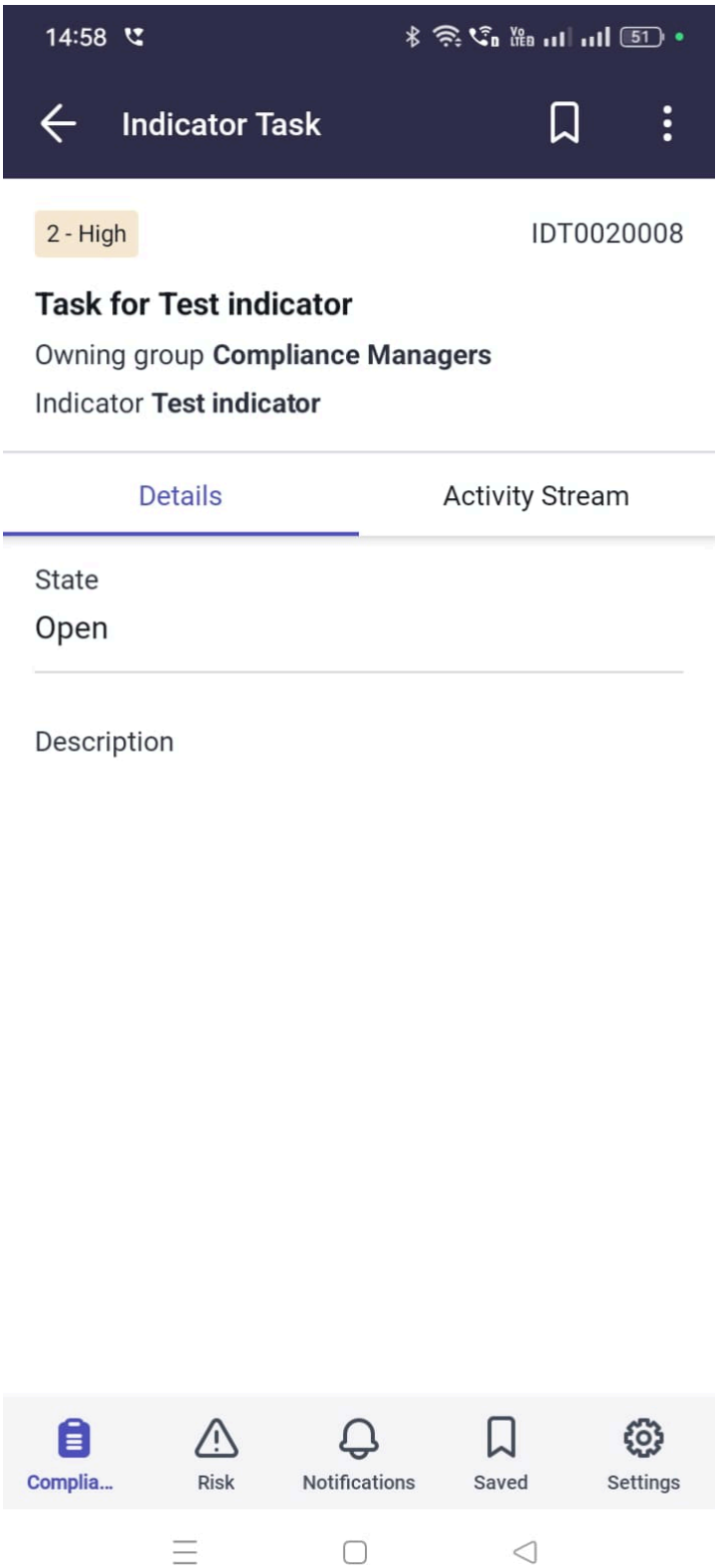
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Affecter**.
6. Appuyez sur **Affecté à** et, sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur.
   Vous pouvez également saisir du texte dans le champ de recherche.
   Le nom de l'utilisateur s'affiche sur l'écran Affecter la tâche d'indicateur Vous pouvez affecter des tâches d'indicateur à n'importe quel utilisateur.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer () ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
   Une fois que vous avez affecté la tâche à un utilisateur, l'enregistrement n'est plus affiché dans la liste des tâches d'indicateur.
8. Sinon, pour examiner plus de détails, avec l'écran Affecter la tâche d'indicateur affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Une fois les champs de l’enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Option	Description
Onglet Détails	Avec l’onglet Détails sélectionné, affichez les détails de la tâche. En haut à droite de l’écran, appuyez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	sur l'icône de menu (icône du ) pour affecter la tâche. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur. Vous pouvez également saisir du texte dans le champ de recherche. Appuyez sur l'icône Envoyer () ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône ) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône du ) pour affecter la tâche. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur. Vous pouvez également saisir du texte dans le champ de recherche. Appuyez sur l'icône Envoyer () ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Icônes d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Politique et conformité pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Paramètres** , suivi **de Déconnexion** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Traduction automatique

Affecter Gestion de la politique et de la conformité les problèmes avec le Application GRC Mobile

Affectez des problèmes non affectés Gestion de la politique et de la conformité à un membre de votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les tâches de rattrapage associées à un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

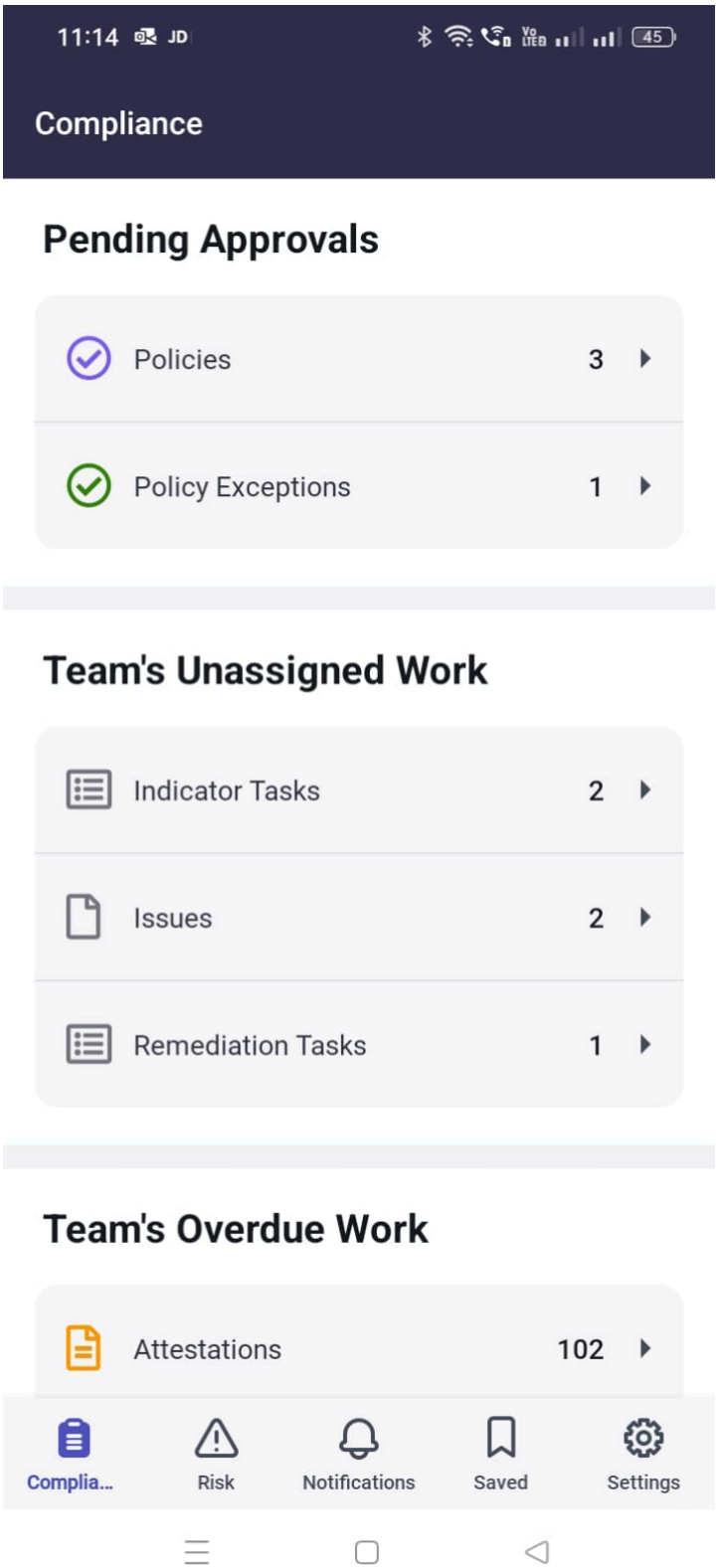
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Une fois l'écran d'accueil Policy and Compliance affiché, dans la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

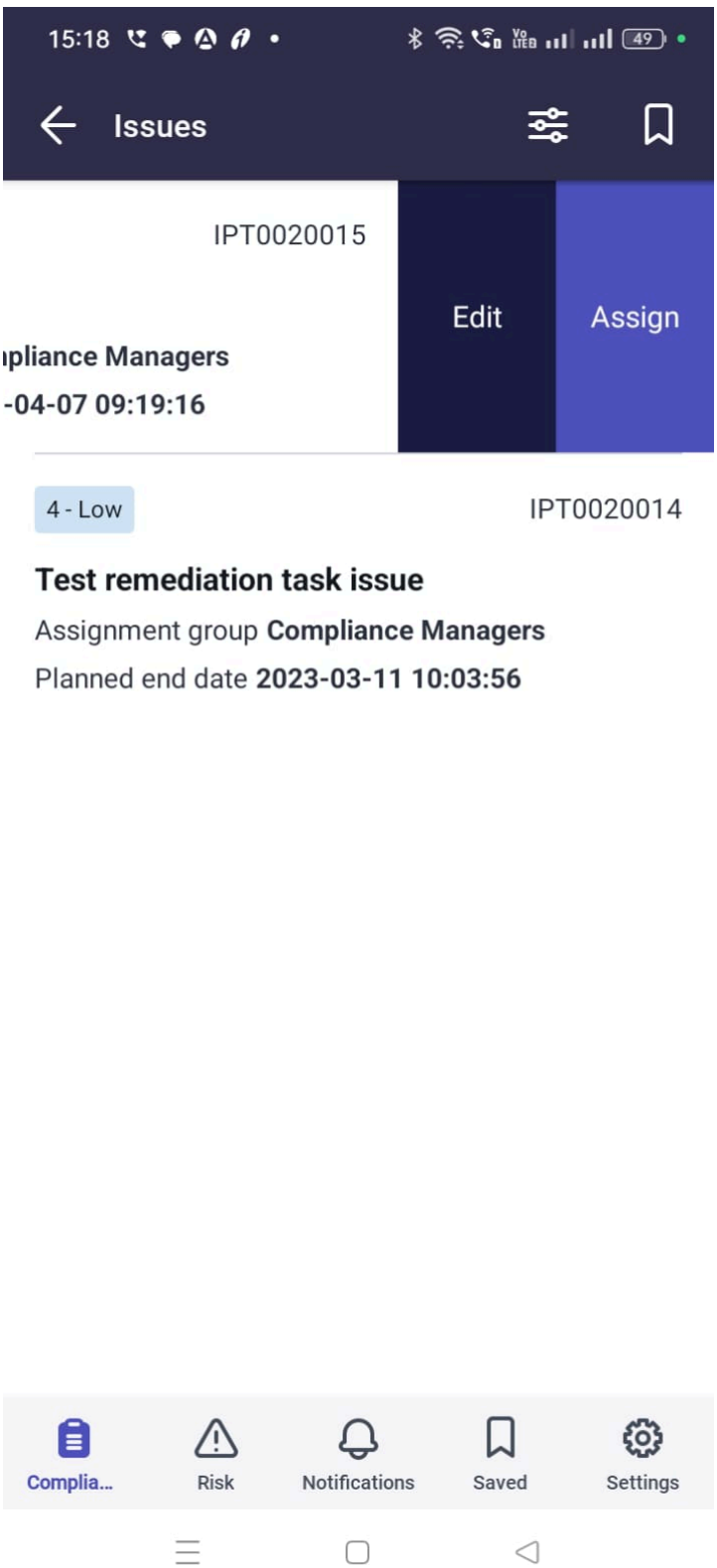
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d’enregistrements affichés à l’écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour modifier ou affecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Problèmes, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un pour continuer.

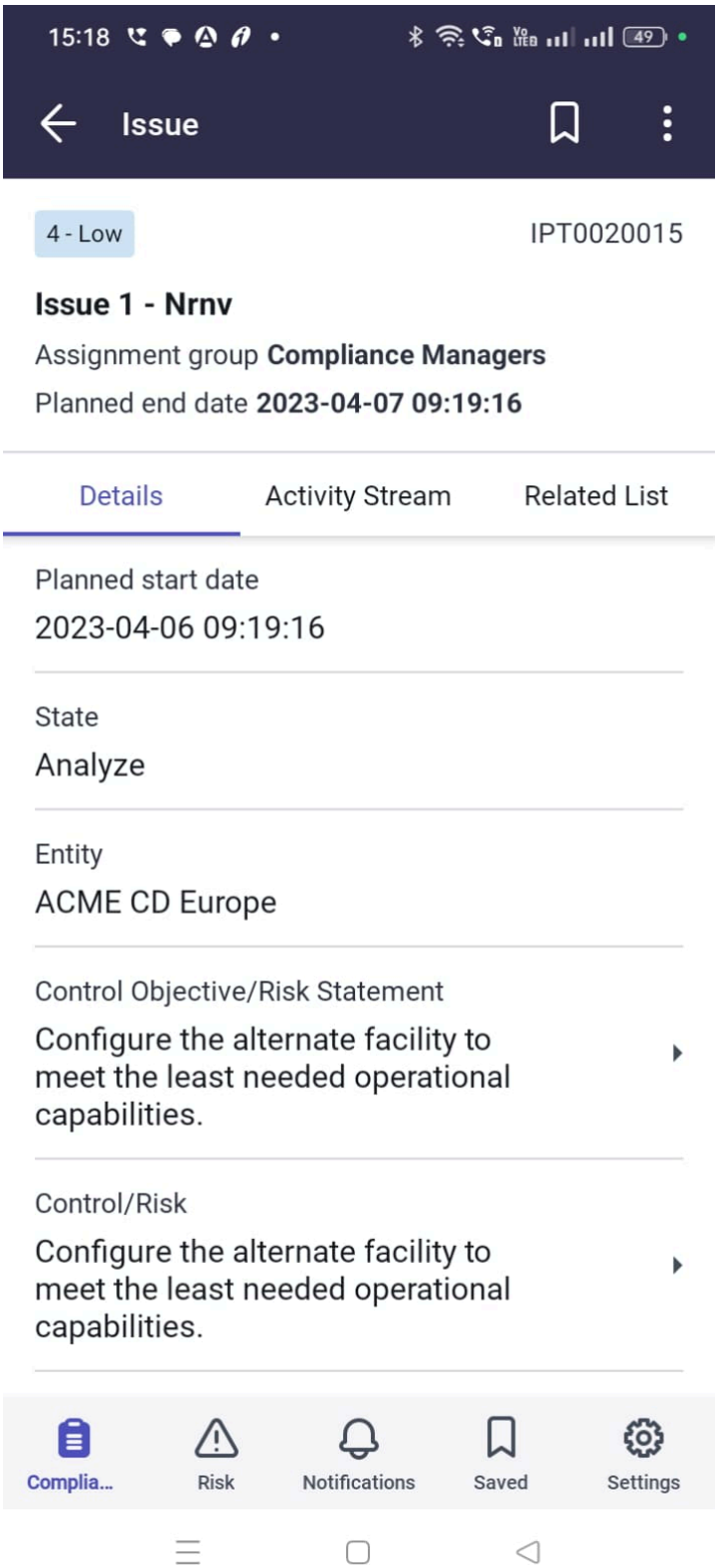
Option	Description
Modifier	Dans le champ Prolonger de plusieurs jours de l’écran Modifier le problème qui s’affiche, saisissez une valeur. Cette valeur est ajoutée au champ Durée de votre ServiceNow AI Platform instance. Appuyez sur l’icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Affecter	Sur l’écran d’affectation de problème qui s’affiche, appuyez sur les champs **Groupe d’affectation** et **Affecté à** pour affecter le problème.

6. Sinon, avec l’écran Problèmes affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et afficher plus de détails.

   Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l'onglet Détails sélectionné, choi–sissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Consultez les champs pour plus de détails sur le problème, en particulier les dates de début et de fin planifiées. Appuyez sur le champ **Objectif de contrôle/Définition du risque** pour le développer. Une liste des enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément pour afficher un enregistrement d'objectif de contrôle. Appuyez sur le champ **Contrôle/Risque** pour le développer. Une liste des enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément de la liste pour ouvrir l'enregistrement. Une fois l'enregistrement affiché, sélectionnez les onglets **Détails** ou **Flux d'activité** pour plus d'informations. ○ En haut à droite de l'écran avec l'écran Problème affiché, appuyez sur l'icône de menu (icône) pour modifier et affecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Flux d'activité	Choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône) pour modifier et affecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Liste connexe	Consultez les listes connexes. **a.** Appuyez sur **Tâches de rattrapage** pour développer le champ. Sur l'écran Tâche de rattrapage, affichez les éléments de la liste connexe Tâches de remédiation associés à l'enregistrement de problème. **b.** Dans la liste qui s'affiche, appuyez sur un élément pour ouvrir l'enregistrement et afficher plus de détails sur la tâche. **c.** Après votre révision, revenez à l'enregistrement du problème et appuyez sur le menu (icône pour modifier et affecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Icônes d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Appuyez sur l'icône Politique et confor–mité pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Plat-form de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Paramètres** , suivi **de Dé connexion** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Affecter les Gestion de la politique et de la conformité tâches de rattrapage avec le Application GRC Mobile

Affectez une tâche de rattrapage non affectée à un membre de votre groupe. Modifiez les champs contenant le champ **Prolonger de plusieurs jours** . Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les problèmes associés à une tâche de rattrapage.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez une tâche de rattrapage non affectée directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant l'affectation ou ajouter une note de travail. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

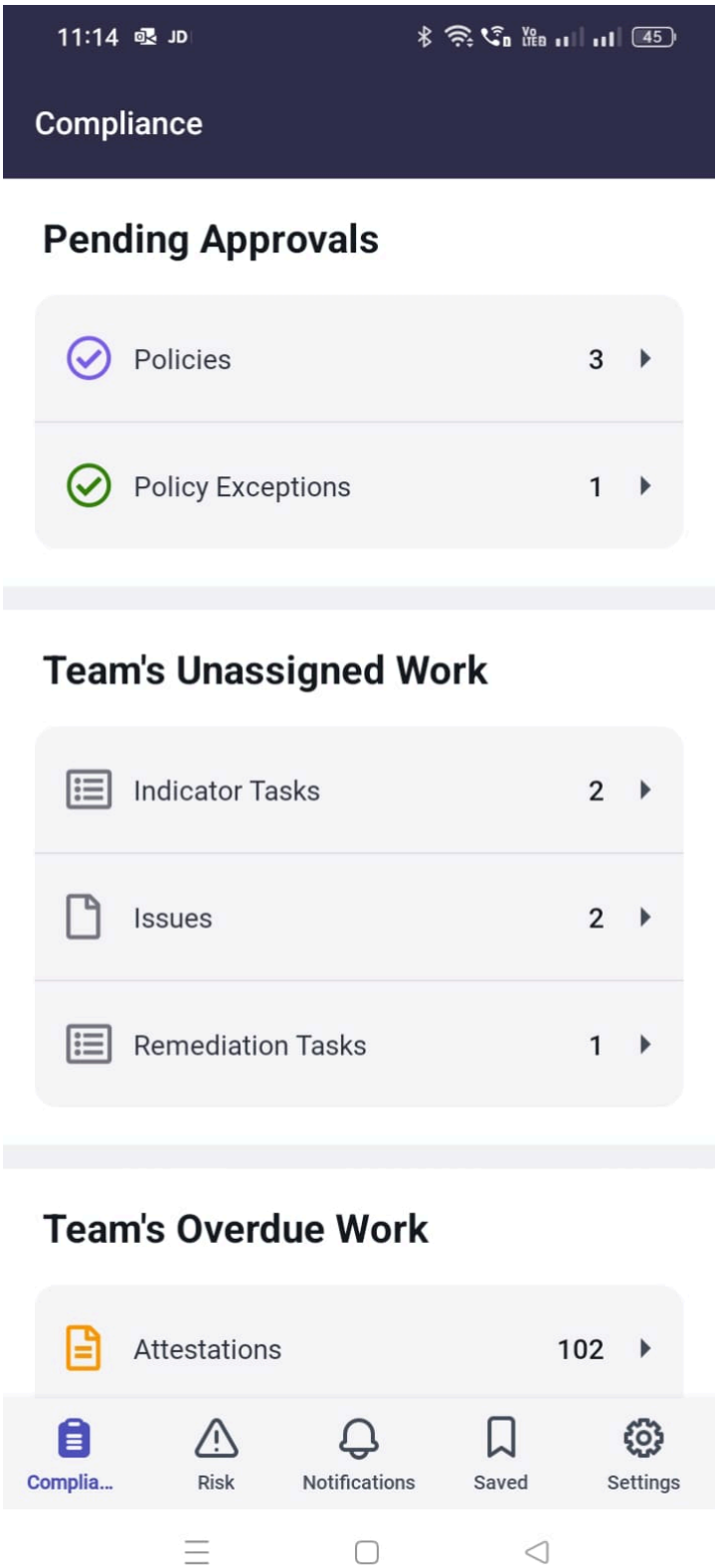
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Une fois l'écran d'accueil Policy and Compliance affiché, sous la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Tâches de remédiation**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Tâches de remédiation s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



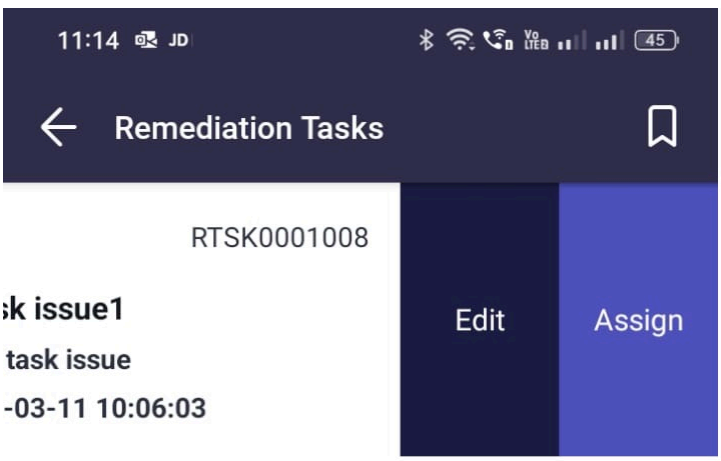
3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Tâches de rattrapage, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



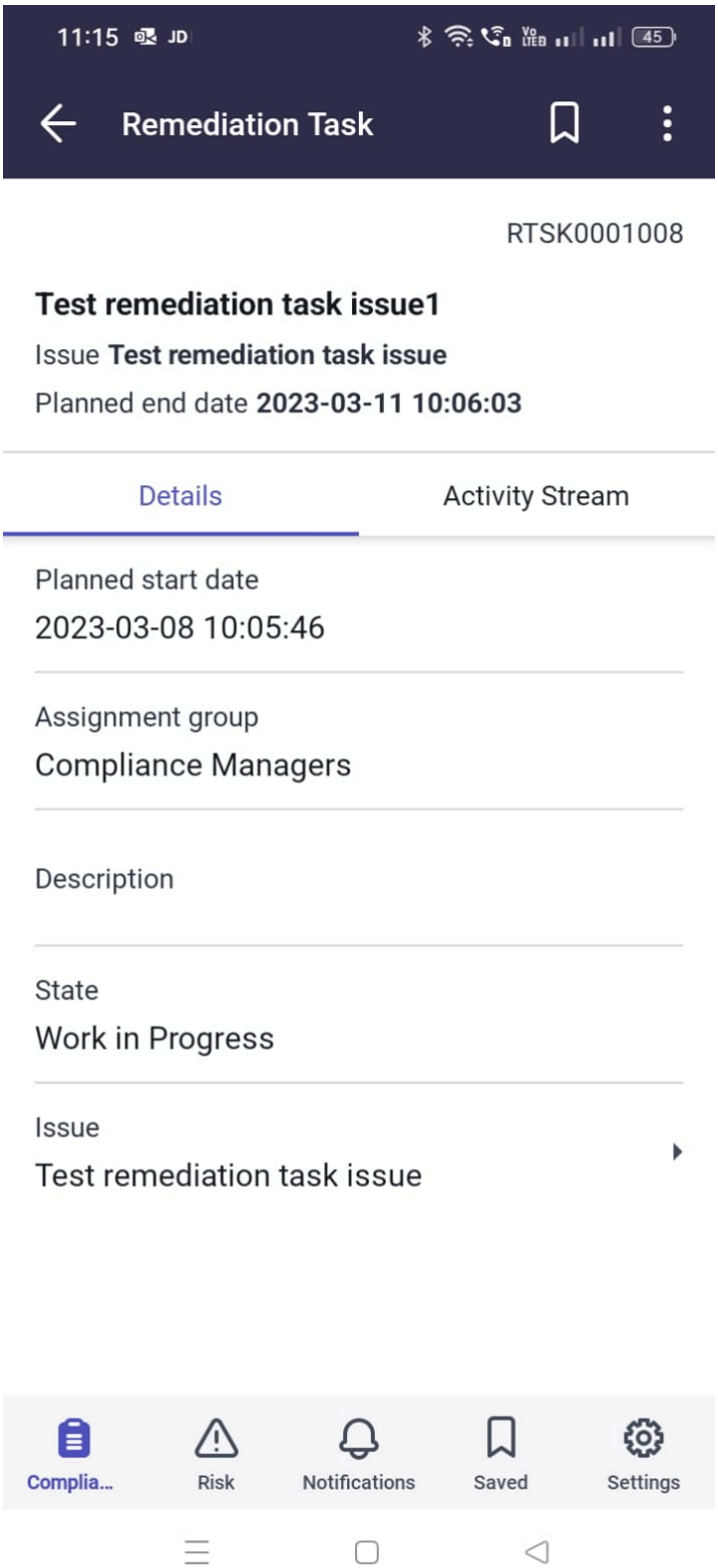
5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

Option	Description
Modifier	Dans le champ Prolonger de plusieurs jours de l'écran Modifier la tâche de rattrapage qui s'affiche, saisissez une valeur. Cette valeur est ajoutée au champ Durée de votre ServiceNow AI Platform instance. Pour affecter la tâche de rattrapage, appuyez sur le champ Affecté à et appuyez sur un nom. Vous pouvez également saisir un nom d'utilisateur dans le champ de recherche. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Affecter	Sur l'écran d'affectation de problème qui s'affiche, appuyez sur les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** pour affecter le problème.

6. Sinon, avec l'écran Tâches de rattrapage affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et examiner plus de détails.
7. Une fois les champs de l'enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l'onglet Détails sélectionné, choi–sissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Consultez les champs pour plus de détails sur le problème, en particulier les dates de début et de fin planifiées. Appuyez sur le champ Problème pour le développer. Sur l'écran Problème, une liste d'enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle et le contrôle/risque. ○ Revenez à l'enregistrement sur l'écran Tâche de rattrapage et appuyez sur l'icône de menu (icône du ⋮) pour affecter ou modifier le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône ⊕) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône ⋮) pour modifier et affecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Icônes d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Politique et conformité pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Paramètres** , suivi **de Déconnexion** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Traduction automatique

Réaffecter les attestations en retard Gestion de la politique et de la conformité avec le Application GRC Mobile

Réaffecter les attestations en retard à un membre de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réaffecter un enregistrement de la liste. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant la réaffectation. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

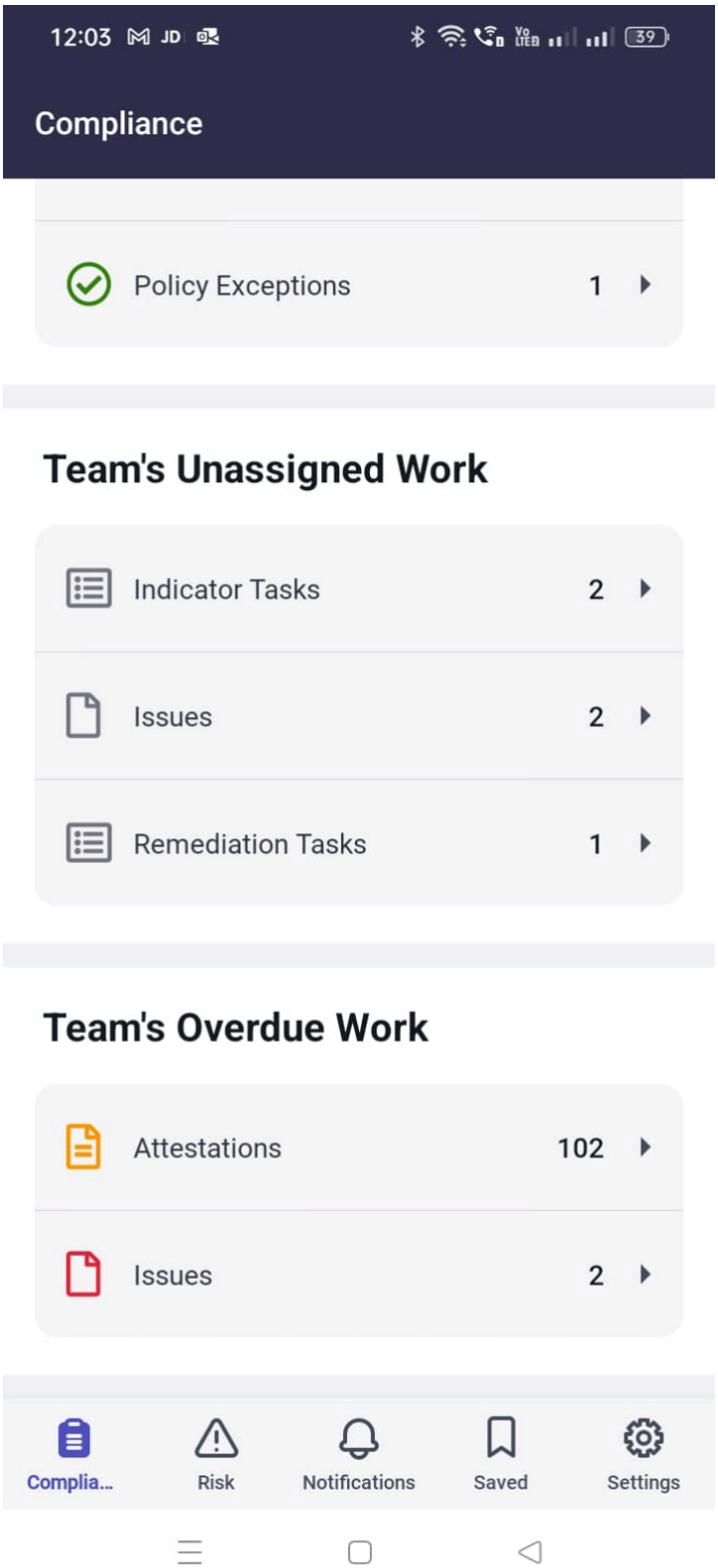
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Une fois l'écran Policy and Compliance affiché, dans la section intitulée Travail en retard de l'équipe, appuyez sur **Attestations**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

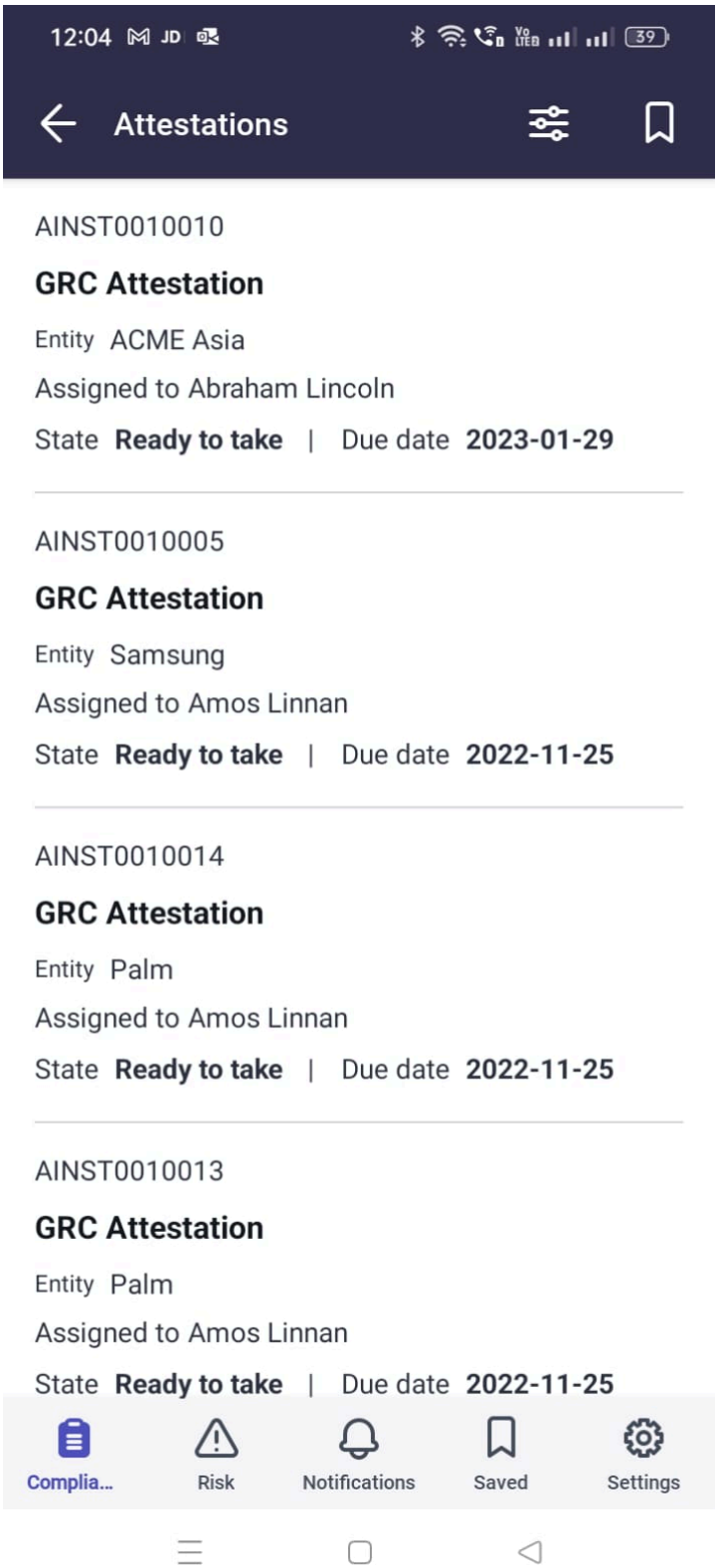
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Attestations s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



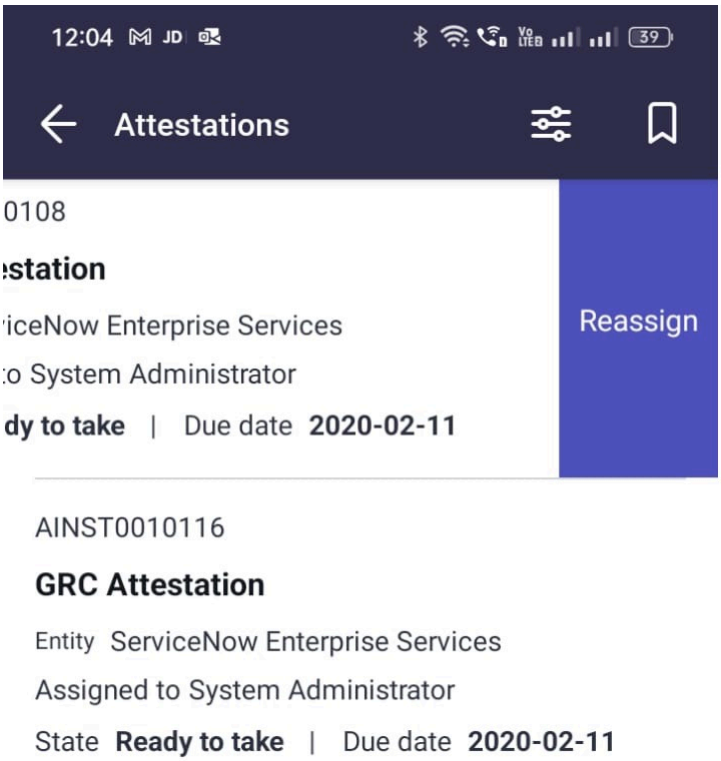
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

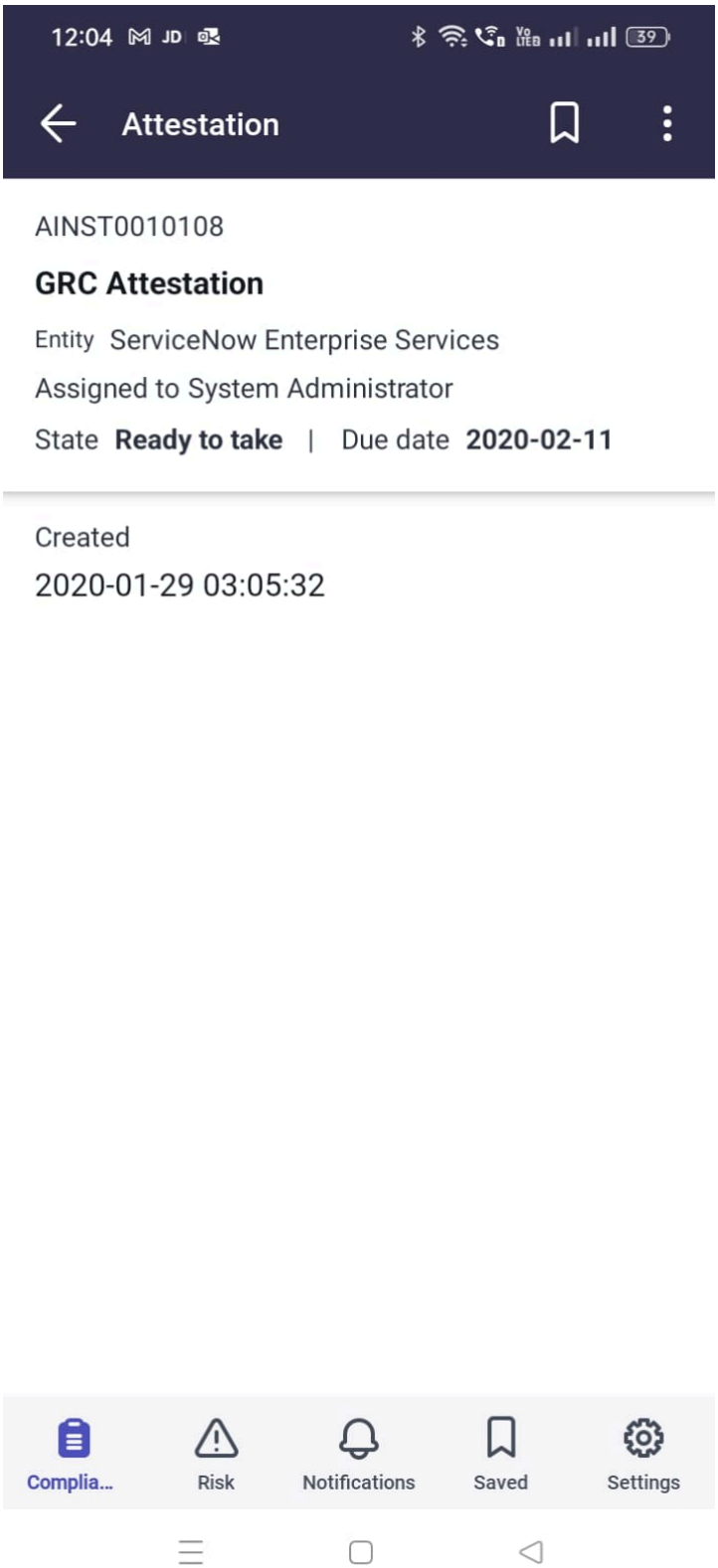
4. Pour réaffecter une attestation directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Attestations, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



5. Appuyez sur **Réaffecter** , puis sur le champ **Affecté à** .
6. Appuyez sur un nom d'utilisateur ou saisissez un nom dans le champ de recherche.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer () ou **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
8. Sinon, avec l'écran Attestation affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
9. Choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Appuyer sur l’icône du menu supérieur	Appuyez sur l’icône de menu (icône pour réaffecter l’attestation.
Icônes d’écran en bas de l’écran.	En bas de l’écran, choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Appuyez sur l'icône Politique et confor–mité pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Plat-form de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Paramètres** , suivi **de Dé connexion** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Réaffecter les problèmes en retard Gestion de la politique et de la conformité avec le Application GRC Mobile

Réaffecter les problèmes en retard qui sont affectés à votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les tâches de rattrapage associés à un problème en retard.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou réaffectez un problème directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou parcourir l'enregistrement pour afficher plus de détails avant la réaffectation. Si un problème n'est pas affecté à votre groupe d'affectation, il n'est pas affiché dans cette liste. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

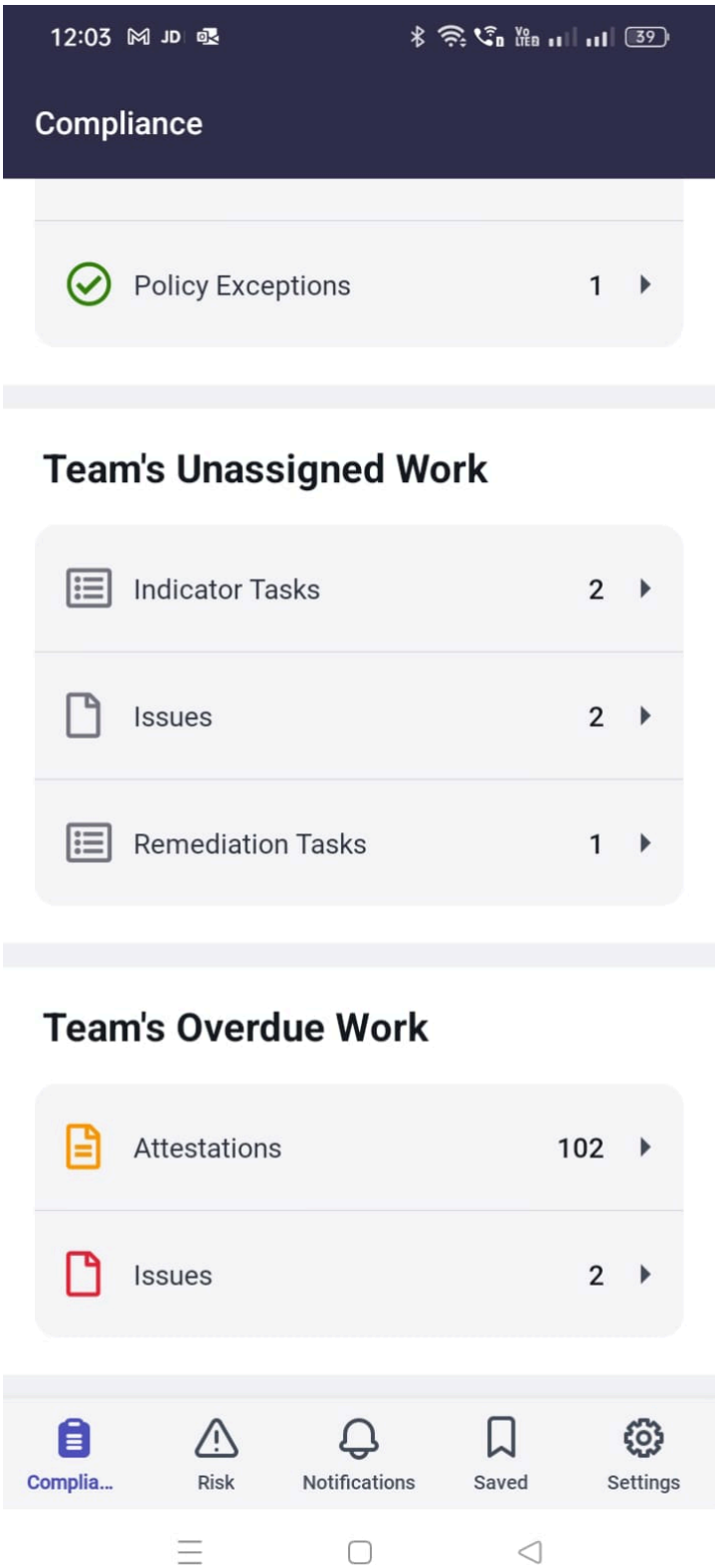
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Une fois l'écran Politique et conformité affiché, dans la section intitulée Travail en retard de l'équipe, appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

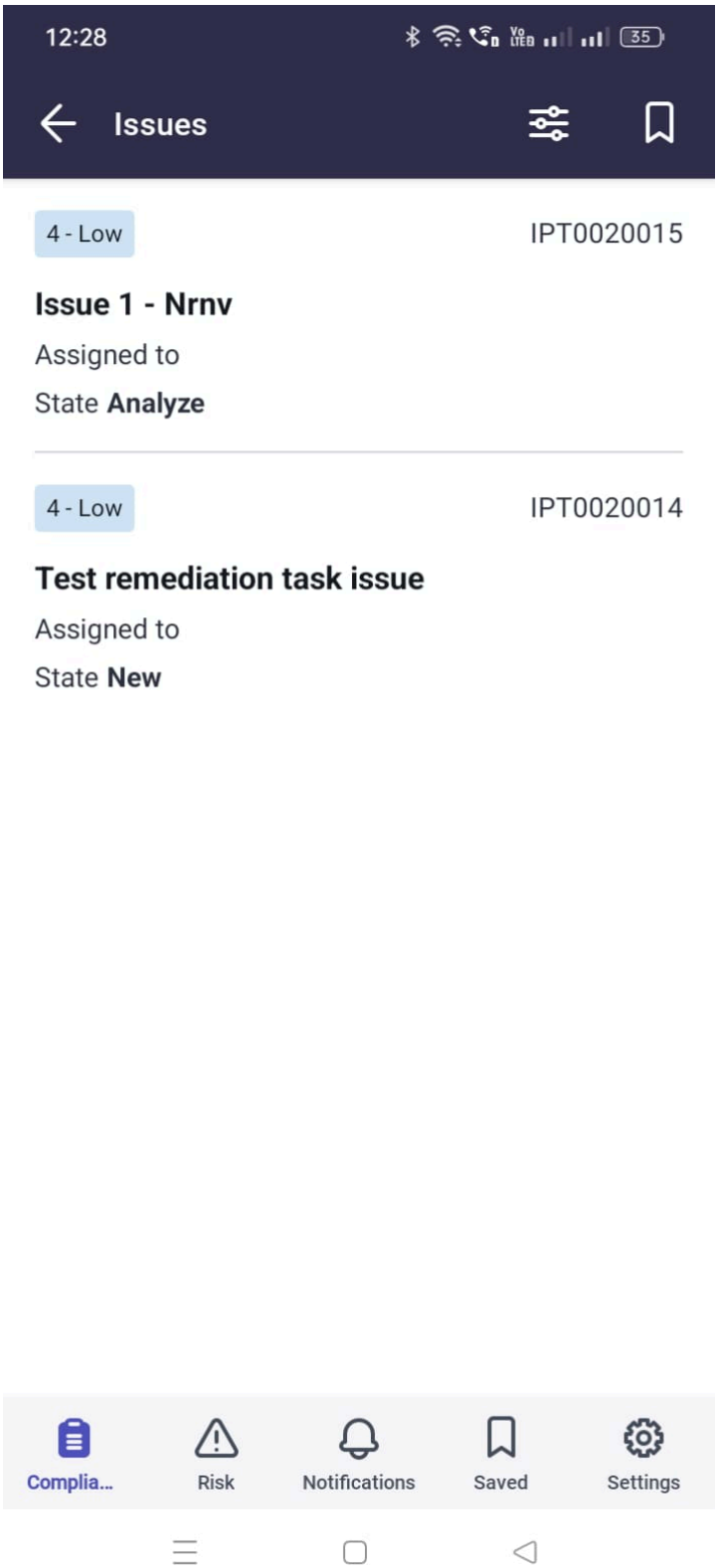
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



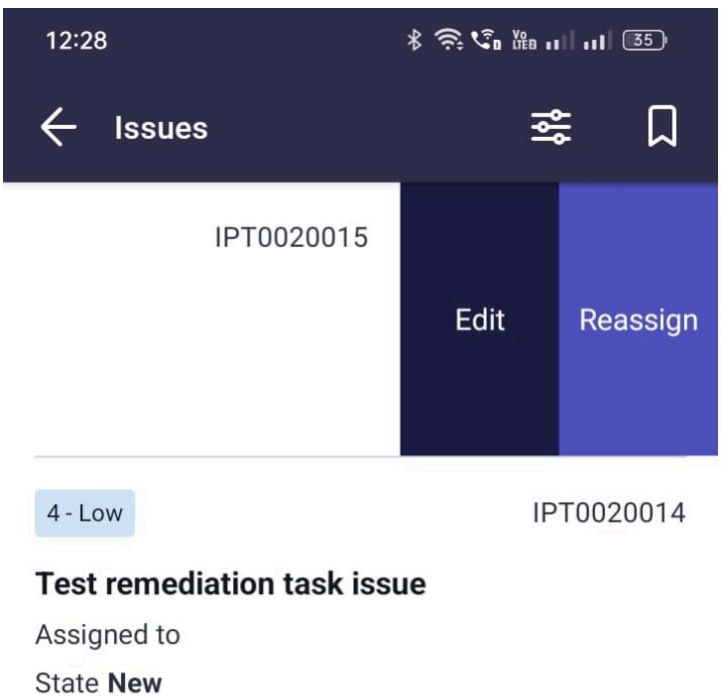
3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou réaffecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Problèmes, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



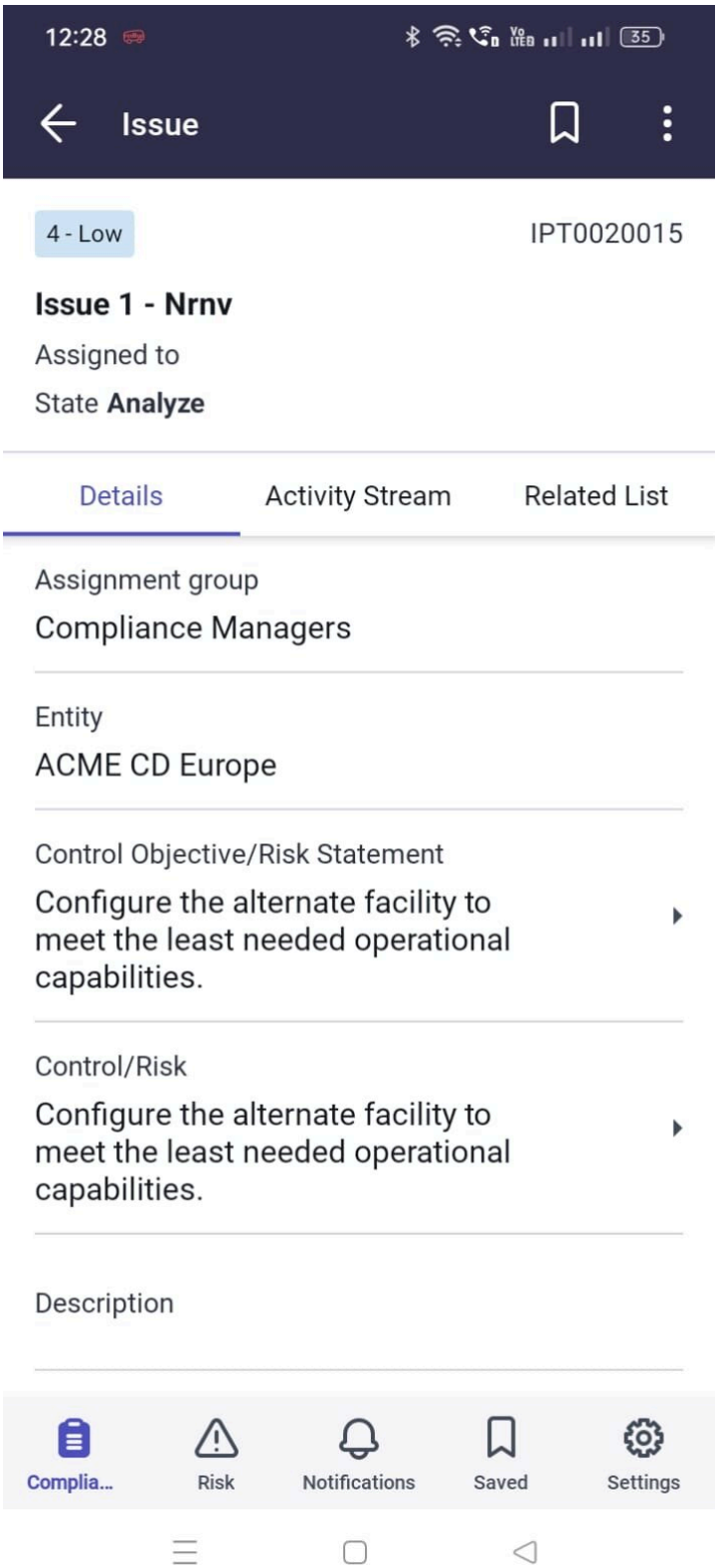
5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

Option	Description
Modifier	Dans le champ Prolonger de plusieurs jours de l'écran Modifier le problème qui s'affiche, saisissez une valeur. Cette valeur est ajoutée au champ Durée de votre ServiceNow AI Platform instance. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Réaffecter	Sur l'écran d'affectation de problème qui s'affiche, appuyez sur les champs Groupe d'affectation et Affecté à pour réaffecter le problème. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

6. Sinon, avec l'écran Problèmes affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
7. Une fois les champs de l'enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l'onglet Détails sélectionné, choi–sissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Consultez les champs pour plus de détails sur le problème, en particulier les dates de début et de fin planifiées. Appuyez sur le champ **Objectif de contrôle/Définition du risque** pour le développer. Une liste des enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément pour afficher l'enregistrement de l'objectif de contrôle. Appuyez sur le champ **Contrôle/Risque** pour le développer. Une liste des enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément de la liste pour ouvrir l'enregistrement. Une fois l'enregistrement affiché, sélectionnez les onglets **Détails** ou **Flux d'activité** pour plus d'informations. ○ Revenez à l'enregistrement et appuyez sur l'icône de menu (icône  pour modifier et réaffecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône ) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône  pour modifier et réaffecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Liste connexe	Une fois l'onglet Liste connexe sélectionné, procédez comme suit. **a.** Appuyez sur **Tâches de rattrapage** pour développer le champ. Sur l'écran Tâche de rattrapage, affichez les éléments de la liste connexe Tâches de remédiation associés à l'enregistrement de problème. **b.** Après votre révision, revenez à l'enregistrement sur l'écran Problème et appuyez sur l'icône de menu (icône  pour modifier et réaffecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Icônes d’écran en bas de l’écran.	En bas de l’écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l’icône Politique et confor–mité pour revenir à l’écran d’accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Plat-form de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Paramètres** , suivi **de Dé connexion** pour vous déconnecter de l’instance actuelle.

Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur ServiceNow AI Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 minutes.

Procédure

1. Pour affiner davantage les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtrage supplémentaires sur toute liste d’enregistrements affichée, appuyez sur l’icône de filtre (icône).
2. Une fois l’écran Filtres affiché, appuyez sur un champ pour le développer.
3. Parmi les options qui s’affichent, cochez la case ou appuyez sur une option pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l’icône Retour (Back) ou **sur TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s’affichent sur l’écran Filtres. Le nombre d’enregistrements qui correspondent à vos critères est également affiché en haut de l’écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l’écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône d'intersection après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET.).
   Vous pouvez également appuyer sur l’icône d’union ( ) pour créer des conditions OU.
7. Une fois que vous avez ajouté tous les critères souhaités, avec l’écran Filtres affiché, appuyez sur **TERMINÉ.**
   À l’écran, seuls les enregistrements qui correspondent à vos critères de filtre sont affichés.

Que faire ensuite

Affichez les enregistrements qui s’affichent après votre recherche pour plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

360° Relationship Visualization pour Gestion de la politique et de la conformité

Lorsque vous lancez la vue à 360° à partir d'un enregistrement de conformité particulier, vous pouvez instantanément explorer la relation entre l'enregistrement sélectionné et tous ses objets associés dans une visualisation distincte.

Vue à 360°

Dans Gestion de la politique et de la conformité, le bouton Vue des relations à 360° est activé dans les formulaires d'espace de travail suivants :

- Document de référence [sn_compliance_authority_document]
- Politique [sn_compliance_policy]
- Citation [sn_compliance_citation]
- Contrôle [sn_compliance_control]
- Objectif du contrôle [sn_compliance_policy_statement]

Pour explorer la vue à 360° et obtenir des instructions pour lancer la vue, voir Explorer la vue à 360°.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs qui pourraient utiliser 360° Relationship Visualization, leurs rôles et responsabilités, consultez la rubrique Visualisation des relations à 360°.

Vue à 360° des objets de conformité Intégration avec problème dans une relation M2M

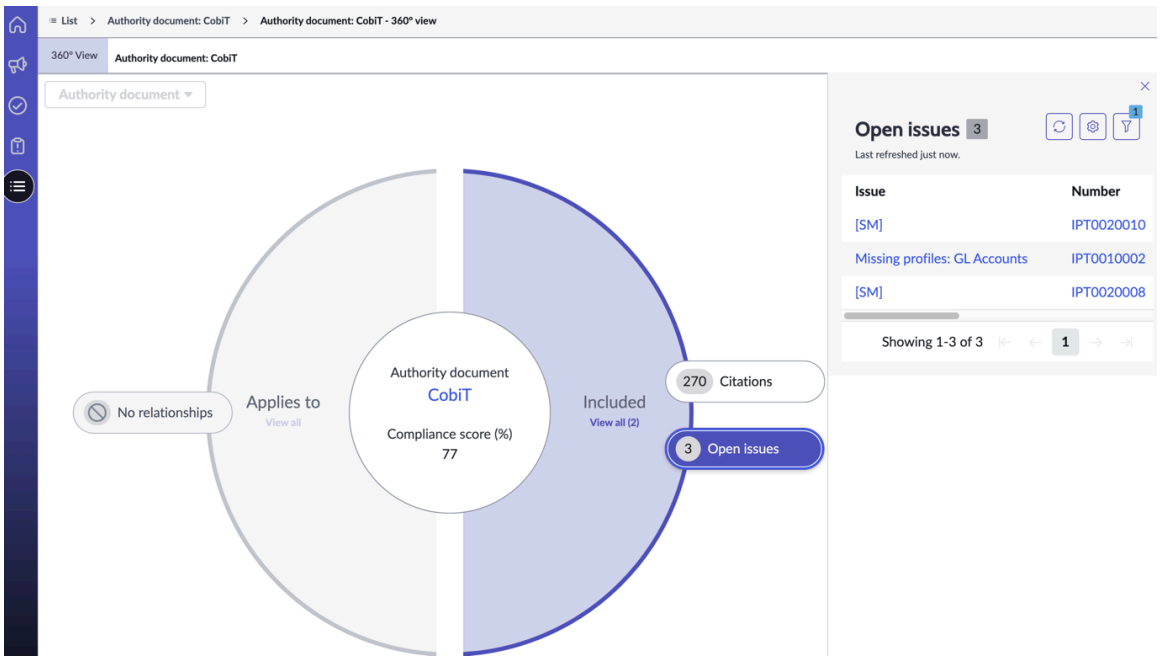
Les vues à 360° des objets de conformité tels que le document de référence, la politique, le contrôle, l'objectif de contrôle et l'engagement vous donnent une vue d'ensemble Conformité de l'espace de travail complète et détaillée des problèmes liés à ces objets dans une relation plusieurs à plusieurs (m2m).

Par exemple, la sélection de la **vue à 360°** dans le document de référence lié à un problème lance la vue à 360° vous permettant d'afficher les problèmes ouverts pour le document de référence. Vous pouvez obtenir plus de détails sur les problèmes en cliquant sur le lien Problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue à 360° d'un document de référence



De même, vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble du problème et cliquer sur le bouton **d'affichage à 360°** . Si le problème s'applique à l'un des objets, ou s'il est lié aux objets dans une relation m2m, la vue vous fournit des détails d'intégration complets.

Problème lié aux objets de conformité

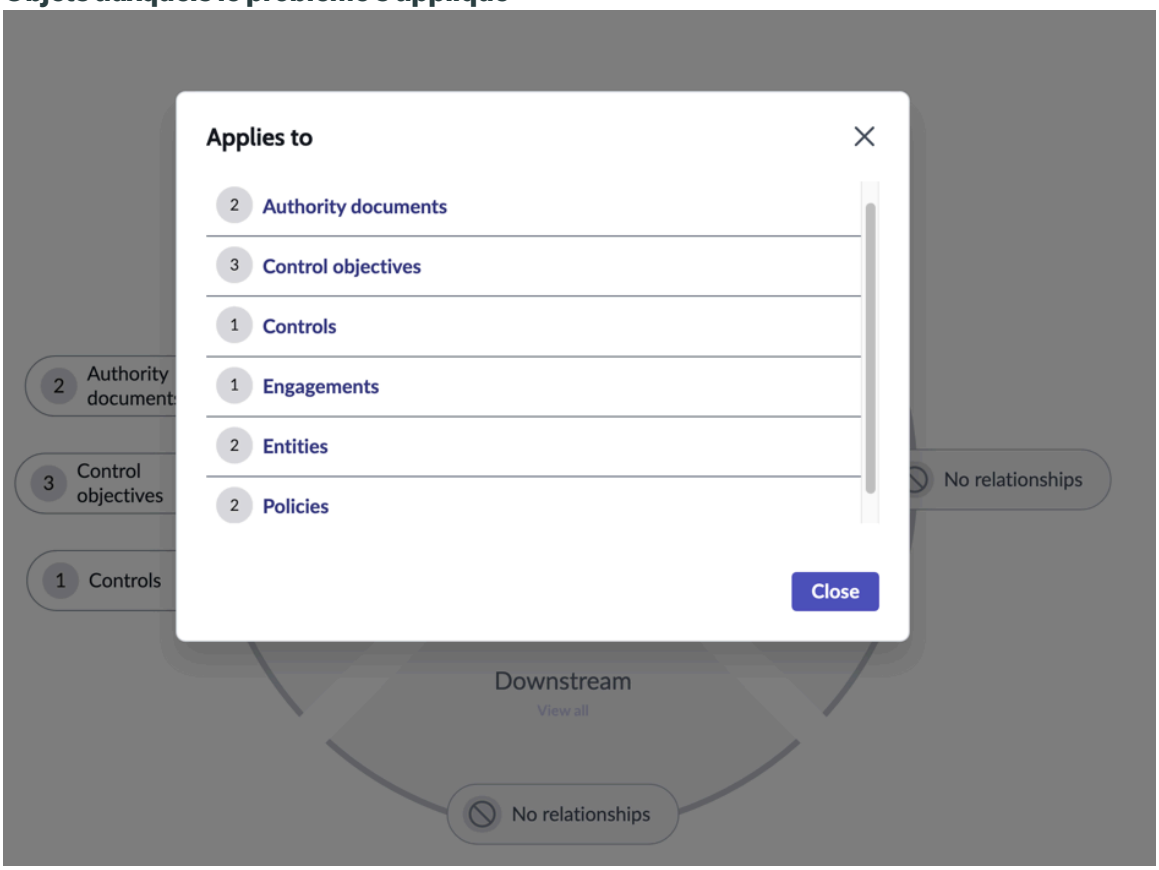


Vous pouvez cliquer sur le lien Afficher tout pour afficher tous les objets de conformité auxquels le problème s'applique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objets auxquels le problème s'applique



Si vous avez sélectionné **Attestation** dans la **méthode Attestation** du contrôle, vous pouvez afficher les attestations ajoutées en tant que composant dans la vue à 360° du contrôle. Sélectionnez et cliquez sur le lien Attestations dans l'anneau et vous pouvez afficher le panneau Attestations sur la droite avec les détails de l'instance d'évaluation et du modèle.

Attestations en vue à 360° d'une commande



Policy as Code Engine pour la gestion préventive de la conformité

Les gestionnaires de conformité peuvent mapper l'objectif de contrôle à la Policy as Code Engine GRC (PaCE). PaCE appelle en transmettant la référence du document et la PaCE politique pour laquelle des exceptions doivent être déterminées. Les propriétaires de contrôle peuvent afficher les PaCE journaux pour comprendre les instances de conformité ou de non-conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec le nombre croissant de réglementations auxquelles les organisations doivent se conformer et l'augmentation des risques technologiques, les organisations sont obligées d'intégrer des contrôles préventifs dans les flux de travail numériques. Par exemple, lorsqu'une nouvelle application logicielle est développée au cours d'un processus DevOps, plusieurs politiques et contrôles informatiques doivent être mis en œuvre et validés pour réduire le risque technologique.

Avec Policy as Code Engine, vous pouvez écrire votre propre logique de code personnalisée pour valider une politique et l'intégrer dans une instance déployable. PaCE La politique valide le code avant même qu'il ne soit validé dans une instance déployable et vérifie sa conformité. En cas de non-conformité, le déploiement est arrêté. Pour une intégration à GRC, PaCE en tant que politique est ajoutée à un objectif de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Registre de sources de données de conformité.

La gestion préventive de la conformité via l'intégration PaCE empêche l'équipe de conformité, l'équipe des opérations et les ingénieurs DevOps d'effectuer des activités non conformes. D'autre part, cette intégration les aide à lever des exceptions à l'avance.

Les principales fonctionnalités de cette intégration sont les suivantes :

- La conformité est intégrée dans les workflows des employés afin d'améliorer l'expérience globale des employés.
- Les clients peuvent codifier leurs contrôles et, en fonction de l'état d'exécution, les employés peuvent être informés si leur action dans le workflow déterminerait la non-conformité.
- En cas de non-conformité, sur la base d'un besoin professionnel, les employés peuvent demander une exception et poursuivre le workflow numérique.

Les principaux avantages de cette intégration sont les suivants :

- Réduction de la dépendance à l'égard de la formation des employés : Étant donné que les contrôles sont intégrés dans les flux de travail, le nombre de formations que les employés doivent suivre est considérablement réduit.
- Examens automatisés et surveillance de la conformité : les vérifications automatisées garantissent que les contrôles ne sont pas violés, ce qui réduit la tâche des examens manuels.
- Journaux d'audit automatisés : les équipes d'audit et de conformité peuvent accéder aux journaux d'audit automatisés, ce qui réduit la tâche d'audits manuels et de collecte de preuves.
- Moins de risques et moins de violations : La surveillance continue des contrôles minimise la probabilité de violations.
- Visibilité : fournit une visibilité en temps réel de la conformité aux personnes concernées telles que les équipes commerciales, de risque et de conformité.
- Vélocité : augmente la vélocité des workflows, car les employés peuvent demander des exceptions s'il existe un besoin professionnel sans entraver l'exécution du workflow.

Configurer le registre de sources de données de conformité

Configurez le registre de sources de données de conformité (CDSR) qui permet d'associer les politiques d'autres ServiceNow produits aux objectifs de contrôle dans Politique et conformité afin d'informer la conformité globale d'une organisation et de réaliser des exceptions de politique si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur la base de l'association, des entités sont générées pour les objets évalués associés à partir de la table d'application cible et les contrôles sont générés automatiquement. CDSR facilite les intégrations entre GRC d'autres ServiceNow produits tels que DevOps, RH, SecOps et autres pour répondre aux besoins de validation et de gestion de la conformité des clients dans l'ensemble de l'entreprise.

Sélectionnez la table d'application liée à la table d'objet évalué. Établissez une relation entre un élément de la table d'application et un objectif de contrôle dans une table cible. Pour ce faire, les éléments doivent d'abord être configurés et mappés à l'objectif de contrôle. Deuxièmement, établissez une relation entre la table cible et les entités de la table d'entité.

Incidemment, les entités sont des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont la conformité doit être mesurée par rapport aux objectifs de contrôle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Registre de sources de données de conformité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Registre de sources de données de conformité

Champ	Description
Nom	Nom du registre d'élément.
Table de l'application	Table des enregistrements associés à l'objectif de contrôle.
Identification de l'entité connexe	
Table d'objet évalué	Table dans laquelle les contrôles sont créés.
Relation avec la table d'application	Relation entre la table d'élément et la table cible. Les choix possibles sont les suivants : ○ Un-à-plusieurs : un enregistrement dans la table d'application est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué, et un enregistrement dans la table d'objet évalué est lié à un seul enregistrement dans la table d'application. ○ Plusieurs à plusieurs : un enregistrement de la table d'application est lié à plusieurs enregistrements de la table d'objet évalué, et un enregistrement de la table d'objet évalué est lié à plusieurs enregistrements de la table d'application.
Champ Application sur la table d'objet évalué	Nom de champ qui indique la table cible.
Champ Application sur la table m2m	Nom de champ dans la table de mappage qui indique la table d'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ Objet évalué sur la table m2m	Nom de champ dans la table de mappage qui indique la table cible.
La table d'objet évalué est-elle équivalente aux entités ?	Marqueur pour créer une entité dans la table cible.
Relation de l'entité avec la table d'objet évalué	Relation entre la table d'élément et la table d'entité. Les choix possibles sont les suivants : ○ Un à un : lorsqu'un enregistrement dans la table d'objet évalué est lié uniquement à un enregistrement dans la table d'entité. ○ Plusieurs à plusieurs : lorsqu'un enregistrement dans la table d'entité est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué et lorsqu'un enregistrement dans la table d'objet évalué est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'entité.
Table plusieurs à plusieurs	Table qui établit la relation entre la table d'élément et la table cible.
Champ Entité sur la table d'objet évalué	Nom du champ qui indique la table d'entité.
Champ Entité sur la table m2m	Nom du champ dans la table de mappage qui indique la table d'entité.
Champ Propriétaire de l'entité	Propriétaire de l'entité dans la table d'entité.

Pour plus d'informations sur la configuration du registre de sources de données de conformité du cadre de travail générique, consultez l'article Configuration du registre de sources de données de conformité du cadre de travail générique [KB1112478] dans la Now Support base de connaissances.

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les articles.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Mapper la politique PaCE à un objectif de contrôle

Utiliser la liste connexe de la Policy as Code Engine politique (PaCE) dans pour Conformité de l'espace de travail mapper l'objectif du contrôle à une politique PaCE. Les gestionnaires de conformité ont la possibilité de mapper les objectifs de contrôle avec les politiques PaCE.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une stratégie PaCE est mappée à une instance déployable et si la politique PaCE est déjà associée à un objectif de contrôle, lorsque l'association de la politique à l'instance déployable se produit, un déclencheur est lancé à partir de la gestion des données de configuration (CDM) pour créer une entité et des contrôles.

Lorsqu'une stratégie PaCE est mappée à une instance déployable et si la politique n'est associée à aucun objectif de contrôle, lorsque la politique PaCE est mappée à l'objectif de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrôle, l'entité et les contrôles sont générés automatiquement, car l'instance déployable est déjà mappée à la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Dans le Conformité de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Objectifs de contrôle**.
4. Cliquez sur Ouvrir un objectif de contrôle ou créer un objectif de contrôle.
5. Cliquez sur la liste connexe Détails.
6. Pour générer automatiquement les contrôles pour l'objectif de contrôle, sélectionnez l'option **Crée automatiquement des contrôles** .
   Chaque fois qu'un type d'entité est ajouté à l'objectif de contrôle, des contrôles sont générés automatiquement si l'option **Créer automatiquement des contrôles** est sélectionnée.
7. Cliquez sur **le bouton Enregistrer** .
8. Pour afficher les contrôles générés pour l'objectif de contrôle, cliquez sur la liste connexe Contrôles.
9. Sélectionnez l'option **Actif** dans la liste connexe Détails.

   Remarque : L'objectif du contrôle doit être actif pour y ajouter une politique PaCE. Les boutons **Ajouter** et **Supprimer** de la liste connexe des politiques PaCE ne sont disponibles que lorsque l'objectif de contrôle est actif.

10. Pour ajouter la politique PaCE à l'objectif de contrôle, cliquez sur la liste connexe Politiques PaCE.
11. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .
12. Sélectionnez une stratégie PaCE dans la liste des stratégies mappées à l'instance déployable dans la fenêtre contextuelle Politiques PaCE.

    Remarque : Les politiques PaCE inactives sont répertoriées dans la fenêtre contextuelle.

    Si aucune instance déployable n'est mappée à la stratégie PaCE au moment de cette association, l'entité et les contrôles sont générés chaque fois que l'instance déployable est associée à la stratégie PaCE.

13. Cliquez sur **Ajouter**.
    Les entités et contrôles correspondants pour les éléments de configuration associés à la politique PaCE sont créés si l'option **Crée automatiquement les contrôles** est sélectionnée. Les contrôles mis hors service existants sont activés s'ils n'ont pas été mis hors service manuellement.

    Si une entité a déjà été ajoutée à l'objectif du contrôle en tant qu'entité supplémentaire, un contrôle n'est pas créé, mais est mis à jour avec un état différent. Il s'agit de remplir la condition selon laquelle un seul contrôle peut exister par entité. Si le contrôle a été généré par le processus de génération d'élément, la source du contrôle est mise à jour. Si le contrôle a plusieurs sources, ce contrôle n'est pas mis hors service.

14. Pour supprimer une stratégie PaCE d'une instance déployable, cliquez sur la liste connexe Stratégies PaCE.
15. Cliquez sur le bouton **Supprimer** .
    Lorsque la politique PaCE est dissociée de l'instance déployable, ou lorsque la politique PaCE liée à l'objectif de contrôle est supprimée, toutes les entités et tous les contrôles qui ont été générés précédemment

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à partir de cette association passent à l'état **Hors service** . Ils ne sont pas supprimés, mais continuent d'exister dans l'état Mis hors service.

16. Pour afficher les résultats d'exécution de la politique PaCE sur les contrôles et les engagements, cliquez sur l'élément connexe des résultats de Configuration DevOps en accédant à l'enregistrement de contrôle.

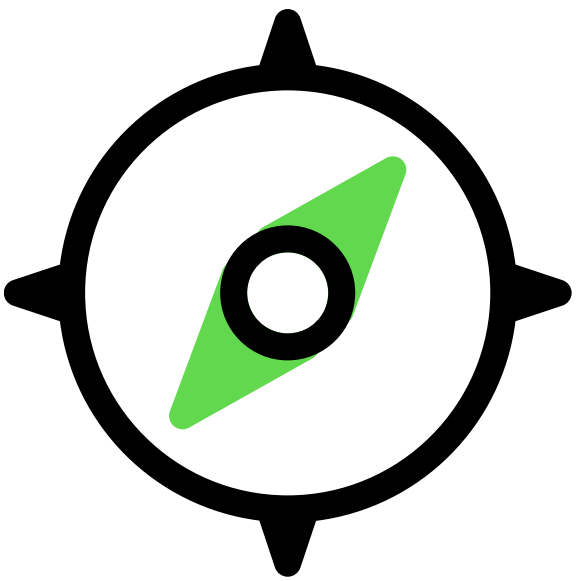
Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Utilisez l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) pour recommander des objectifs de contrôle similaires.

Premiers pas

Explorer les Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

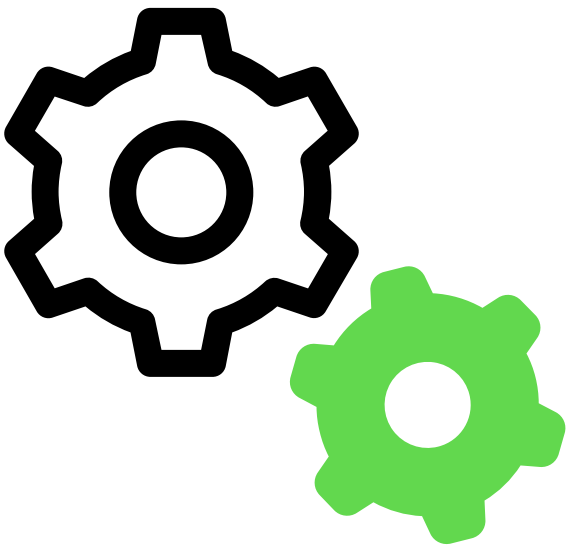
Explorer



En savoir plus sur les Now Assist pour IRM compétences

Configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM)

Configurer



Configurer les Now Assist pour IRM compétences pour commencer

Utilisation des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

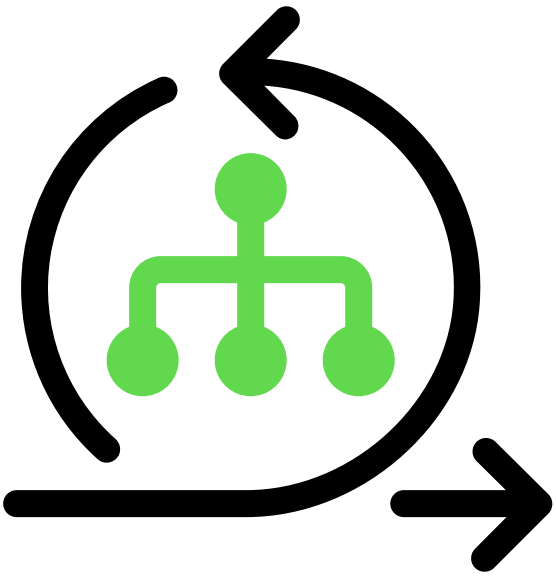
Utiliser les

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

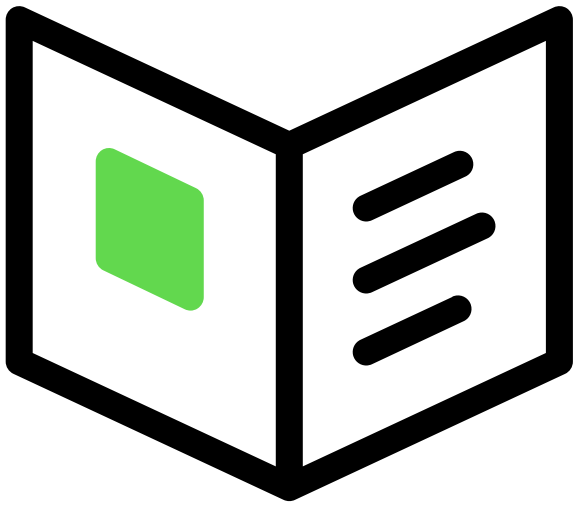
Référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Now Assist pour IRM compétences



En savoir plus sur les versions prises en charge et les exigences de gestion des licences pour Now Assist pour IRM les compétences

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l’IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d’utilisation acceptable de l’IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

Données d'incident ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte (pour Incident Assist et Knowledge Assist) et transcriptions de la messagerie instantanée (pour Chat Assist). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d’informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer les Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

Avec l’application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) , vous pouvez utiliser les compétences pour générer des recommandations pour des objectifs de contrôle similaires disponibles dans le système.

Now Assist pour IRM Vue d’ensemble des compétences

Les Now Assist pour IRM compétences recherchent et recommandent des objectifs de contrôle similaires. Cette fonctionnalité vous aide à identifier et à consolider les objectifs de contrôle redondants ou qui se chevauchent, rationalisant ainsi vos processus. Il identifie des objectifs de contrôle similaires avec une précision et une exactitude accrues. Now Assist pour IRM Le module d’extension est disponible en fonction des autorisations.

Now Assist pour IRM Avantages des compétences

Now Assist pour IRM avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Peut améliorer l’efficacité en utilisant les Now Assist pour IRM compétences	Rationalisez les processus en identifiant et en éliminant les objectifs de contrôle redondants, améliorant ainsi l’efficacité des équipes de conformité.	sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_use
Accélérez la prise de décision grâce aux Now Assist pour IRM compétences	Identifiez les objectifs de contrôle clés, ainsi	sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_use

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist pour IRM avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
	que les contenus des documents de référence et les politiques, pour aider l'équipe de conformité à prendre des mesures plus rapidement.	
Automatiser le travail à l'aide des Now Assist pour IRM compétences	Recommandations générées par l'IA qui fournissent des suggestions rapides, réduisent le travail manuel et vous aident à gérer la bibliothèque de conformité.	sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_use

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Now Assist pour IRM des compétences, consultez :

- Configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM)
- Utilisation des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

Recommandations générées par l'IA pour des objectifs de contrôle similaires

Le cadre de travail des recommandations est conçu pour fournir des recommandations exploitables, pilotées par l'IA, pour des objectifs de contrôle similaires directement dans l'interface utilisateur. Elle fournit des informations contextuelles riches sur des objectifs de contrôle similaires, ce qui permet aux utilisateurs de prendre des décisions éclairées et d'effectuer des actions de suivi de manière transparente.

La fonctionnalité de déduplication et de rationalisation des objectifs de contrôle est conçue pour aider les gestionnaires et les analystes de conformité à rationaliser leurs processus de conformité en identifiant, dédupliquant et rationalisant des objectifs de contrôle similaires dans leur bibliothèque de conformité. Cette fonctionnalité exploite l'IA pour automatiser l'identification des objectifs de contrôle redondants, ce qui facilite le maintien d'une bibliothèque de conformité propre et efficace.

Faits saillants du cadre de recommandations

Recommandations et actions configurables

- Vous permet de définir et de configurer des recommandations pour différents types d'enregistrement.
- Activez la configuration des actions de suivi afin de pouvoir agir sur les recommandations directement dans le workflow.

Recommandations intelligentes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exploitez les options avancées de l'IA, notamment l'IA générative et l'intelligence prédictive, pour afficher des recommandations pertinentes.
- Améliorez continuellement les aperçus et les recommandations en incorporant des modèles d'apprentissage machine et une notation prédictive.

Conception évolutive

- Prenez en charge l'affichage de plusieurs recommandations pour un seul type d'enregistrement.
- Offrez aux administrateurs la possibilité de personnaliser la mise en page et la structure du panneau de recommandations en fonction des besoins de l'entreprise.
- Adaptez-vous à une variété de types d'enregistrements et de techniques de recommandation, en confirmant la cohérence et l'évolutivité entre les cas d'utilisation.

Adoption d'activation

- Conçu pour une intégration et une adoption rapides des produits en amont.
- Offrez une interface conviviale et intuitive qui fournit aux décideurs des informations claires et exploitables.

Avantages clés

- Une visibilité contextuelle sur les recommandations pour une meilleure prise de décision.
- Un cadre de travail évolutif et configurable, adaptable à divers cas d'utilisation et types d'enregistrement.
- Adoption plus rapide pour les produits qui cherchent à tirer parti des recommandations basées sur l'IA/l'apprentissage automatique.
- Workflows et logique personnalisables pour répondre à des processus organisationnels spécifiques.
- Amélioration de la productivité des utilisateurs grâce à des recommandations exploitables et des étapes suivantes claires intégrées directement dans l'interface.

Remarque : Seuls les utilisateurs disposant de sn_reco_template.rationalization_process_writer et de sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user peuvent voir l'option permettant de générer des recommandations pour un objectif de contrôle similaire. Ce rôle doit être affecté manuellement à un utilisateur de conformité.

Pour générer des recommandations pour un objectif de contrôle, vous devez configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques et activer la compétence de rationalisation, reportez-vous à Configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM) et Activer la compétence de rationalisation pour l'objectif de contrôle pour plus d'informations.

Affichage des recommandations

Après avoir généré des recommandations pour des objectifs de contrôle similaires, la page Recommandations affiche les sections suivantes :

- Recommandation
- Objectifs de contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Description
- Actions de réponses
- Évaluer les associations affectées

Les tableaux suivants fournissent plus d'informations sur les sections et les listes connexes associées aux recommandations.

Recommandations

Champ	Description
Objectifs de contrôle	Détails de l'objectif du contrôle. Par exemple, le nom de l'objectif du contrôle et du parent.
Dernière actualisation	Date et heure de la dernière génération ou actualisation des recommandations. Vous pouvez sélectionner l'icône pour afficher les dernières recommandations.

Remarque : Pour plus d'informations sur les objectifs de contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité.

Détails de l'objectif du contrôle

Champ	Description
Description	Description et résumé de l'objectif du contrôle.
Recommandation complémentaire	Conseils supplémentaires sur la façon d'atteindre l'objectif de contrôle.

Évaluer les associations affectées

Champ	Description
Éléments concernés (contrôles, exceptions de politique, problèmes, et plus)	Listes connexes contenant les éléments directement affectés par la consolidation de nouveaux objectifs de contrôle.
Éléments associés (entités, type d'entité, politiques, citations, objectifs de contrôle et plus	Listes connexes contenant toutes les associations d'objectifs de contrôle acceptés dans une vue consolidée.

Panneau latéral de la piste de commentaires : le panneau latéral des commentaires affiche l'historique des interactions de l'utilisateur avec les éléments recommandés. Il peut s'agir de ce que l'utilisateur a accepté, de ce qu'il a ignoré ou ignoré et de ce qu'il a rejeté.

Pour plus d'informations sur la génération de recommandations, reportez-vous à la section Générer une recommandation pour des objectifs de contrôle similaires.

Information associée

Activer la compétence de rationalisation pour l'objectif de contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) afin que vos utilisateurs puissent utiliser les compétences d'IA générative dans .Conformité de l'espace de travail

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour IRM. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour plus d'informations, consultez la console d'administration Now Assist .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Administrateur Now Assist.

Fonctionnalités et compétences IRM dans la Administrateur Now Assist console

Fonctionnalités IRM	Compétences
Déduplication et rationalisation à des fins de contrôle	• Recommandation d'objectifs de contrôle similaires • Création de l'objectif de contrôle commun

Remarque : Now LLM Service est le seul fournisseur pour les compétences de cette Now Assist application.

Pour les versions antérieures, accédez au gestionnaire d'applications pour le mettre à niveau vers une version ultérieure.

Procédure

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

- Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez Informations sur l'application .
- Pour plus d'informations sur le processus d'installation, voir Installer des modules d'extension Now Assist .

Remarque : Pour plus d'informations sur les stratégies de génération augmentée de récupération (RAG) et de conservation, reportez-vous aux sections Sources indexées dans Recherche IA et Politique d'utilisation des données utilisateur pour Now Assist .

Activer des Now Assist compétences dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Vous devez activer une compétence avant de pouvoir utiliser les options de l'IA générative pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Avant de commencer

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sous l'onglet **Compétences Now Assist** , sous le groupe **de workflow Technologie** , sélectionnez **IRM**.
3. Sur la page Compétences pour l'IRM Now Assist , activez une compétence en sélectionnant **Activer la compétence**.
4. Passez en revue les détails des compétences dans chaque onglet, configurez-les, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
5. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer**.
   Votre compétence est configurée.

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur Now Assist les compétences si vous avez le rôle sn_generative_ai.nsa_admin :

- Modifiez une compétence Now Assist .
- Faites une copie d'une compétence Now Assist .
- Dépannez une compétence Now Assist .

Activer la compétence de création d'objectifs de contrôle communs dans Now Assist

Lors de l'activation de la compétence de création d'objectifs de contrôle communs, le système utilise l'IA générative pour analyser les objectifs de contrôle en double acceptés et générer un objectif de contrôle commun.

Avant de commencer

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Sous l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** , sous le groupe de workflow Technologie, sélectionnez **IRM**.
   La Now Assist page Compétences pour l'IRM répertorie les options de l'IA générative disponibles pour Policy and Compliance.
3. Sous la compétence de création d'objectifs de contrôle communs, sélectionnez **Activer la compétence**.
4. Sur la page Détails généraux, passez en revue les informations relatives à la compétence, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   Remarque : Ces informations sont en lecture seule.
5. Sur la page Champs de résumé, examinez les colonnes en cours de résumé pour suggérer le nouvel objectif de contrôle commun, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
6. Sur la page Examiner et activer, passez en revue le résumé et sélectionnez **Activer**.
   Après l'activation, la boîte de dialogue Activé avec succès s'affiche.
7. Dans la boîte de dialogue Activé avec succès, sélectionnez **Retourner à IRM** pour revenir à la page Compétences pour IRM Now Assist .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la compétence de rationalisation pour l'objectif de contrôle

Activez, puis configurez la recommandation pour une compétence d'objectif de contrôle similaire sous Rationalisation à partir de Now Assist pour générer des recommandations similaires à l'objectif de contrôle sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour recommander des objectifs de contrôle similaires, des paramètres de similarité prédéfinis sont utilisés. L'IA recherche des noms et des descriptions similaires pour fournir des recommandations précises. Une fois la compétence activée, le bouton **Rationaliser** devient disponible sur la page détaillée de l'objectif de contrôle pour les utilisateurs disposant de l'accès approprié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sélectionner **Fonctionnalités de Now Assist** > **Technologie** > **IRM** dans l'onglet Now Assist Fonctionnalités.
3. Sélectionnez la compétence **Rationalisation** .
   a. Sélectionnez **Afficher les détails**.
   b. Sélectionnez **Recommandation pour un objectif de contrôle similaire**.
   c. Sélectionnez **Activer la compétence**.
4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** dans l'onglet **Paramètres de similarité** qui s'affiche en mode lecture seule.
   Les entrées par défaut spécifient les détails recherchés par l'IA générative pour fournir des recommandations. Vous pouvez également consulter l'onglet **Informations générales** , qui est également en mode lecture seule si nécessaire.
5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
6. Sous l'onglet **Examiner et activer** , sélectionnez **Examiner et activer**.
   Un message de réussite d'activation de compétence s'affiche.

Utilisation des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

Vous pouvez générer des recommandations pour des objectifs de contrôle similaires à l'aide des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences.

En générant des objectifs de contrôle similaires, les gestionnaires de conformité et les analystes peuvent rationaliser leurs processus de conformité en identifiant, dédupliquant et rationalisant des objectifs de contrôle similaires dans leur bibliothèque de conformité.

Modifier les invites pour Now Assist pour IRM les compétences

À partir de la version, les utilisateurs qui ont Now Assist pour IRM procédé à l'installation Zurich peuvent utiliser les recommandations pour une compétence d'objectif de contrôle similaire.

Pour modifier les invites de recommandation pour une compétence d'objectif de contrôle similaire, suivez les étapes mentionnées dans KB1806035 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer une recommandation pour des objectifs de contrôle similaires

Générez des recommandations en identifiant, dédupliquant et rationalisant des objectifs de contrôle similaires dans la bibliothèque de conformité. Cela permet d'identifier les objectifs de contrôle redondants, ce qui facilite le maintien d'une bibliothèque de conformité propre et efficace.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_reco_template.rationalization_process_writer et sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user

Pour en savoir plus sur les rôles connexes, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les recommandations sont suggérées en fonction des paramètres de similarité configurés, à savoir les noms et la description. L'IA générative recherche des noms et des descriptions similaires, qui servent d'entrées pour fournir des recommandations.

Important : Assurez-vous de vérifier l'exactitude des recommandations générées par l'IA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle** > **Tous les objectifs de contrôle**.
2. Ouvrez l'objectif du contrôle que vous souhaitez rationaliser.
3. Dans l'onglet Vue d'ensemble, sélectionnez **Rationaliser**.
   Une nouvelle page **Créer un processus de rationalisation** s'affiche.

   Remarque :
   - Un nouveau processus de rationalisation peut également être créé en ouvrant la liste de l'espace de travail de conformité et en sélectionnant Processus de rationalisation.
   - Si un processus de rationalisation est déjà disponible pour un objectif de contrôle, l'utilisateur est dirigé vers l'onglet Rationaliser de cet objectif de contrôle spécifique.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du processus de rationalisation.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique.
Table de rationalisation	Type d'enregistrement sur lequel la rationalisation est effectuée. **Remarque :** Actuellement, la rationalisation n'est disponible que pour l'objectif de contrôle.
Enregistrement de rationalisation	Enregistrement sur lequel la rationalisation est effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur le processus de rationalisation.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouveau bouton **Analyser** apparaît à l'écran.
6. Sélectionnez **Analyser**.
   - Un message de confirmation indiquant que des recommandations sont en cours de génération s'affiche.
   - Une fois que les recommandations sont prêtes, un nouvel onglet **Rationaliser** apparaîtra. Essayez de recharger la page après un certain temps.
   - L'état Rationaliser le processus passe de **Lancer** à **Analyser**.

Que faire ensuite
Acceptez ou ignorez les recommandations générées. Pour plus d'informations, consultez Donner suite aux recommandations pour des objectifs de contrôle similaires.

Remarque :

Vous pouvez configurer des actions de formulaire d'interface utilisateur en plus des actions déclaratives « Accepter comme doublon », « Ignorer » et « Conserver comme primaire » pour les recommandations. Les actions déclaratives vous aident à modifier les actions de liste et les actions de liste connexes. Pour plus d'informations sur la création d'actions déclaratives et leur utilisation, consultez .

Donner suite aux recommandations pour des objectifs de contrôle similaires

Agissez sur les recommandations, comme accepter comme doublon, conserver comme primaire ou ignorer, pour permettre à vos gestionnaires et analystes de conformité de rationaliser leurs processus en identifiant, dédupliquant et rationalisant des objectifs de contrôle similaires dans la bibliothèque de conformité.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_reco_template.rationalization_process_writer et sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user

Pour en savoir plus sur les rôles connexes, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) introduit un workflow de rationalisation basé sur l'IA qui permet aux gestionnaires et aux analystes de la conformité de donner suite aux recommandations pour des objectifs de contrôle similaires. Ce processus identifie les doublons, consolide les associations et crée des objectifs de contrôle unifiés qui sont plus faciles à gérer et à auditer.

Important : Assurez-vous de vérifier l'exactitude des recommandations générées par l'IA.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône).
3. Accédez à la **Processus de rationalisation** > **Objectifs de contrôle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l’objectif de contrôle pour lequel vous souhaitez examiner les recommandations et accédez à l’onglet **Rationaliser** .
5. Sélectionnez la carte de recommandation d’objectif de contrôle et passez en revue les sections suivantes :

Champ	Description
Nom	Nom de l’objectif du contrôle.
Créées	Date et heure de création de l’objectif de contrôle.
Description	Description et résumé de l’objectif du contrôle.
Recommandation complémentaire	Conseils supplémentaires sur l’objectif de contrôle.
Évaluer les associations affectées	
Éléments impactés	Listes connexes contenant les éléments directement affectés par la consolidation des objectifs de contrôle.
Éléments associés	Listes connexes contenant toutes les associations des objectifs de contrôle acceptés dans une vue consolidée.

6. **Facultatif :** Affichez l’enregistrement complet pour un objectif de contrôle en sélectionnant l’icône Détails (icône 
7. Pour toutes les recommandations, effectuez l’une des actions suivantes :
   - Sélectionnez **Accepter comme doublon,** puis **Confirmer** pour accepter une recommandation comme doublon.
   - Sélectionnez **Ignorer** , puis **Confirmer** pour éviter qu’une recommandation ne s’affiche à nouveau, car il ne s’agit pas d’un doublon.
   - Sélectionnez **Conserver comme objectif principal** , puis **Confirmer** pour marquer l’objectif de contrôle comme objectif principal, en le conservant comme objectif principal.

   Remarque :
   - Un seul objectif de contrôle peut être conservé comme objectif principal. Les informations provenant de tous les objectifs de contrôle en double sont combinées dans l’objectif principal.
   - Au moins un objectif de contrôle conservé doit être actif pour que le processus de rationalisation passe à l’état suivant.
   - Lorsque l’objectif du contrôle principal conservé est supprimé, le processus de rationalisation ne passe pas à l’état suivant.
   - Lorsqu’un objectif de contrôle est supprimé, ses associations restent visibles, mais sont supprimées une fois que l’utilisateur a initié une transition vers l’état suivant.
   - Toutes les recommandations liées à un objectif de contrôle supprimé sont également supprimées.
   - Lorsqu’un objectif de contrôle accepté est désactivé, tous les éléments concernés passent automatiquement à l’état inactif.
8. Dans le champ **Justification** , fournissez une justification de l’action effectuée sur la recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Après avoir accepté les objectifs de contrôle comme doublons, faites défiler vers le bas de la page et sélectionnez **Créer** pour utiliser l'IA générative afin de créer un objectif de contrôle commun.

   Cette approche basée sur l'IA élimine la nécessité de conserver manuellement un objectif de contrôle primaire.

   L'IA générative remplit automatiquement les champs de nom, de description et de conseil, et affiche l'objectif consolidé sur le formulaire. Il combine les détails de tous les objectifs de contrôle acceptés en un seul et nouvel objectif de contrôle commun.

10. Régénérez les champs d'objectif de contrôle communs en sélectionnant **Générer** sur le formulaire, puis Mettre **à jour**.

11. Sélectionnez **Demander une révision**.

    - Une fois que vous avez agi sur toutes les recommandations, le bouton Examen de la **demande** est activé. Pour plus d'informations, consultez Examinez les actions effectuées lors du processus de rationalisation.
    - Les actions que vous entreprenez sur les recommandations sont envoyées pour révision aux réviseurs configurés. Le réviseur peut accepter ou rejeter vos actions et fournir ses justifications.

12. Sélectionnez **Résumé**.
    Analysez les commentaires du réviseur et donnez suite si nécessaire.

13. Une fois l'état **Analyser** approuvé, sélectionnez **Consolider**.
    Cette action consolide les détails de tous les objectifs de contrôle acceptés dans l'objectif de contrôle primaire.

14. Passez en revue tous les éléments et associations impactés et effectuez l'une des actions suivantes sur les associations :

    - Acceptez l'association en sélectionnant **Accepter** , puis en sélectionnant **Confirmer**.
    - Pour supprimer une association, sélectionnez **Rejeter** , puis **Confirmer**.

    Remarque :

    - Par défaut, toutes les associations sont à l'état Accepté. Vous pouvez sélectionner une association et choisir de la rejeter ou de l'accepter telle quelle.
    - Les éléments impactés sont affectés par la consolidation des objectifs de contrôle acceptés dans l'objectif de contrôle primaire. Ces éléments sont mis hors service et ne peuvent pas être associés. Sélectionnez **Synchroniser les éléments concernés** pour mettre à jour la liste des éléments concernés dans différents états.

15. Lancez le processus d'examen en sélectionnant **Demander une révision**.
    Le réviseur peut examiner l'action que vous avez effectuée sur tous les éléments et associations impactés. Le réviseur peut accepter ou rejeter vos actions et fournir ses justifications. Ils peuvent également agir sur les associations capturées dans le résumé. Pour plus d'informations, consultez Examinez les actions effectuées lors du processus de rationalisation.

16. Sélectionnez l'icône en forme d'ampoule à droite pour accéder à la section **Commentaires du réviseur** .

    La section Commentaires du réviseur fournit une vue d'ensemble chronologique de toutes les actions de l'utilisateur effectuées sur les recommandations et fournit une vue d'ensemble chronologique de toutes les actions de l'utilisateur effectuées sur les recommandations. Les détails suivants sont capturés pour chaque action :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Identité de l'utilisateur** : utilisateur qui a effectué l'action
- **Type d'action** : indique si l'objectif du contrôle a été Accepté, Conservé ou Rejeté
- **Justification** : motif fourni pour l'action effectuée
- **Objectif de contrôle** : objectif de contrôle spécifique associé à l'action
- **Dernière mise à jour** : l'état ou le changement le plus récent lié à l'action

Ce format structuré permet un suivi et une compréhension clairs des actions effectuées par les utilisateurs.

17. **Facultatif :** Réinitialisez le processus de rationalisation à l'état Analyser en sélectionnant **Redémarrer l'analyse**.
L'option **Relancer l'analyse** vous permet de réévaluer les recommandations en les acceptant, en les rejetant ou en les retenant.
18. Une fois l'état **Consolider** approuvé, sélectionnez **Confirmer** , puis **Confirmer** pour terminer le processus de rationalisation.
La page État consolidé affiche maintenant les objectifs de contrôle retenus et acceptés avec leurs éléments associés. Ce changement vous fournit un contexte amélioré pour le processus de rationalisation.
Après la confirmation, les changements suivants se produisent :
    - L'état du processus de rationalisation est passé à Fermé.
    - Les objectifs de contrôle acceptés sont retirés et tous leurs détails et associations sont fusionnés dans l'objectif de contrôle conservé.
    - Les éléments concernés sont mis hors service.

Examinez les actions effectuées lors du processus de rationalisation

Après avoir donné suite aux recommandations, par exemple en les acceptant comme doublon, en les conservant comme principales ou en les rejetant pendant le processus de rationalisation, le propriétaire les envoie pour révision aux réviseurs configurés. Les examinateurs analysent ensuite les mesures prises et les approuvent ou les rejettent, ce qui justifie correctement leurs décisions.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_reco_template.rationalization_process_writer et sn_grc_shared_genai.compliance_gen_ai_user

Pour en savoir plus sur les rôles connexes, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours du processus d'examen, l'examinateur dispose de plusieurs options pour gérer les mesures prises par le propriétaire sur les objectifs de contrôle recommandés :

- Le réviseur peut approuver ou rejeter le processus de rationalisation en fonction de son évaluation des actions effectuées par le propriétaire.
- Le réviseur peut modifier les actions effectuées par le propriétaire. Par exemple, si le propriétaire a rejeté un objectif de contrôle, le réviseur peut le marquer comme doublon à la place et fournir sa justification.
- Le réviseur peut visualiser tous les impacts et les éléments associés liés aux objectifs de contrôle et effectuer les ajustements nécessaires.
- Le réviseur peut fournir des commentaires sur le processus de rationalisation, qui seront visibles par le propriétaire pour des actions ultérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les modifications apportées par le réviseur ne sont pas immédiatement reflétées dans les recommandations. Au lieu de cela, elles sont capturées dans le résumé, et le propriétaire peut ensuite accepter ou rejeter ces modifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle** > **Tous les objectifs de contrôle**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône ).
3. Dans la liste, sélectionnez l'objectif de contrôle sous **Rationaliser le processus**.
4. Passez en revue les recommandations et prenez les mesures suivantes :
   - **a.** Sélectionnez **Approuver**.
     b. Dans la boîte de dialogue **Justification de l'approbation** , indiquez le motif de l'approbation dans le champ **Justification** .
     c. Sélectionnez **Approuver**.
   - **a.** Sélectionnez **Rejeter**.
     b. Dans la boîte de dialogue **Justification du rejet** , indiquez le motif du rejet dans le champ **Justification** .
     c. Sélectionnez **Rejet**.

Que faire ensuite

Le propriétaire peut se référer au résumé pour afficher les mises à jour et les commentaires de l'examinateur.

- Si la révision est approuvée, le propriétaire peut passer à l'état Consolidé.
- Si l'avis est rejeté, le propriétaire peut prendre les mesures nécessaires et envoyer à nouveau pour examen.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Versions prises en charge

Now Assist pour IRM est pris en charge à partir de la Zurich version.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour IRM inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interface	Compétence
Conformité de l'espace de travail	Rationalisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'application

Activez l'application de l'App Now Assist pour IRM Store (sn_irm_gen_ai) pour utiliser la compétence de synthèse des problèmes et générer des résumés de problèmes et des notes de résolution.

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

- Plateforme Now Assist
- GRC: Regulatory Change Management
- Administration GRC

Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM).

GRC : Intégrateur de Politique et conformité

L'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité fournit un cadre de travail commun afin que vos fournisseurs de contenu puissent pousser leur contenu dans les GRC applications. L'application vous permet également d'examiner, d'approuver et d'importer les données dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

À partir de , Zurich vous pourrez utiliser l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité avec l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers .

Pour en savoir plus sur la procédure à suivre pour procéder à l'importation de données, reportez-vous aux sections Workflow pour GRC : Intégrateur de Politique et conformité et Utilisation de pour GRC : Intégrateur de Politique et conformité afficher les enregistrements par lots et les tâches d'importation.

Workflow pour GRC : Intégrateur de Politique et conformité

Vous pouvez installer l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité à partir de ServiceNow Store et exécuter le workflow pour terminer le processus d'importation de données.

Le GRC : Intégrateur de Politique et conformité workflow d'application comprend les étapes suivantes :

1. Téléchargez l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité à partir ServiceNow Store du . Lorsque vous téléchargez l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité , les GRC : intégrations avec le contenu de tiers applications et Gestion de la politique et de la conformité sont automatiquement téléchargées dans votre instance.
2. Connectez-vous avec le rôle sn_compliance.admin à une instance et affectez le rôle sn_grc_cim.admin à un utilisateur.
3. Utilisez les API et les tables intermédiaires prises en charge avec les applications et déplacez les données des tables intermédiaires vers l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité .

   Pour plus d'informations sur l'intégration d'enregistrements par lots et l'affectation de tâches d'importation de bibliothèque à l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité , reportez-vous aux sections Utilisation de pour GRC : Intégrateur de Politique et conformité afficher les enregistrements par lots et les tâches d'importation, Table de lots d'intégration de contenu et Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour l'approbation de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

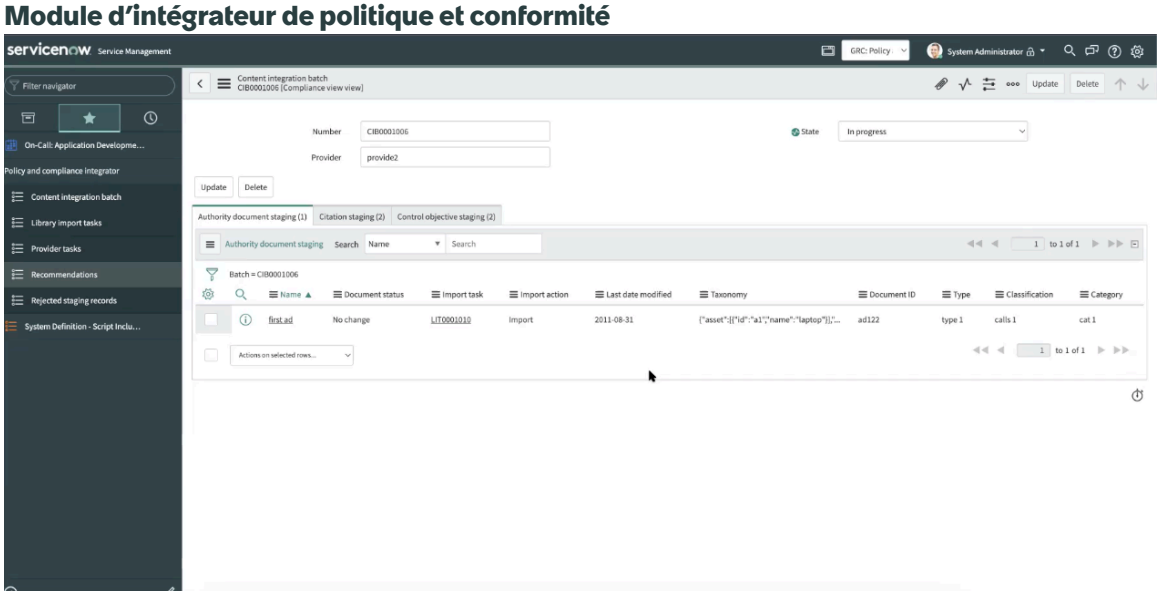
Utilisation de pour GRC : Intégrateur de Politique et conformité afficher les enregistrements par lots et les tâches d'importation

Vous pouvez utiliser le module d'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité pour afficher les détails des enregistrements de lots et importer des tâches. Par exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de lots d'intégration de contenu, les tâches d'importation de bibliothèque, les enregistrements intermédiaires et les recommandations pour les enregistrements.

Vous pouvez accéder au **Tous** > **Intégrateur de politique et conformité** > **Intégrateur de contenu** dans l'interface utilisateur de l'application. Le module affiche les détails suivants, qui sont illustrés dans la figure suivante :

- Lot d'intégration de contenu
- Tâches d'importations de bibliothèques
- Tâches du fournisseur
- Recommandations
- Contenu rejeté

Module d'intégrateur de politique et conformité



Pour en savoir plus sur l'importation du contenu de vos fournisseurs de contenu tiers dans les tables d'application, reportez-vous Gestion de la politique et de la conformité aux sections Table de lots d'intégration de contenu et Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour l'approbation de conformité.

Table de lots d'intégration de contenu

Vous pouvez accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenu affichée dans l'interface utilisateur de l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité . En accédant à ces enregistrements, vous pouvez importer les données dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Vue d'ensemble de la table de lots d'intégration de contenu

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.admin, vous pouvez accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenu et créer une tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

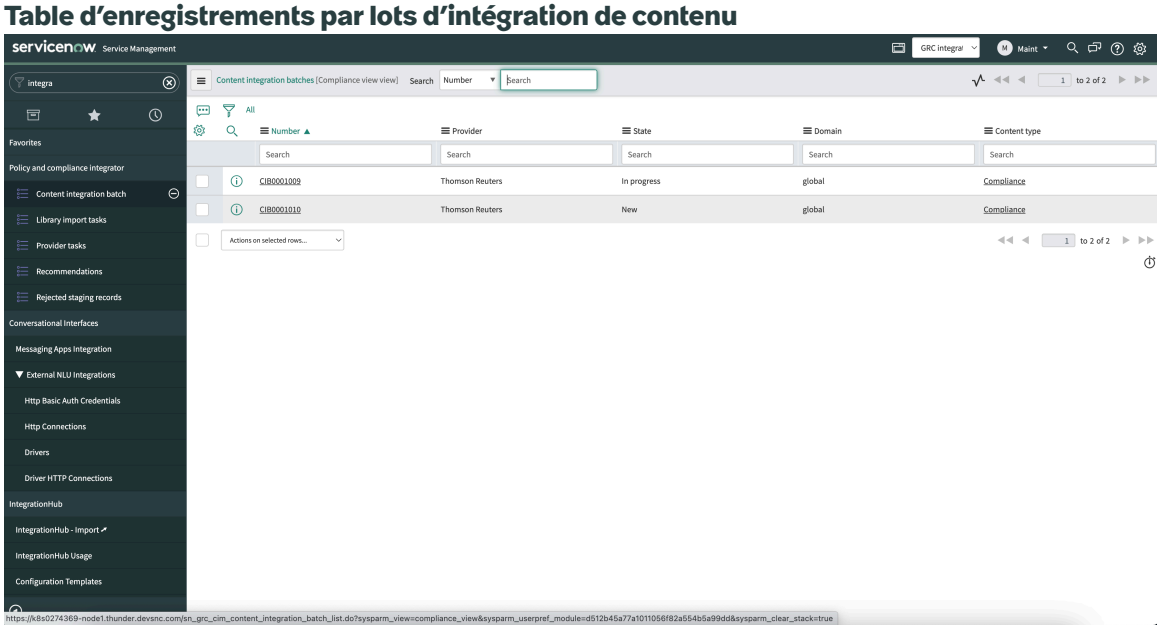
d'importation de bibliothèque pour chaque enregistrement. Le groupe d'affectation des gestionnaires de conformité examine la tâche d'importation de bibliothèque et importe les enregistrements intermédiaires dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

Détails de la table de lots d'intégration de contenu

La table de lots d'intégration de contenu affiche les détails présentés dans l'exemple suivant :

- Numéro de l'enregistrement du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, CIB0001006 est le numéro d'enregistrement.
- Fournisseur du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, Thomson Reuters est le fournisseur.
- État du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, l'état est Nouveau.
- Domaine du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, le domaine est Global.
- Type de contenu du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, le type est Conformité.

Table d'enregistrements par lots d'intégration de contenu



Pour savoir comment utiliser les rôles d'utilisateur pour accéder aux API et aux enregistrements de lots, reportez-vous à la section Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration.

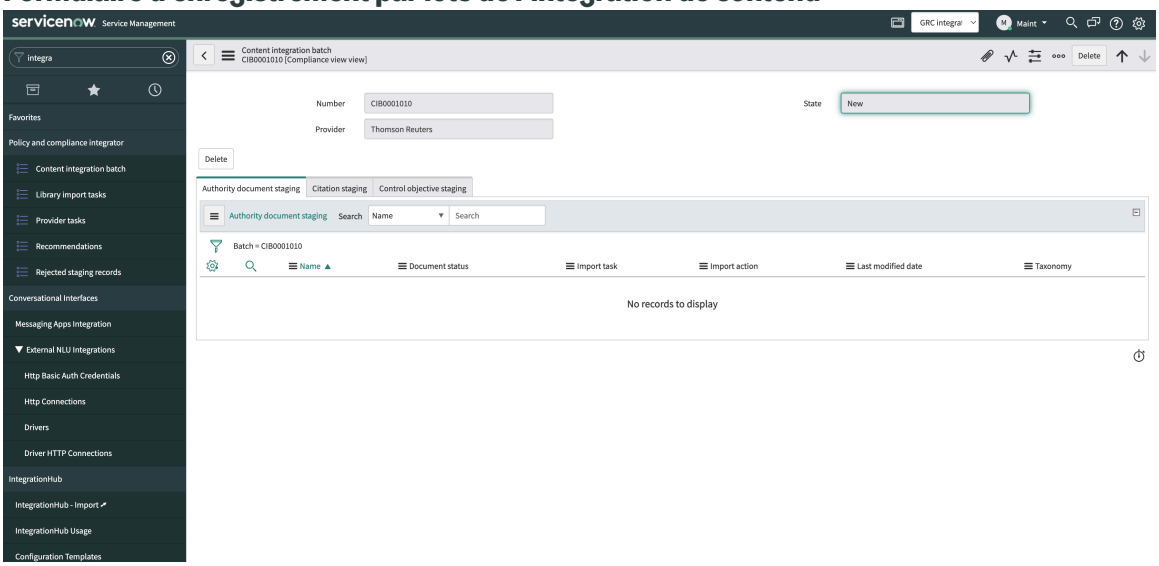
Sélectionnez un enregistrement dans la table pour afficher le formulaire d'enregistrement par lots d'intégration de contenu et ses listes connexes. Consultez l'exemple suivant.

Remarque : Les champs du formulaire et des listes connexes sont renseignés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

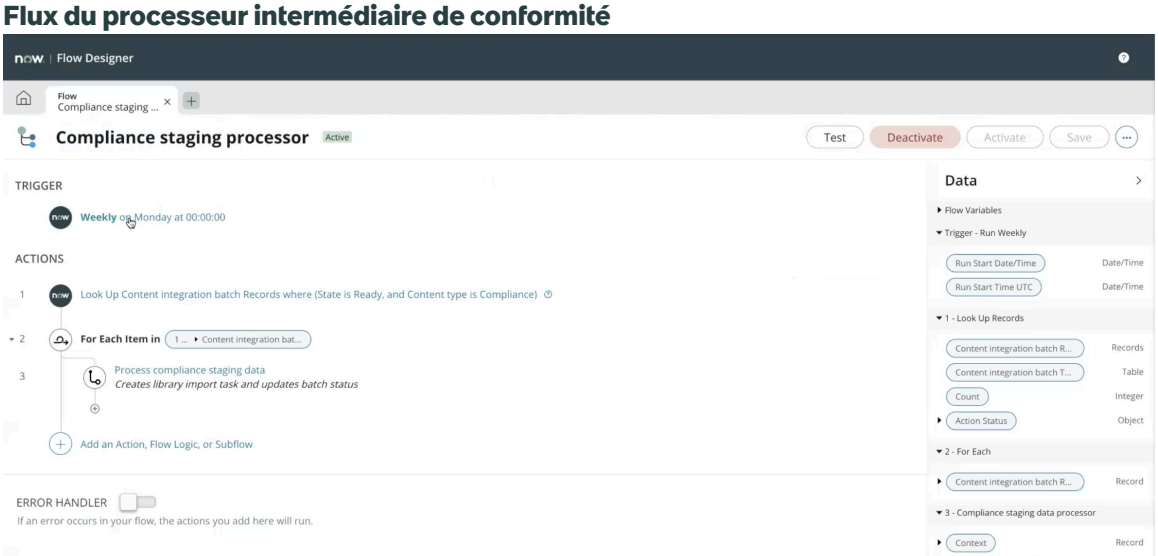
Formulaire d'enregistrement par lots de l'intégration de contenu



Utilisation du flux de processeur intermédiaire de conformité

Vous pouvez utiliser le nouveau flux de processeur intermédiaire Compliance fourni avec l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité . Consultez l'exemple suivant. Le flux est utilisé pour traiter les données intermédiaires de conformité et s'exécute en arrière-plan une fois par semaine. Il recherche les enregistrements de lots d'intégration de contenu dont l'état est Prêt et le type de contenu est Conformité. Pour chaque enregistrement du lot d'intégration de contenu, il crée une tâche d'importation de bibliothèque et met automatiquement à jour l'état du lot d'intégration de contenu.

Flux du processeur intermédiaire de conformité



Remarque : Vous pouvez mettre à jour le flux pour modifier ses paramètres. Par exemple, vous pouvez mettre à jour l'heure de début du flux.

Utilisation des API REST

Vous pouvez utiliser les API REST pour insérer les enregistrements dans et les déplacer ultérieurement vers les Gestion de la politique et de la conformité tables à l'aide de GRC : intégrations avec le contenu de tiers l'applicationGRC : Intégrateur de Politique et conformité. Les API internes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

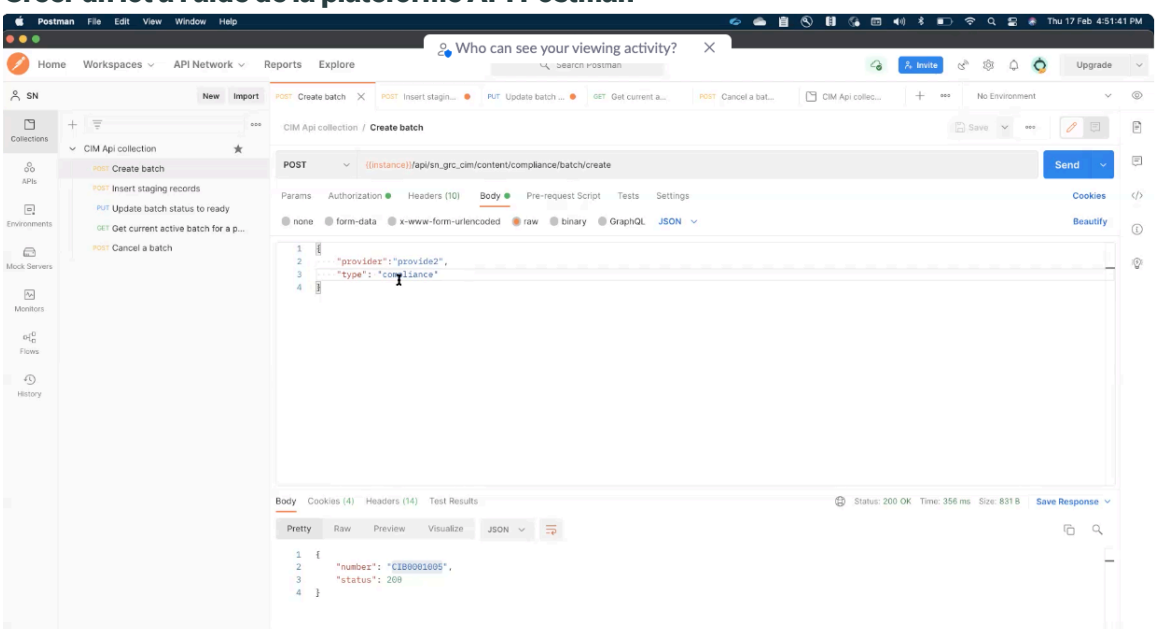
suivantes sont fournies avec l'application et l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiersGRC : Intégrateur de Politique et conformité :

- Créer un lot
- Insérer des enregistrements intermédiaires de politique
- Mettre à jour l'état du lot sur Prêt
- Obtenir le lot
- Annuler le lot

Remarque : Vous pouvez utiliser des outils tiers, tels que Plateforme API Postman, pour exécuter les API.

Lorsque vous exécutez les API dans le Plateforme API Postman comme illustré dans l'exemple suivant, les enregistrements intermédiaires sont importés dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

Créer un lot à l'aide de la plateforme API Postman



Traitement des enregistrements de lots

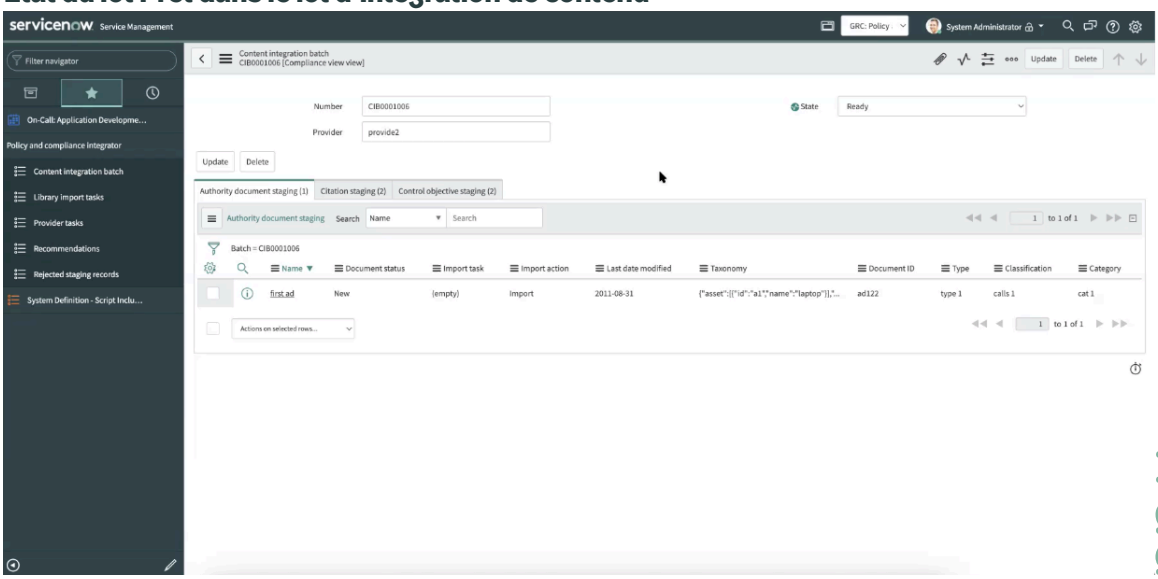
L'API Mettre à jour l'état du lot sur prêt et le flux de processeur intermédiaire de conformité traitent les enregistrements du lot comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'API Mettre à jour l'état du lot sur Prêt met à jour l'état du lot d'intégration de contenu sur Prêt, comme illustré sur la figure.

État du lot Prêt dans le lot d'intégration de contenu



2. Le flux de processeur intermédiaire Conformité récupère le lot d'intégration de contenu et ses enregistrements. Lorsque l'API Mettre à jour l'état du lot sur Prêt définit l'état du lot d'intégration de contenu sur Prêt, le flux de processeur intermédiaire Conformité accuse réception du lot d'intégration de contenu.

3. Lorsque l'état du lot d'intégration de contenu est mis à jour sur Prêt, le flux du processeur intermédiaire de conformité commence à importer les enregistrements de l'étape intermédiaire vers l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité .

   Le système crée automatiquement une tâche d'importation de bibliothèque pour suivre le processus d'importation.

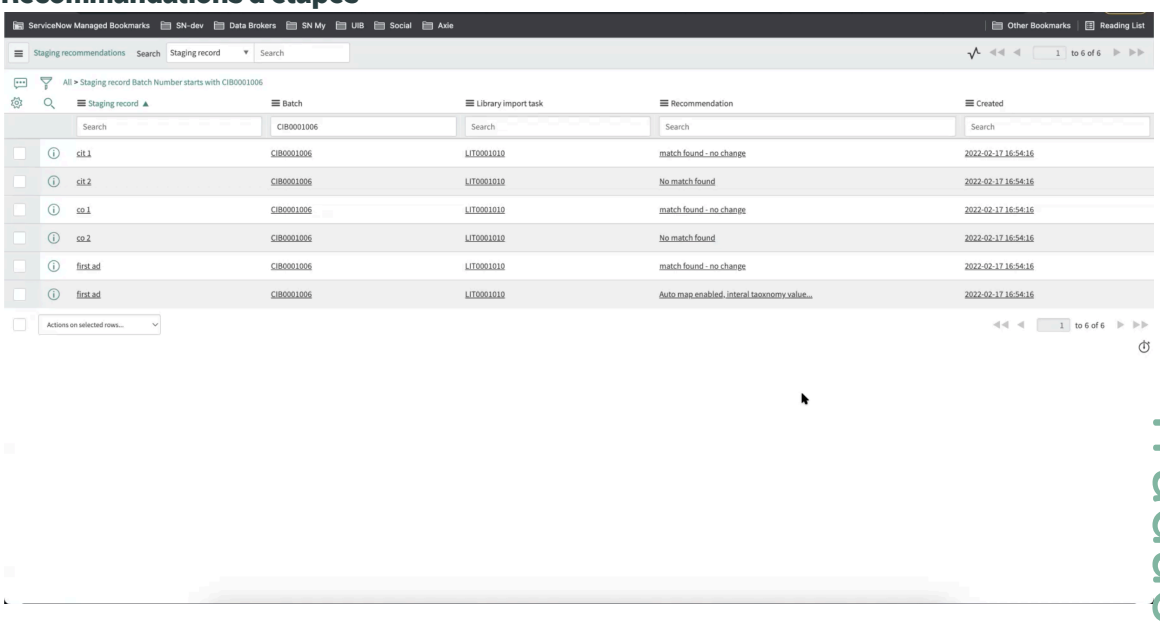
4. Lorsque la tâche d'importation de bibliothèque est créée, le flux de processeur intermédiaire Conformité met automatiquement à jour l'état du lot sur En cours.
5. Lorsque la tâche d'importation de bibliothèque est créée et que le fournisseur mentionné dans le lot d'intégration de contenu est introuvable, l'état de la tâche est mis à jour sur Intégration du fournisseur. Une tâche d'importation de fournisseur est créée dans la liste connexe des tâches d'intégration de contenu de la tâche d'importation de bibliothèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Au fur et à mesure que la tâche d'importation de bibliothèque est créée, les recommandations intermédiaires de chaque enregistrement sont générées pour le lot d'intégration de contenu, comme illustré dans l'exemple suivant.

Recommandations d'étapes



La tâche d'importation de bibliothèque est utilisée pour importer les enregistrements intermédiaires dans les Gestion de la politique et de la conformité tables. La tâche d'importation de bibliothèque et les recommandations intermédiaires pour chaque enregistrement sont affichées pour la table de lots d'intégration de contenu dans le GRC : Intégrateur de Politique et conformité module. Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance.admin peut affecter la tâche d'importation de bibliothèque au groupe d'affectation des gestionnaires de conformité. Pour savoir comment affecter une tâche d'importation de bibliothèque, reportez-vous à la section Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour l'approbation de conformité.

Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour l'approbation de conformité

Affectez une tâche d'importation de bibliothèque au groupe d'affectation des gestionnaires de conformité à l'aide du formulaire de tâche d'importation de bibliothèque de l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité .

Avant de commencer

Pour cette procédure, vous devez d'abord vous connecter avec le rôle sn_compliance.admin, puis soumettre la tâche d'importation de bibliothèque à approuver.

Rôle requis : sn_compliance.admin

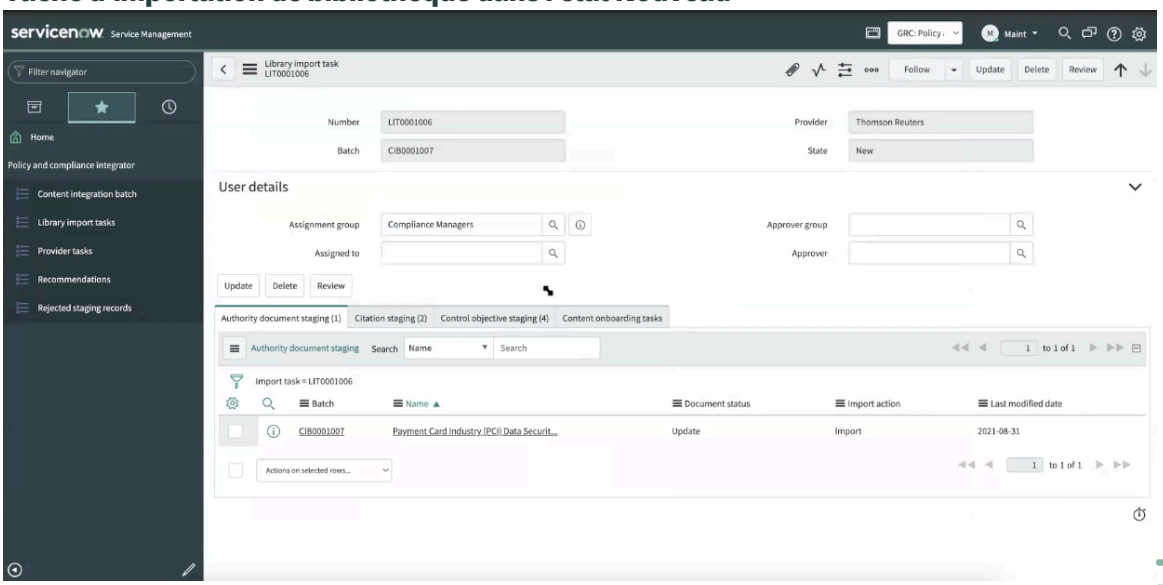
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrateur de politique et conformité** > **Intégrateur de contenu** > **Tâche d'importation de bibliothèque**.
   La tâche d'importation de bibliothèque s'affiche à l'état Nouveau, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche d’importation de bibliothèque dans l’état Nouveau



2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche d’importation de bibliothèque

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche d’importation de bibliothèque. Le numéro est LIT0001001 dans l’exemple. Ce champ est renseigné automatiquement.
Fournisseur	Nom du fournisseur. Ce champ est renseigné automatiquement.
Lot	Numéro de lot de l’intégration de contenu. Le numéro est CIB0001001 dans l’exemple. Ce champ est renseigné automatiquement.
État	État de la tâche d’importation de bibliothèque. Ce champ est renseigné automatiquement.
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation auquel la tâche d’importation de bibliothèque est affectée. Sélectionnez **le groupe de gestionnaires de conformité** .
Approbateur	Approbateur pour la tâche d’importation de bibliothèque.
Affecté à	Groupe d’affectation auquel la tâche est affectée.
Groupe d'approbation	Groupe d’approbation pour la tâche d’importation de bibliothèque.
Listes connexes	
Étape intermédiaire de document de référence	Enregistrements intermédiaires de document de référence associés à la tâche d’importation de bibliothèque.
Étape intermédiaire de citation	Enregistrements intermédiaires de citation associés à la tâche d’importation de bibliothèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étape intermédiaire d'objectif du contrôle	Enregistrements intermédiaires d’objectifs de contrôle associés à la tâche d’importation de bibliothèque.
Tâches d'intégration de contenu	Tâches d’importation de fournisseur liées à la tâche d’importation de bibliothèque. Cette tâche est créée lorsque le fournisseur mentionné dans le lot d’intégration de contenu est introuvable dans la table Fournisseur (sn_grc_provider). Si la tâche d’importation de fournisseur est créée, l’état de la tâche d’importation de bibliothèque est mis à jour sur **Intégration du fournisseur**. Lorsque la tâche d’importation de fournisseur est terminée, l’état de la tâche d’importation de bibliothèque est mis à jour sur **Nouveau**.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour savoir comment approuver la tâche d’importation de bibliothèque affectée au groupe d’affectation des gestionnaires de conformité, reportez-vous à la section Approuver la tâche d’importation de bibliothèque.

Approuver la tâche d’importation de bibliothèque

Approuvez la tâche d’importation de bibliothèque à l’aide du formulaire de tâche d’importation de bibliothèque de l’application GRC : Intégrateur de Politique et conformité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

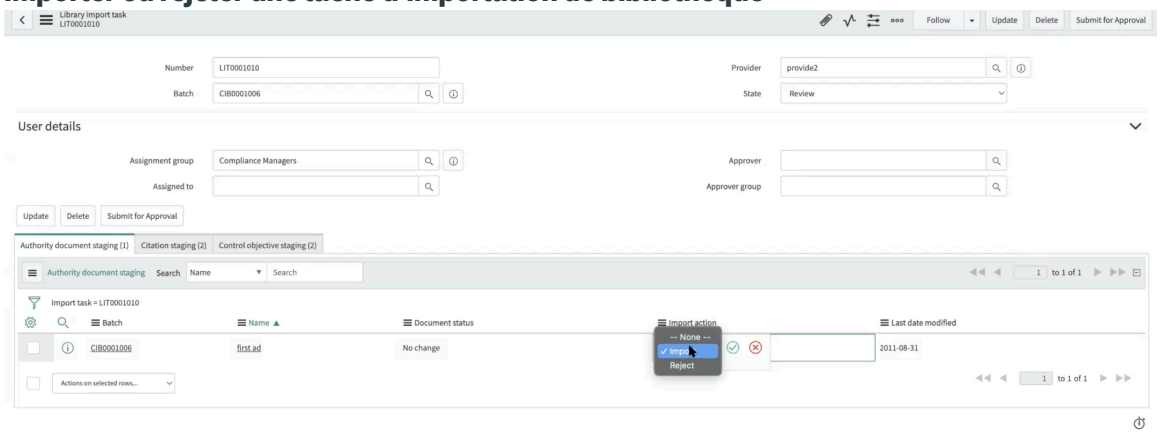
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrateur de politique et conformité** > **Intégrateur de contenu** > **Tâche d'importation de bibliothèque**.
2. Passez en revue la tâche d’importation de bibliothèque et les listes connexes pour les enregistrements intermédiaires de document de référence, les enregistrements intermédiaires de citation, les enregistrements intermédiaires d’objectifs de contrôle et les tâches d’intégration de contenu.
3. Dans le navigateur d’application, accédez à Recommandations et passez en revue les recommandations fournies par l’application pour la tâche.
4. Sur le formulaire, cliquez sur **Importer** ou **Rejeter**.
   Examinez les détails de la tâche d’importation de bibliothèque et importez ou rejetez l’enregistrement comme indiqué dans l’exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importer ou rejeter une tâche d'importation de bibliothèque

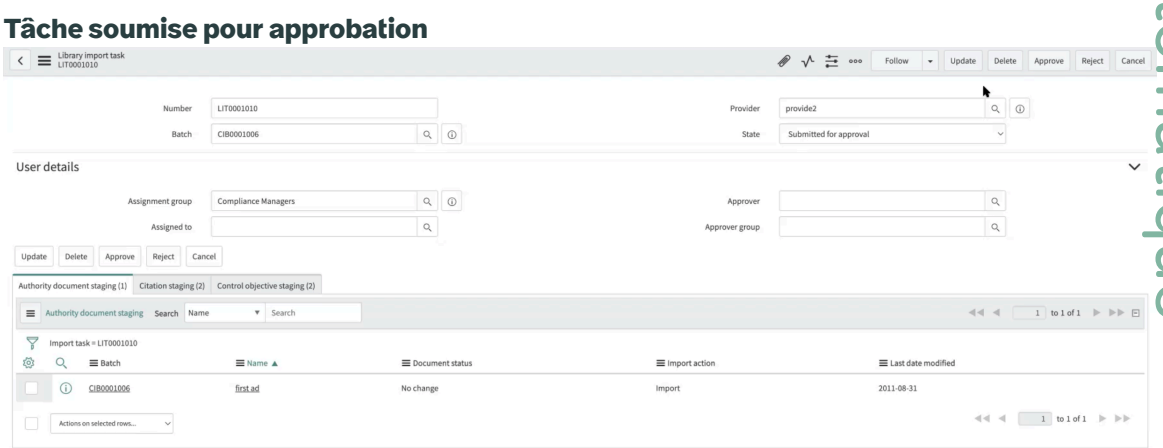


Cliquer sur **Importer** importe l'enregistrement associé à la tâche d'importation de bibliothèque dans les GRC : Gestion de la politique et de la conformité tables intermédiaires.

Cliquer sur **Rejeter** rejette l'enregistrement associé à la tâche d'importation de bibliothèque. Par conséquent, les données ne sont pas importées dans les GRC : Gestion de la politique et de la conformité tables intermédiaires.

5. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.
   La tâche est soumise au groupe des gestionnaires de conformité pour approbation. L'état de la tâche d'importation de bibliothèque est mis à jour et prend la valeur Soumis pour approbation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Tâche soumise pour approbation



6. Examinez la tâche d'importation de bibliothèque et cliquez sur **Approuver**.

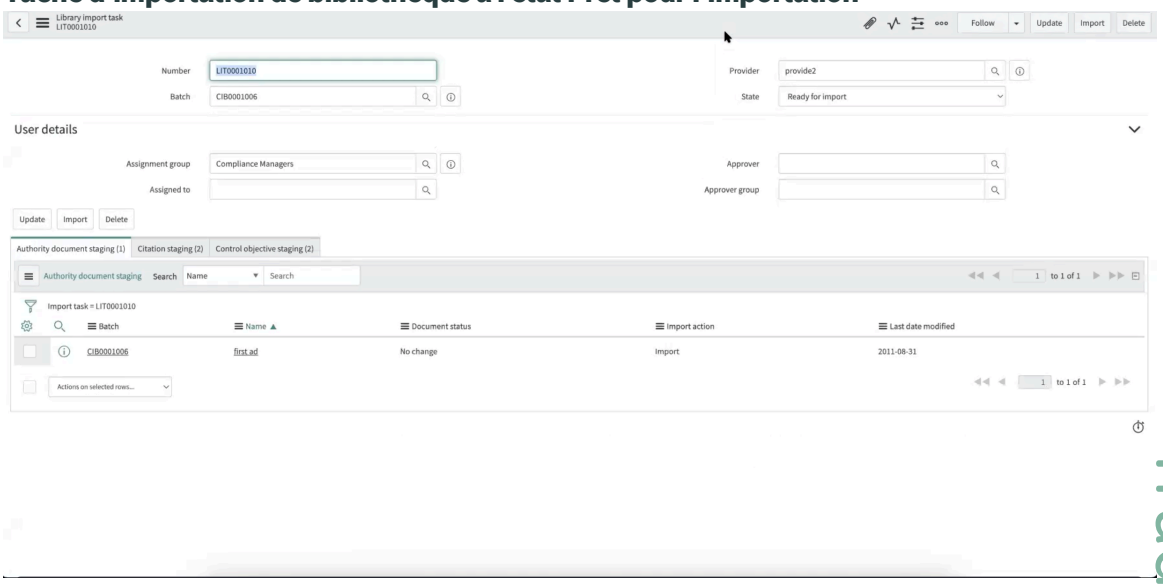
   Cette action fait passer la tâche d'importation de bibliothèque à l'état Prêt pour l'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

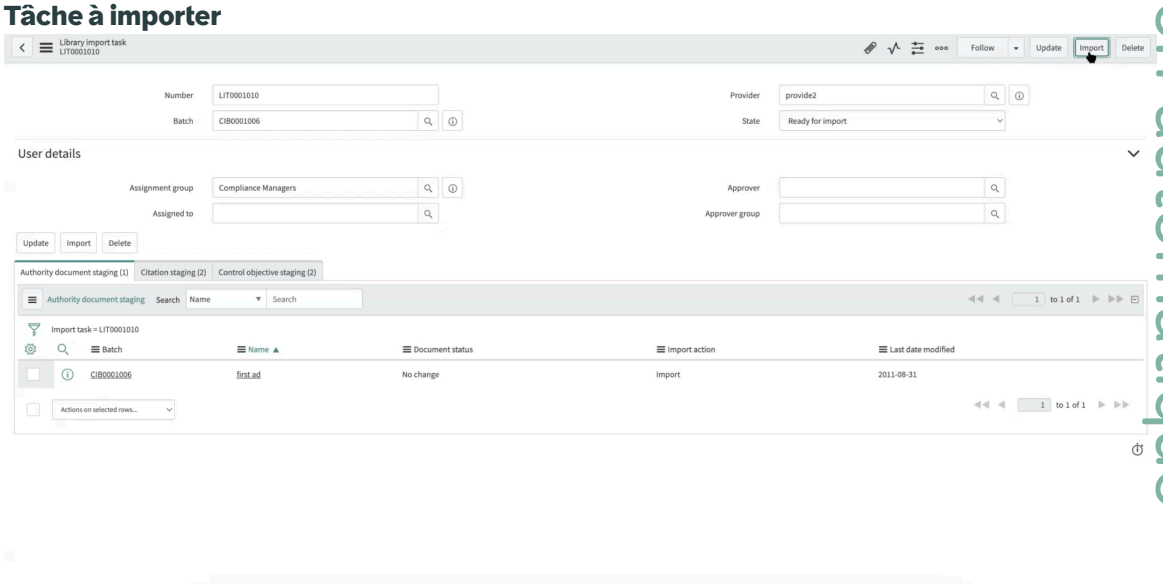
Remarque : Cliquer sur **Rejeter** rejette la tâche d'importation de bibliothèque et la déplace à nouveau vers l'état Nouveau, comme illustré dans l'exemple suivant.

Tâche d'importation de bibliothèque à l'état Prêt pour l'importation



Lorsque la tâche est à l'état Prêt pour l'importation, l'action d'importation s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Tâche à importer

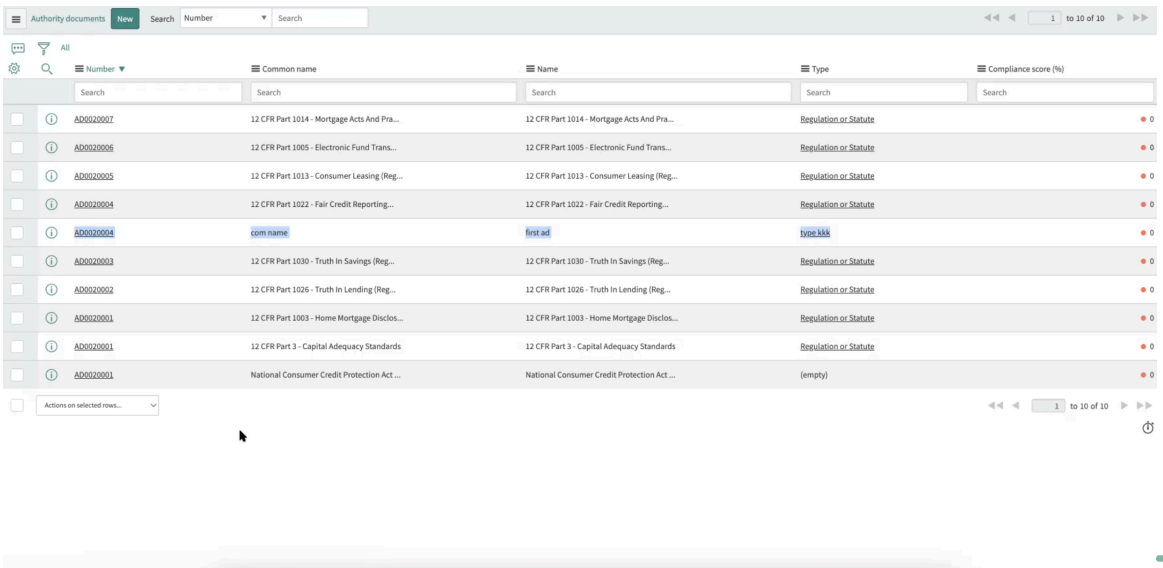


7. Cliquez sur **Importer**.
   Cette action importe les enregistrements intermédiaires sous la tâche d'importation de bibliothèque dans les GRC : Gestion de la politique et de la conformité tables. Vous pouvez afficher les tables en accédant aux tables de documents de référence, aux tables de citation ou aux tables d'objectifs de contrôle dans l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité . Consultez les exemples de table des documents de référence comme indiqué dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des documents de référence



Lorsque vous cliquez sur un document de référence, tel qu'un document AD0020004 affiché dans la table, les détails de l'enregistrement intermédiaire du document de référence s'affichent. Dans l'enregistrement intermédiaire, le champ État du document du formulaire affiche des informations sur l'état actuel du document. Lorsque la valeur du champ État du document est Nouveau ou Mettre à jour, les actions d'importation ou de rejet sont disponibles pour l'enregistrement, et la tâche d'importation peut être importée ou rejetée comme illustré dans l'exemple suivant.

Actions d'importation ou de rejet pour un nouveau document

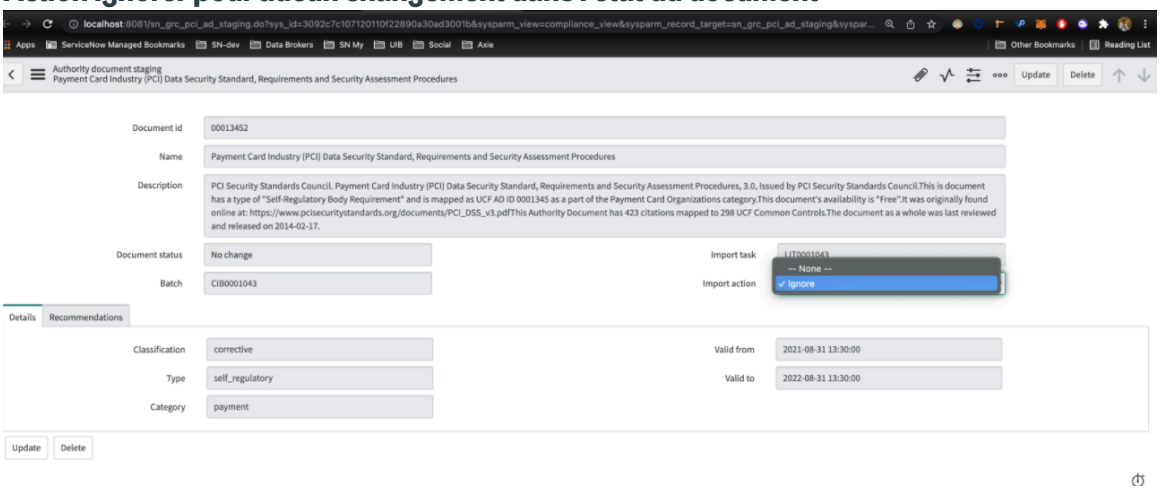


Lorsque la valeur du champ État du document est Aucun changement, seule l'option Ignorer est disponible dans l'action d'importation de l'enregistrement. La tâche d'importation peut être ignorée comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action Ignorer pour aucun changement dans l'état du document



Consultez le tableau suivant pour connaître les critères des valeurs du champ Statut du document.

Valeur du champ d'état du document et ses critères

Champ	Description
État du document = Nouveau	Enregistrement introuvable dans les GRC : Gestion de la politique et de la conformité tables.
État du document = aucun changement	**Date de dernière modification** source de l'enregistrement existant dans la GRC : Gestion de la politique et de la conformité table qui est postérieure à la date de l'enregistrement intermédiaire entrant. L'état du document ne change pas.
État du document = Mettre à jour	**Date de dernière modification** source de l'enregistrement existant dans la GRC : Gestion de la politique et de la conformité table antérieure à la date de l'enregistrement intermédiaire entrant. Le statut du document est mis à jour.

Une fois le workflow terminé, le flux du processeur intermédiaire de mise en conformité met automatiquement à jour l'état de la tâche d'importation de bibliothèque sur Terminé.

Remarque :

Si une erreur se produit dans le traitement du flux, le flux du processeur intermédiaire de conformité met à jour l'état de la tâche d'importation de bibliothèque sur Terminé avec des erreurs. Cette erreur peut se produire pour l'une des raisons suivantes :

- Les mappages de valeurs de taxonomie de l'enregistrement sont introuvables et la valeur de mappage automatique de la configuration de taxonomie du fournisseur est définie sur faux.
- Le parent de l'enregistrement est ignoré.

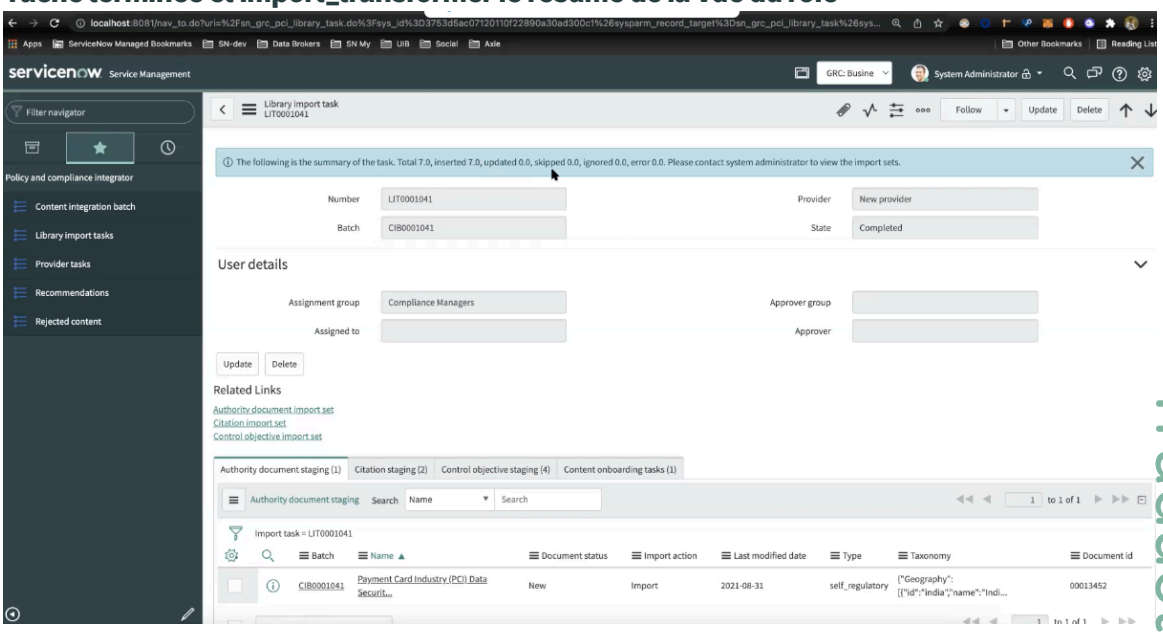
L'enregistrement avec l'erreur est rejeté par le flux de processeur intermédiaire de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'état de la tâche d'importation de bibliothèque est terminé, le résumé de la tâche d'importation et les liens connexes des jeux d'importation ne s'affichent que pour les utilisateurs disposant du rôle import_transformer, comme illustré dans l'exemple suivant. Le rôle import_transformer est un rôle global.

Tâche terminée et import_transformer le résumé de la vue du rôle



Le résumé de la vue du rôle import_transformer n'est pas disponible pour les autres utilisateurs de l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité .

Résultats

La tâche d'importation de bibliothèque est maintenant à l'état Terminé et le contenu est importé dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Module d'extension Accélérateur DevOps

GRC : DevOps Accelerator est une application qui permet à vos clients d'évaluer la conformité des politiques DevOps et des objectifs de contrôle GRC en s'intégrant à Policy as a Code Engine (PaCE).

Important : L'accélérateur GRC DevOps est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour plus de détails, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la section Now Support Base de connaissances.

Le module d'extension GRC : DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) mappe les objectifs de contrôle tirés des réglementations, des normes et des cadres de travail, tels que les contrôles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS et d'autres avec DevOps Policy as a Code Engine (PaCE). Les politiques DevOps sont fournies par le pack de contenu de la politique de configuration DevOps.

Grâce à cette intégration, vous pouvez évaluer l'état de conformité. L'intégration permet également aux gestionnaires DevOps de surveiller la conformité des contrôles, de visualiser les preuves de l'exécution de PaCE et de gérer les exceptions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions préalables pour l'accélérateur DevOps

1. Hiérarchie des modules d'extension liés à PaCE et des modules d'extension liés à CDM.
2. Pack de contenu de politique de configuration DevOps fourni par PaCE.
3. Modules d'extension GRC : GRC : Accélérateur des contrôles de cybersécurité, GRC : Conformité UCF et GRC : Autorisation et surveillance continues.

Remarque : GRC : DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) dépend de DevOps Config Policy Content Pack et de GRC : Policy and Compliance Management. Toutefois, si les modules d'extension GRC : Accélérateur des contrôles de cybersécurité (CIS), GRC : Unified Compliance Framework (UCF) et GRC : Autorisation et surveillance continues (CAM) ne sont pas installés sur l'instance, les données intermédiaires pertinentes pour les objectifs de contrôle de ces modules d'extension ne seront pas disponibles lors de l'installation de GRC : DevOps Accelerator.

Le module d'extension GRC : DevOps Accelerator mappe la relation entre les politiques PaCE et les objectifs de contrôle.

Remarque : Les objectifs de contrôle de la GRC ne sont pas tous liés à toutes les politiques de l'APC.

Remplissage des données de mappage de l'objectif de contrôle et de PACE depuis les instances vers la table intermédiaire

Objectif du contrôle à la table de mappage des éléments

Dans le cadre de l'accélérateur DevOps, les relations de mappage entre les objectifs de contrôle et les politiques PaCE sont expédiées aux clients. La relation est capturée dans la table Objectif de contrôle par rapport aux éléments [sn_compliance_control_objective_item], où la colonne **Objectif de contrôle** et la colonne **Enregistrement d'élément** , qui correspond à la politique PaCE, répertorient les données.

Objectif du contrôle à la table d'élément

Control objective to items | Control objective | Search | Actions on selected rows...

All

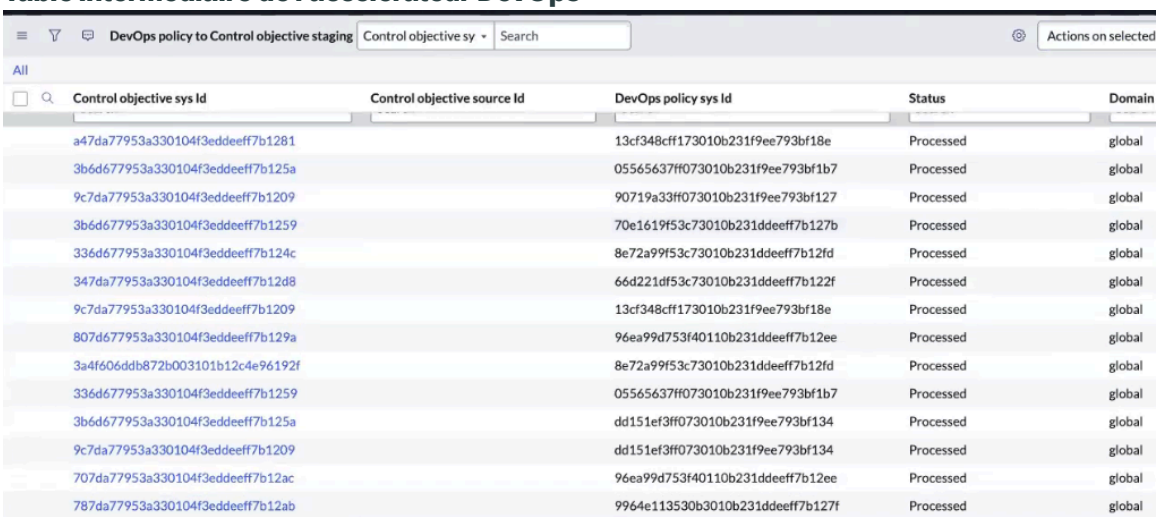
Control objective	Item record	Application table	Assessed object table	Domain
Search	Search	Search	Search	Search
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: mandatoryValue	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Implement Application Whitelisting of Li...	Policy: forbiddenKVcombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Perform Regular Automated Port Scans	Policy: authorisedPortsRange	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: checkUniqueKeyValue_crossDeployables	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt All Sensitive Information in Tra...	Policy: mandatoryTagsList	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Use Multifactor Authentication For All A...	Policy: authorisedKVCombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Maintain Standard Security Configuration...	Policy: noHTTP	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Establish Secure Coding Practices	Policy: noForbiddenValues	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global

Politique DevOps pour contrôler la table intermédiaire des objectifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table intermédiaire de l'accélérateur DevOps



Il existe une table intermédiaire dans le cadre de l'accélérateur DevOps, qui est la politique DevOps visant à contrôler la table intermédiaire des objectifs [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging]. Un utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité peut afficher la table.

Pour CAM et CIS, les ID système des objectifs de contrôle sont mappés aux ID système de la politique DevOps. Toutefois, pour UCF, l'ID source de l'objectif de contrôle importé à partir de la liste partagée est mappé à l'ID système de la politique DevOps.

Les données de la politique DevOps pour contrôler la table intermédiaire des objectifs [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging] sont expédiées avec l'état En attente. Les données sont renseignées dans la table intermédiaire en fonction des applications installées dans l'instance. Les données ne sont pas traitées si l'objectif du contrôle et la politique PaCE n'existent pas dans l'instance.

Tâche planifiée pour déplacer des données de la table intermédiaire vers la table principale

Une tâche quotidienne (importer la politique DevOps dans le mappage des objectifs de contrôle à partir de l'étape intermédiaire) s'exécute après l'installation des applications et de l'accélérateur DevOps pour ajouter les enregistrements à la table Objectif de contrôle aux éléments (sn_compliance_control_objective_item). Si l'enregistrement est ajouté avec succès à la table de mappage, l'état de l'enregistrement dans la table intermédiaire passe à Traité. Si un objectif de contrôle n'est pas renseigné ou présent dans l'application, l'enregistrement n'est pas traité, mais est à l'état En attente.

Solutions d'analyse et de reporting pour GRC : Policy and Compliance Management

Platform Analytics et Reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

La solution Analytics and Reporting pour GRC : Policy and Compliance Management est disponible sur le .ServiceNow Store

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution Analytics and Reporting pour GRC : Policy and Compliance Management, procédez comme suit.

1. Visitez le ServiceNow Store et obtenez une autorisation pour l'application Analyse des performances GRC : Policy and Compliance Management et les applications associées. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Store.
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
3. Recherchez et installez l'application Analyse des performances GRC : Policy and Compliance Management.

Important :

À partir de la version 18.1.0 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , les solutions d'analyse et de reporting pour Policy and Compliance sont disponibles dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Tableau de bord Vue d'ensemble de Analyse des performances la conformité

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue exécutive des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement.

Tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité

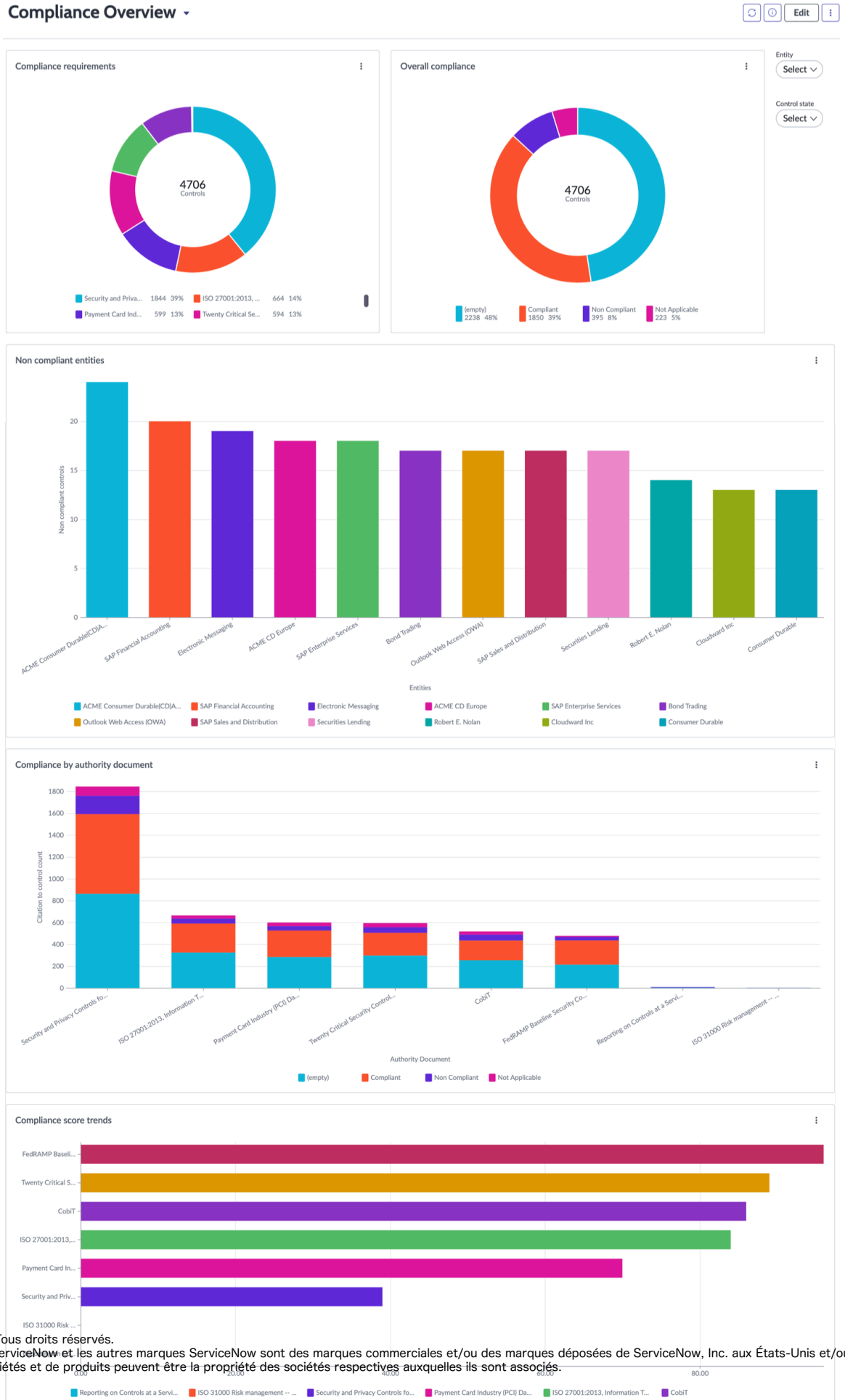
Important : À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Gestionnaire d'audit (sn_compliance.manager) : avoir une visibilité claire sur l'état général et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.
- Administrateur d'audit (sn_compliance.admin) : pour identifier rapidement les zones de problème.
- Analyste d'audit (sn_compliance.user) : pour classer par ordre de priorité les risques ou les tâches sur lesquels se concentrer en fonction de leur criticité pour l'organisation.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité contient les visualisations suivantes :

Nom	Type	Description
Exigences de conformité	Graphique en anneau	Nombre d'exigences ouvertes par document de référence
Conformité globale	Graphique en anneau	Pourcentage de conformité globale de la citation Document de référence
Entités non conformes	Histogramme	Entités globales avec des contrôles non conformes.
Conformité par document de référence	Histogramme	Les réglementations, certifications, cadres de travail, normes et bonnes pratiques qu'une organisation choisit ou doit respecter pour se conformer aux réglementations.
Tendances des scores de conformité	Barre horizontale	Conformité globale par document de référence
Répartition de la conformité	Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	Les citations sont des enregistrements avec les exigences spécifiques citées dans un document de référence.

Vue d'ensemble de la conformité – Tableau de bord PA Premium

Important : Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité avec filtres PA est maintenant disponible dans le cadre du module d'extension Gestion de la politique et de la conformité .

À partir de la version 18.1.0, le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité – PA Premium est en cours de préparation pour une dépréciation future. Il ne sera plus disponible sur les nouvelles instances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité fournit des vues sur la source des exigences de conformité, le niveau de conformité et les tendances.

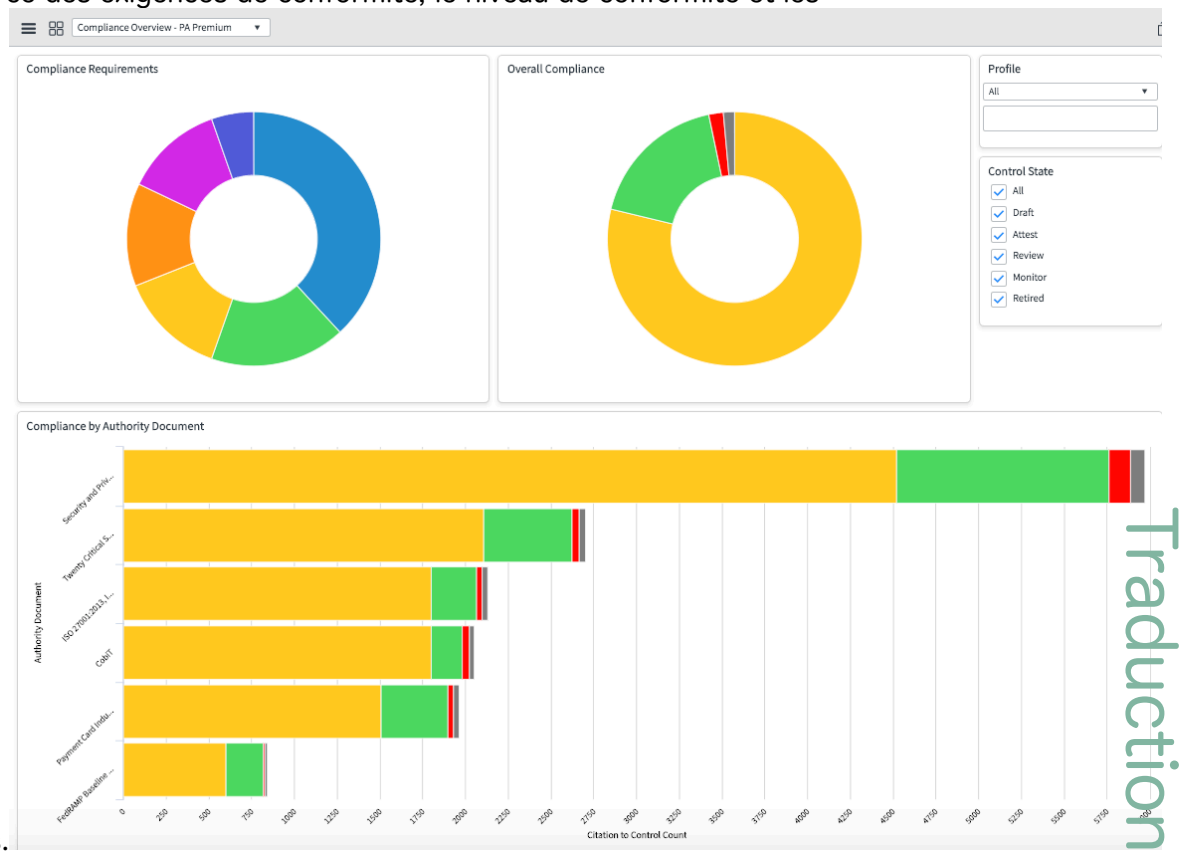


Tableau de bord Vue d'ensemble Analyse des performances de la politique

Le tableau de bord Vue d'ensemble des politiques fournit une vue exécutive des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement. Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur de conformité et de gestionnaire de conformité affichent le tableau de bord Vue d'ensemble des politiques.

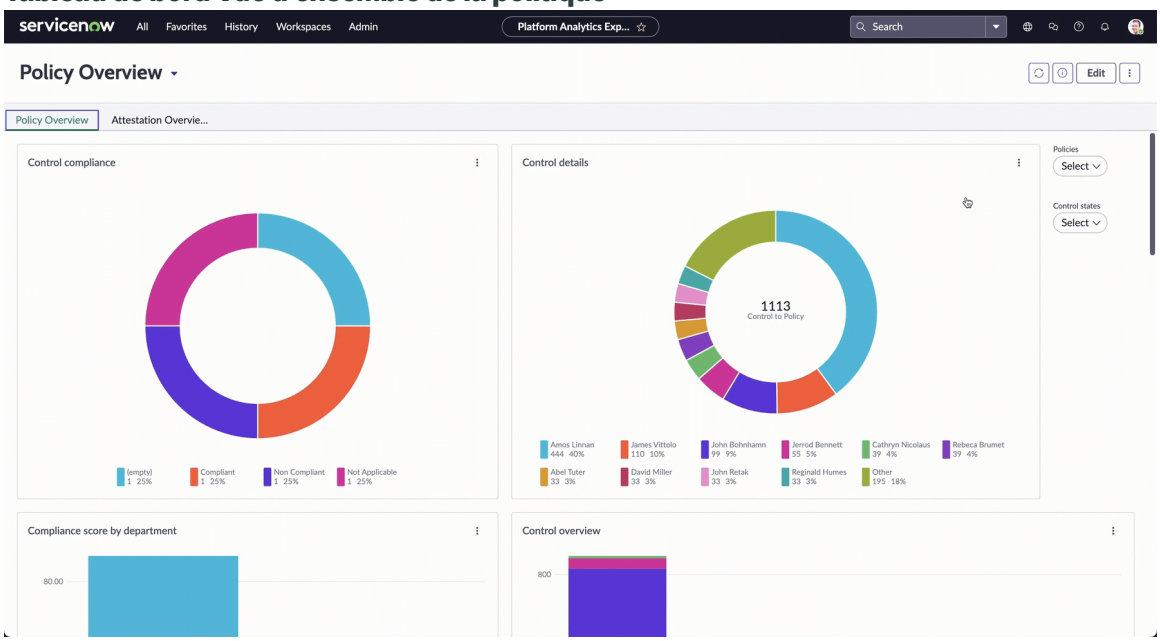
Important : À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d'ensemble de la politique est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble de la politique



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Administrateur de conformité (sn_compliance.admin) : pour afficher et modifier les détails dans le tableau de bord Vue d'ensemble de la politique.
- Lecteur de conformité (sn_compliance.reader) : permet d'afficher les exigences de conformité, la conformité globale et les répartitions de conformité.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de la politique

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Rapports

Important : À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , les rapports du tableau de bord Vue d'ensemble de la politique suivants peuvent être consultés dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Vue d'ensemble des politiques et procédures Rapports dans le système de base

Titre	Type	Description
Conformité vis-à-vis des	Graphique en anneau	Affiche la conformité globale de tous les contrôles dans le système.
Détails des contrôles	Graphique en anneau	Affiche une répartition des contrôles regroupés par propriétaire, catégorie ou type.
Score de conformité par département	Histogramme	Score de conformité global (moyen) par groupe/département d'affectation
Vue d'ensemble des contrôles		Affiche les nombres de contrôles exemptés par les entités.
Contrôles exemptés par politique	Histogramme	Affiche le nombre de contrôles exemptés par les politiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble des politiques et procédures Rapports dans le système de base (suite)

Titre	Type	Description
Contrôles exemptés par entité	Histogramme	Affiche une liste des problèmes de contrôle qui ont été fermés avec une valeur de réponse acceptée, ce qui signifie que le problème n’a pas été corrigé.
Problèmes de contrôle par politique (date d’ouverture)	Graphique linéaire	Affiche le nombre de problèmes de contrôle ouverts chaque semaine, regroupés par politique.
Objectifs de contrôle total par politique	Histogramme	Affiche le nombre total d’objectifs de contrôle dans chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher les objectifs de contrôle par type.

Tableau de bord Vue d’ensemble des Analyse des performances exceptions de politique

Fournit Tableau de bord Vue d’ensemble des Analyse des performances exceptions de politique des vues sur le nombre, la gravité et la source des exceptions de politique. Il montre également les contrôles exemptés.

Tableau de bord Vue d’ensemble des exceptions de politique

Important : À partir de la version 18.1.1 de l’application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d’ensemble des exceptions de politique est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience



Approved policy exceptions 19

Last refreshed just now

Number	Requester	Policy	Control objective	Issue	Priority	Valid from
PER0001003	Abraham Lincoln	Business Records and Media Management	management policies used to manage organizational records.	(empty)	4 - Low	2017-08-05 11:55:3
PER0001004	Abraham Lincoln	Business Records and Media Management	Capture the records required by organizational compliance requirements.	(empty)	4 - Low	2017-08-05 10:32:1
PER0001005	Bart Hachey	Business Records and Media Management	Capture the records required by organizational compliance requirements.	(empty)	3 - Moderate	2017-08-05 10:32:2
				Cloudward Inc has non compliant control titled		
PER0001010	Waldo Sisk	Facility Management policy	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	(empty)	3 - Moderate	2017-08-04 12:03:4
PER0001012	Waldo Sisk	Environmental Control Management policy	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	(empty)	4 - Low	2017-08-04 12:06:3
PER0001013	Callie Leboeuf	Change Management	Manage changes.	(empty)	5 - Planning	2017-08-04 12:08:5
PER0001014	Willa Dutt	Change Management	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Bond Trading - DR has non compliant control titled 'Perform risk assessments prior to approving change requests.'	4 - Low	2017-08-04 12:10:2
PER0002003	System Administrator	(empty)	SAP source outage	(empty)	4 - Low	2019-09-27 11:18:0
PER0002010	System Administrator	Environmental Control Management policy	Manage visitor identification inside the facility.	(empty)	4 - Low	2024-04-09 01:41:2
PER0002013	System Administrator	Environmental Control Management policy	Manage visitor identification inside the facility.	(empty)	4 - Low	2024-04-16 01:43:2
PER0002039	System Administrator	(empty)	Records management	Big Splash has non compliant control titled 'Records Management.'	4 - Low	2024-04-15 05:09:1
PER0002045	System Administrator	Remote Access Control policy	Protect remote access accounts with encryption.	Protect remote acess with encryption for Buyit	4 - Low	2024-04-17 03:47:3

Exempted controls 21

Last refreshed just now

Number	Name	Description	Status	State	Entity	Control objective	Owner
CTRL0010001	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Compliant	Monitor	New York Datacenter	Establish and maintain identification mechanism termination procedures.	Patty B
CTRL0010018	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Compliant	Monitor	New York Datacenter	Document the continuity plan exercise test results and provide them to senior management.	Patty B
CTRL0010073	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Retail Adding Points	Manage changes.	Celia Sl
CTRL0010074	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Retail	Manage changes.	Reginal
CTRL0010075	Manage changes.	Manage changes.	Compliant	Monitor	Electronic Messaging	Manage changes.	Jerrod I
CTRL0010054	Establish and maintain a change control		Compliant	Monitor	Retail Client Registration	Establish and maintain a change control program.	Reginal
CTRL0010439	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Perform risk assessments prior to approving change requests.	Compliant	Monitor	Bond Trading - DR	Perform risk assessments prior to approving change requests.	John Re

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Gestionnaire d'audit (sn_policy.manager) : avoir une visibilité claire de l'état global et du volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.
- Administrateur d'audit (sn_policy.admin) : pour identifier rapidement les zones de préoccupation.
- Analyste d'audit (sn_policy.user) : pour classer par ordre de priorité les risques ou les tâches sur lesquels se concentrer en fonction de leur criticité pour l'organisation.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Rapports

Titre	Type	Description
Exceptions de politique actives	Histogramme	Nombre d'exceptions actives par rapport aux politiques ouvertes.
Exceptions de politique par priorité	Graphique en anneau	Nombre total d'exceptions de politique par priorité.
Exceptions de politique par politique	Histogramme	Nombre total d'exceptions de politique réparties par politique.
Exceptions de politique par objectif de contrôle	Histogramme	Nombre total d'exceptions de politique réparties par objectif de contrôle
Exceptions de politique par entité	Histogramme	Nombre total d'exceptions de politique ventilées par entité
Exceptions de politique par département	Histogramme	Nombre total d'exceptions de politique réparties par département
Exceptions de politique approuvées	Liste	Nombre total d'exceptions de politique approuvées
Contrôles exemptés	Liste	Liste des contrôles disposant d'un statut d'exemption
Risques liés aux contrôles exemptés	Liste	Liste des risques de contrôle bénéficiant d'un statut d'exemption

Tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique dans l'interface classique utilisateur

Important : À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique peut être consulté dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

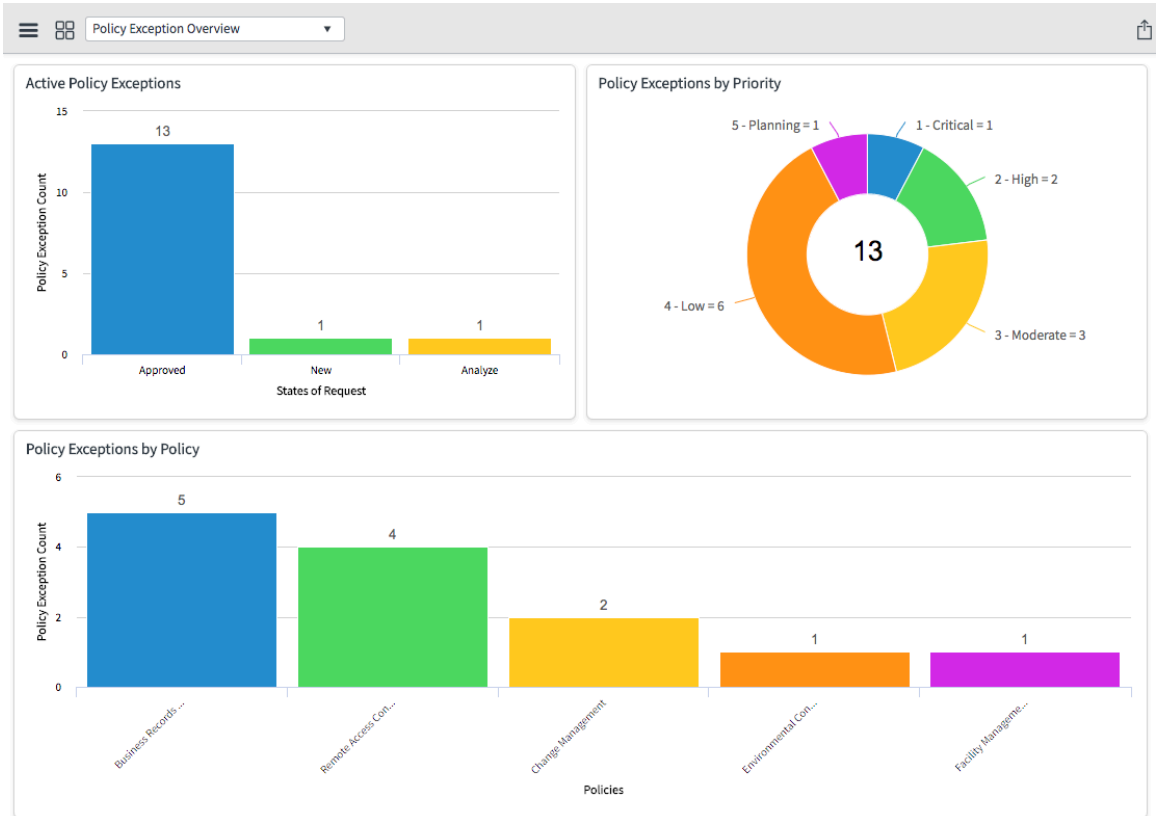


Tableau de bord de confirmation de politique

Le tableau de bord Confirmation de politique vous indique l'état de confirmation des politiques, notamment le nombre de confirmations de politique acceptées, refusées, en attente, passées la date d'échéance de confirmation, les exemptions demandées et celles qui sont exemptées.

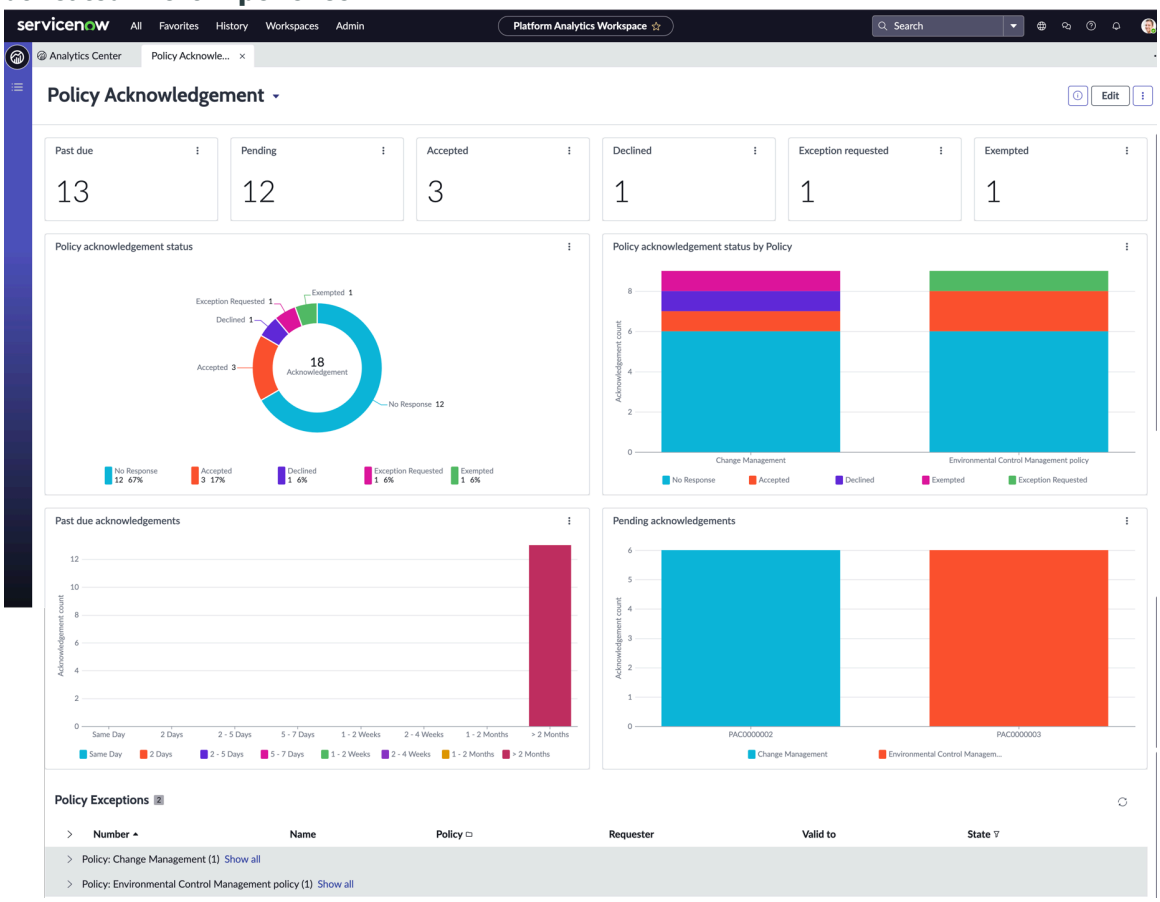
Important : À partir de la version 18.1.1 de l'application Gestion de la politique et de la conformité , le tableau de bord Confirmation de politique est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Confirmation de politique dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Lecteur de conformité (sn_compliance.reader), nécessaire pour afficher les widgets de confirmation de politique.
- Administrateur de conformité (sn_compliance.admin), nécessaire pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord de confirmation de politique

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Rapports

Titre	Type	Description
État de la confirmation de la politique	Graphique en anneau	Affiche l'état général des confirmations de politique.
État de la confirmation de la politique par politique		Affiche le nombre total de confirmations liées à chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher l'état global de la confirmation pour chaque politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Confirmations arrivées à échéance		Affiche le nombre total de confirmations arrivées à échéance sur une période donnée.
Confirmations en attente		Affiche le nombre total de confirmations en attente liées à chaque politique.
Exceptions de politique	Liste Liste	Affiche une liste des exceptions de politique ouvertes pour une politique avec les détails des .

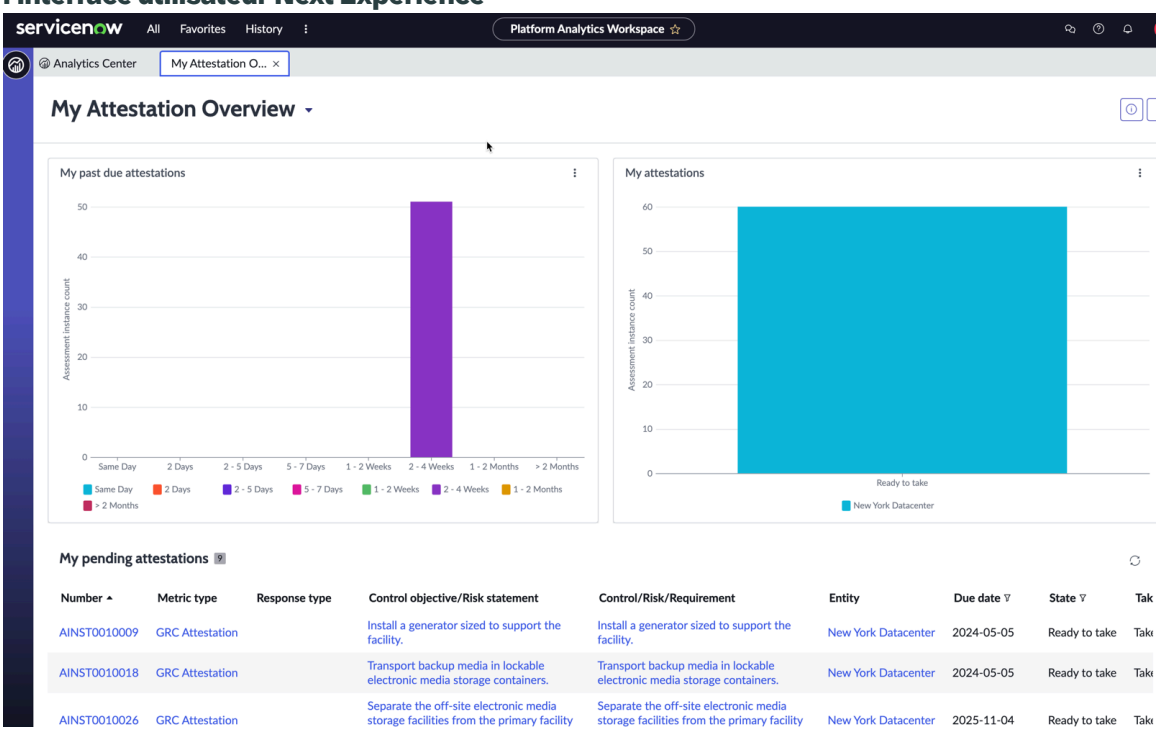
Tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation affiche divers rapports d'évaluation, tels que Enregistrements évaluables par type, Mesures totales par type de mesure et Évaluations par état. Vous pouvez maintenant afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Important : À partir de la version 18.1.1 de l'application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d'ensemble de mes attestations est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience



Rôle requis ServiceNow AI Platform

Utilisateur métier (sn_grc.business_user) : pour afficher les attestations échues, actuelles et en attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de mon attestation

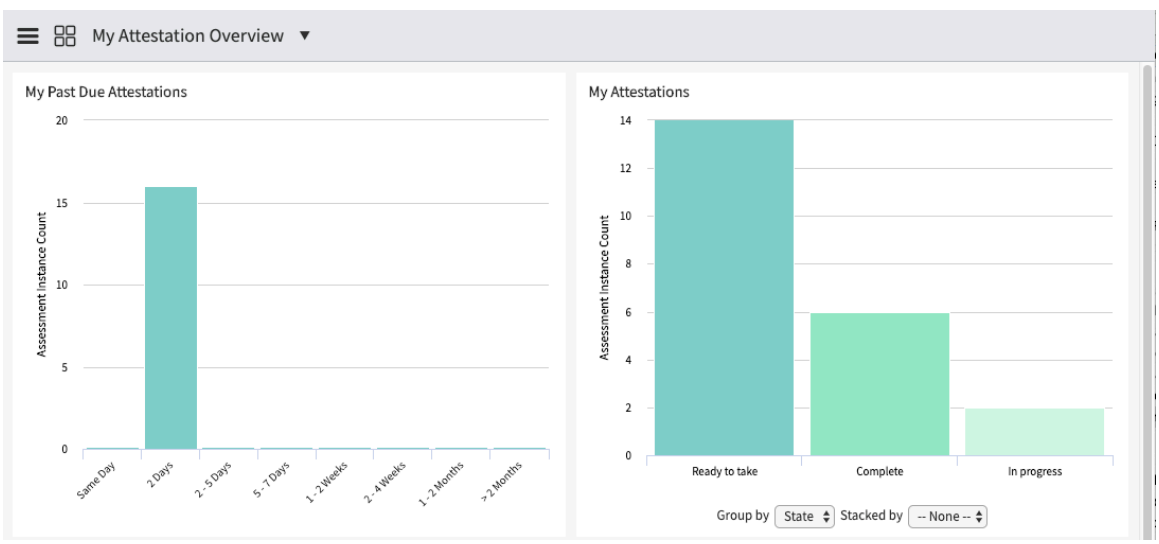
Titre	Type	Description
Mes attestations passées à échéance		Nombre total d'attestations passées à échéance qui vous sont affectées
Mes attestations		Nombre total d'attestations qui vous sont affectées, réparties par état
Mes attestations en attente	Liste	Liste des attestations en attente qui vous sont affectées

GRC Tableau de bord de la vue d'ensemble de l'attestation

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation GRC affiche les attestations qui vous sont affectées, ainsi que les attestations en attente et en retard.

Important : À partir de la version 18.1.1 de l'application Policy and Compliance Management, les rapports du tableau de bord de vue d'ensemble de l'attestation GRC peuvent être consultés dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour afficher les rapports dans le , reportez-vous à la Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience section Tableau de bord Vue d'ensemble de mon attestation.



Visualisations des données

Le GRC tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation contient les visualisations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
Mes attestations passées à échéance		Nombre total d’attestations passées à échéance qui vous sont affectées
Mes attestations		Nombre total d’attestations qui vous sont affectées, réparties par état
Mes attestations en attente	Liste	Liste des attestations en attente qui vous sont affectées

Tableau de bord de vue d'ensemble NIST Cybersecurity Framework

NIST Cybersecurity Framework Le tableau de bord de vue d’ensemble contient une variété de rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections du NIST CSF processus.

Important : À partir de la version 18.1.0 de l’application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d’ensemble NIST Cybersecurity Framework est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

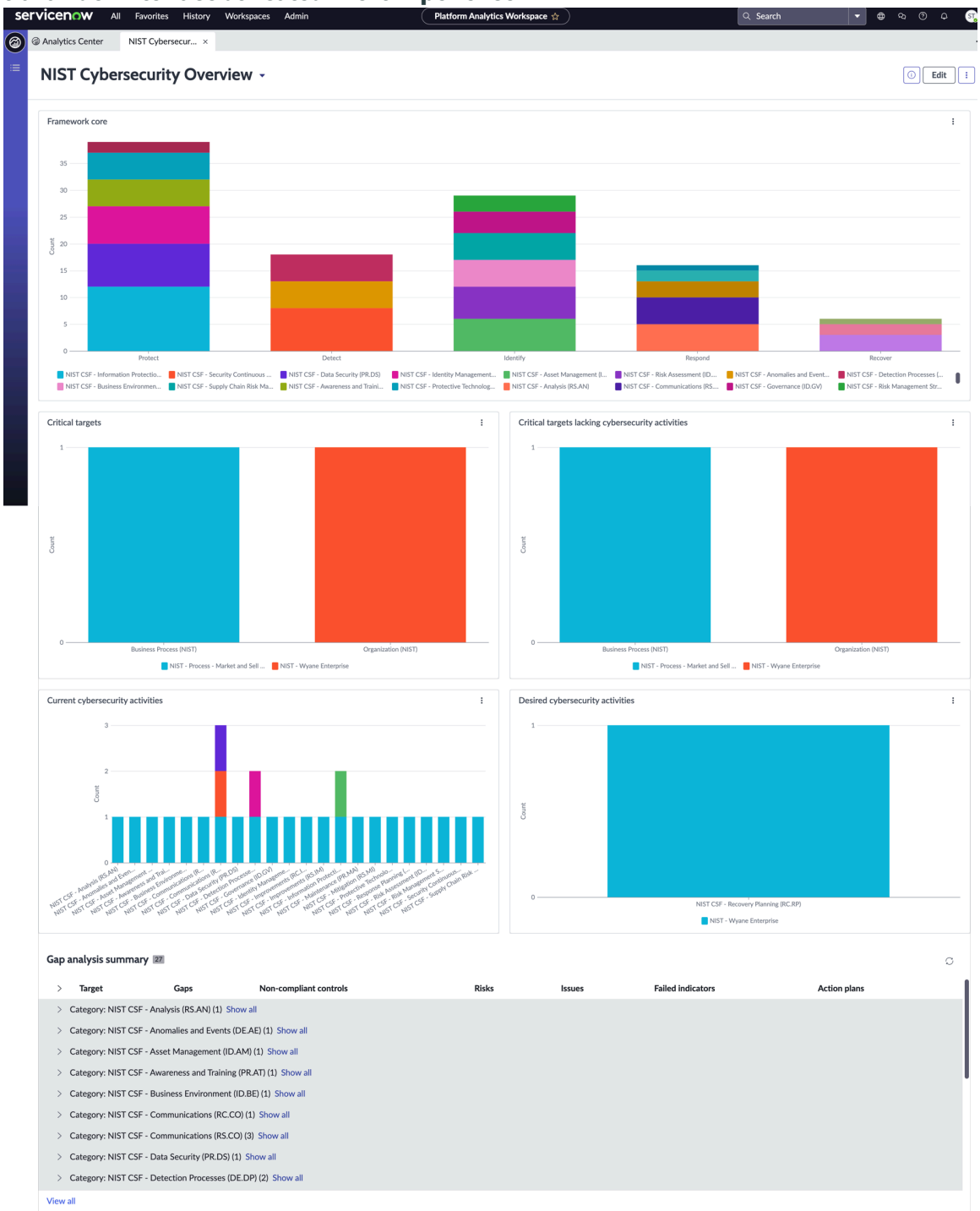
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour afficher le tableau de bord dans l’interface utilisateur, reportez-vous à classique la section Tableaux de bord et rapports NIST CSF Use Case Accelerator.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de la cybersécurité du NIST dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- NIST CSF Risk Executive (sn_irm_nist_csf.risk_executive), pour afficher tous les rapports dans le tableau de bord.
- Administrateur système, pour modifier les données dans le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord NIST Cybersecurity Framework

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **CSF NIST** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Titre	Type	Description
Cadre de travail principal		Fournit une vue d'ensemble des politiques de cybersécurité organisées par les NIST CSF fonctions.
Cibles critiques		Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques par classe d'entité ou par niveaux.
Cibles critiques manquant d'activités de cybersécurité		Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques qui manquent d'activités de cybersécurité par classe d'entité ou par niveaux.
Activités actuelles de cybersécurité		Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité actuellement effectuées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité.
Activités de cybersécurité souhaitées		Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité souhaitées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité.
Résumé de l'analyse des écarts	Liste	Fournit un résumé des lacunes, des contrôles non conformes, des risques, des problèmes, des indicateurs d'échec et des plans d'action pour les cibles regroupées par cybersécurité, fonctions de cybersécurité ou les cibles elles-mêmes.

Tableau de bord de la vue d'ensemble du profilage du cadre de travail du NIST

Le tableau de bord Vue d'ensemble du profilage du cadre de travail du NIST contient des rapports dans chacune des sections NIST RMF du processus : Catégoriser, Sélectionner, Implémenter, Évaluer, Autoriser et Contrôler. Vous pouvez afficher ces rapports dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

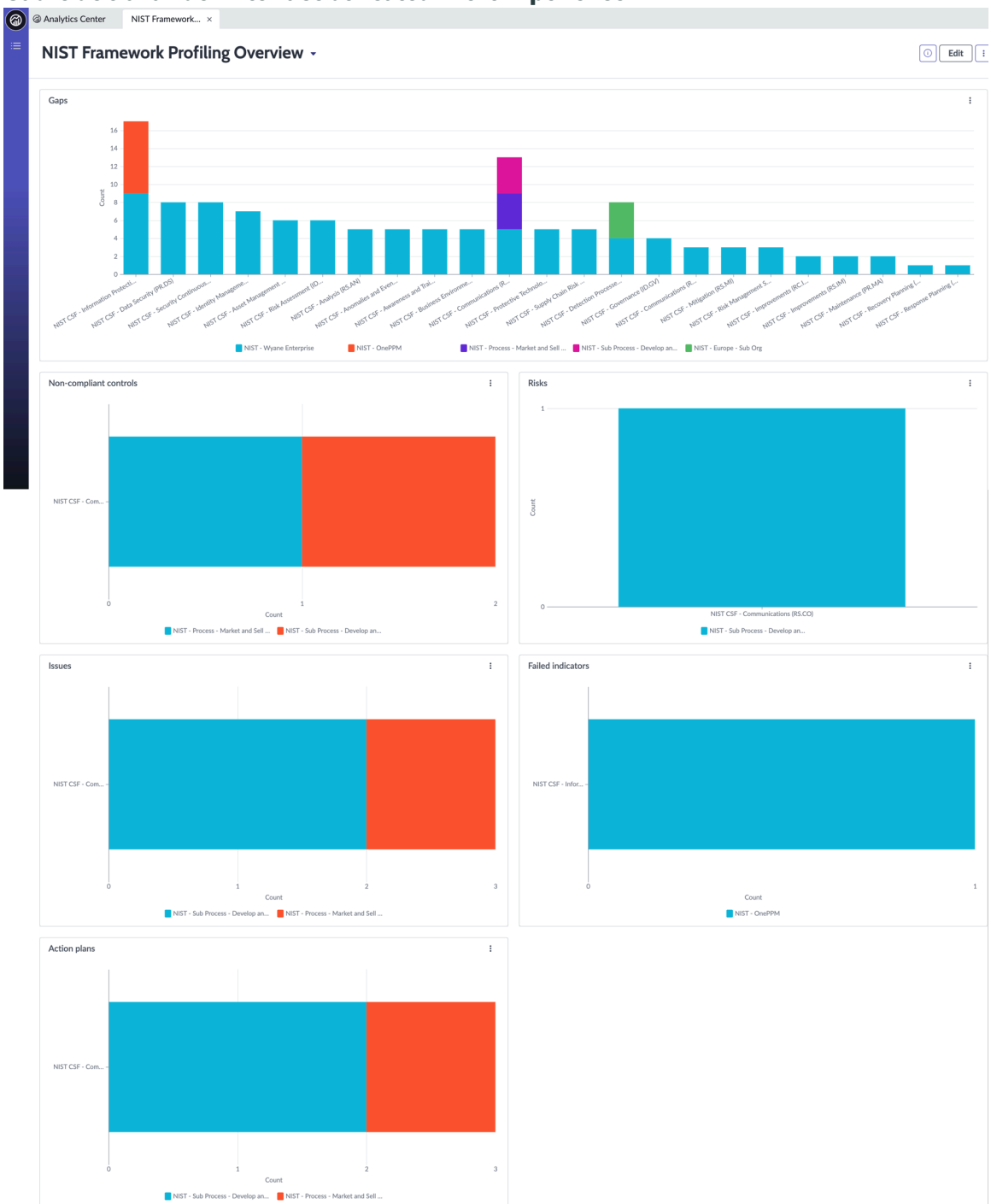
Important : À partir de la version 18.1.0 de l'application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d'ensemble du profilage du cadre de travail NIST est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble du profilage du cadre de travail du NIST dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Responsable de la sécurité du CSF NIST (sn_irm_nist_csf.security_officer), pour afficher tous les rapports dans le tableau de bord.
- NIST CSF Risk Executive (sn_irm_nist_csf.risk_executive), pour afficher tous les rapports dans le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord de la vue d'ensemble du profilage du cadre de travail du NIST

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Rapports

Titre	Description
Écarts	Affiche une vue d'ensemble des lacunes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les écarts sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions.
Contrôles non conformes	Affiche une vue d'ensemble des contrôles non conformes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les contrôles non conformes sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions.
Risques	Affiche une vue d'ensemble des risques qui existent pour les activités de cybersécurité. Les risques sont regroupés par politiques, classe de profil, entités ou fonctions.
Problèmes	Affiche une vue d'ensemble des problèmes pour les activités de cybersécurité. Les problèmes sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.
Indicateurs défaillants	Affiche une vue d'ensemble des indicateurs d'échec pour les activités de cybersécurité. Les indicateurs sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.
Plans d'action	Affiche une vue d'ensemble des plans d'action existants pour les activités de cybersécurité. Les plans d'action sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.

Tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications fournit la vue actuelle de la situation en matière de risque et de conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise. Vous pouvez maintenant afficher le tableau de bord dans Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

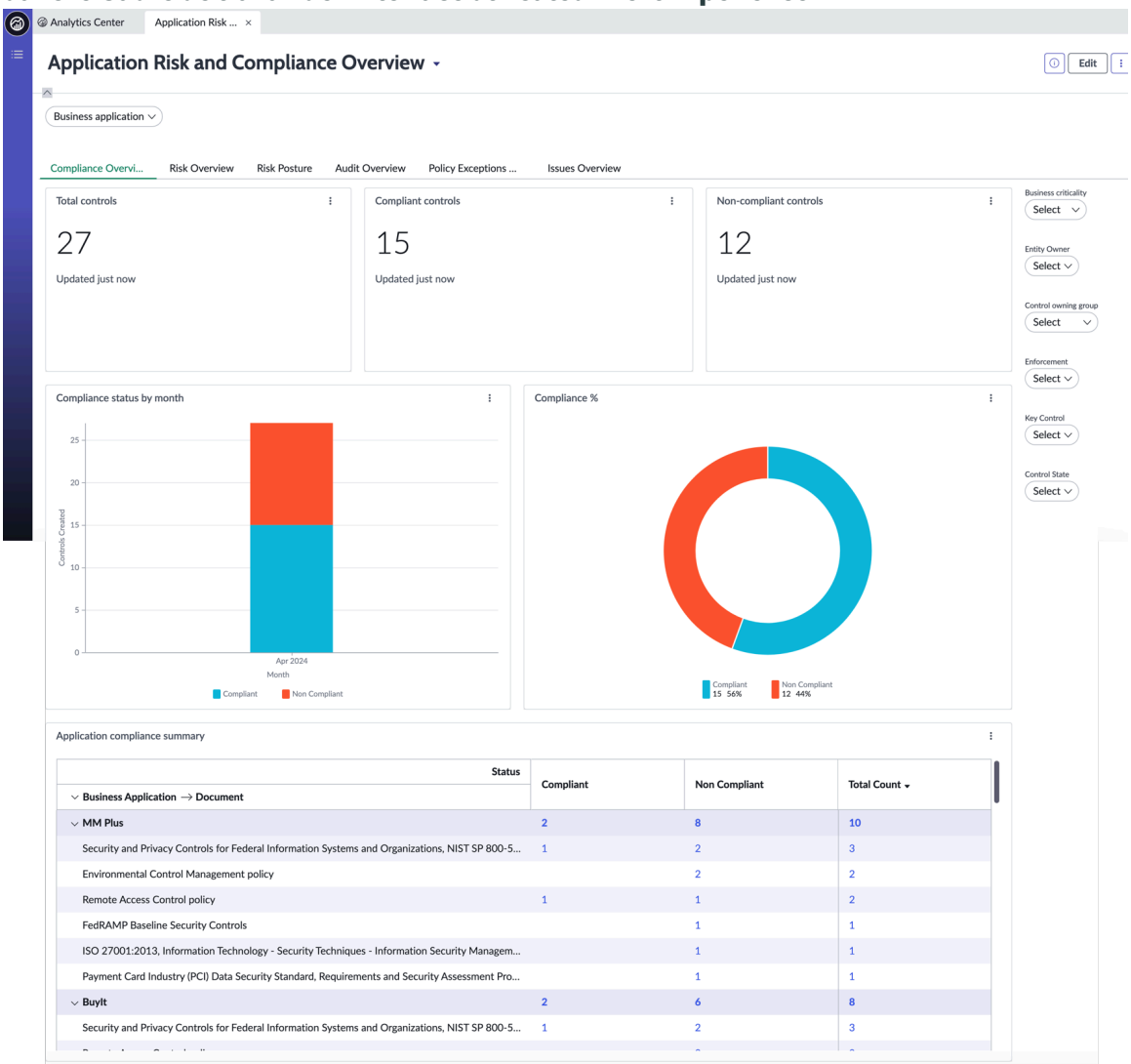
Important : À partir de la version 18.1.0 de l'application Policy and Compliance Management, le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience



Rôles ServiceNow AI Platform requis

- Admin (sn_grc.admin) pour fournir des droits d'administrateur et modifier les rapports dans le tableau de bord.
- Reader (sn_grc.reader), pour afficher les rapports dans le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité de l'application

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Tableaux de bord GRC avancés** > **Tableau de bord d'analyse des risques de l'application**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

- L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. Cet onglet fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise.
- L'onglet Situation vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. L'onglet fournit des informations sur l'exposition aux risques des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. L'onglet fournit une vue d'ensemble des activités d'audit et d'audit liées aux applications d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise.
- L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques ou le module d'extension Gestion de la politique et conformité. L'onglet fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise.

Titre	Description
Onglet Vue d'ensemble de la conformité	
Total des contrôles	Fournit le nombre total de contrôles actifs.
Contrôles conformes	Fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
Contrôles non conformes	Fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
État de la conformité par mois	Fournit le nombre de contrôles actifs par mois. Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou application d'entreprise.
% de conformité	Fournit le pourcentage des différents états des contrôles actifs tels que Conforme, Non conforme et Non applicable.
Résumé de la conformité de l'application	Fournit le résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise.
Onglet Vue d'ensemble des risques	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Description
Carte thermique des risques par criticité de l’application	Affiche la carte thermique des risques de l’application en fonction de la criticité des applications par rapport à l’évaluation du risque de l’application.
Vue d’ensemble des tâches de réponse aux risques	Affiche les tâches de réponse créées pour un risque et les différents états de ces tâches. Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de réponse au risque, score calculé du risque, réponse au risque affectée à ou application d’entreprise.
Résumé des risques de l’application	Affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à la cote de risque globale de l’application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l’application ne sont pas représentés dans le présent rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés.
État des contrôles d’atténuation des risques de l’application	Fournit des informations sur les risques d’une application et les contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L’état des contrôles ne doit pas être brouillon ou mis hors service. Les risques pour une seule année sont affichés.
Onglet Situation vis-à-vis du risque	
Risques très élevés	Affiche les risques très élevés d’une application.
Risques élevés	Affiche les risques élevés d’une application.
Modérer les risques	Affiche les risques modérés d’une application.
Expirations des tâches d'acceptation	Affiche les tâches d’acceptation de réponse aux risques qui expirent le jour, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l’année en cours.
Tendance des risques contributifs	Affiche la tendance des risques directement associés aux applications d’entreprise et leur performance sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l’application ne sont pas représentés dans le présent rapport.
Onglet Vue d’ensemble de l’audit	
Engagements d’audit ouverts	Affiche le nombre d’engagements d’audit à l’état ouvert.
Contrôles inefficaces	Affiche le nombre de contrôles inefficaces pour un engagement d’audit.
Problèmes ouverts	Affiche le nombre de problèmes ouverts pour un engagement d’audit.
Problèmes passés arrivés à échéance	Affiche le nombre de problèmes d’audit échus pour une application.
Engagements d’audit à venir	Affiche le nombre mensuel des engagements d’audit à venir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Description
Problèmes ouverts par engagements d’audit	Affiche le nombre mensuel de problèmes d’audit ouverts.
Problèmes passés arrivés à échéance par engagements d’audit	Affiche les problèmes d’audit échus sur une période.
Contrôles inefficaces par engagements d’audit	Affiche les informations relatives aux engagements d’audit et aux contrôles inefficaces associés.
Onglet Vue d’ensemble des exceptions de politique	
Nouvelles exceptions	Fournit des informations sur les nouvelles exceptions demandées.
Exceptions approuvées	Fournit des informations sur le nombre d’exceptions approuvées.
Exceptions rejetées	Fournit des informations sur le nombre d’exceptions rejetées.
Exceptions expirées	Fournit des informations sur le nombre d’exceptions expirées.
Exceptions en attente d'approbation	Fournit des informations sur les exceptions en attente d’approbation et qui arrivent à échéance à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours.
Extensions en attente d'approbation	Fournit des informations sur les extensions en attente d’approbation et dues à la date actuelle, à la semaine en cours, au mois en cours et au trimestre en cours.
Expirations d’exceptions à venir	Fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d’expirer et qui arrivent à échéance à la date actuelle, le lendemain de la date actuelle, la semaine en cours, la semaine suivant la semaine en cours et le mois en cours.
Exceptions demandées par rapport à Approuvé	Fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d’exceptions approuvées par mois.
Onglet Vue d’ensemble des problèmes	
Problèmes ouverts	Affiche le nombre de problèmes à l’état ouvert.
Problèmes à priorité critique	Affiche le nombre de problèmes à priorité critique.
Problèmes de priorité élevée	Affiche le nombre de problèmes de priorité élevée.
Problèmes acceptés	Affiche le nombre de problèmes acceptés.
Problèmes passés arrivés à échéance	Affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance.
Problèmes à résoudre	Affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l’année en cours.
Tâches de remédiation à terminer	Affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être terminées à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l’année en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Description
Problèmes passés arrivés à échéance	Affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période donnée.
Tâches de remédiation passées arrivées à échéance	Affiche le nombre de tâches de rattrapage passées arrivées à échéance sur une période donnée.
Tendance de création de problème	Affiche la tendance de création des problèmes sur une période donnée.
Tendance de clôture de problème	Affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée.
Tendance de création des tâches de résolution	Affiche la tendance de création des tâches de rattrapage sur une période.
Tendance de fermeture des tâches de résolution	Affiche la tendance de fermeture des tâches de remédiation sur une période.

Filtres

Nom	Description
Onglet Vue d’ensemble de la conformité	Les filtres utilisés pour filtrer les données sur les rapports disponibles à partir de l’onglet Vue d’ensemble de la conformité sont les suivants : • Application d'entreprise • Criticité opérationnelle • Propriétaire de l'entité • Application de la loi, comme des contrôles obligatoires ou volontaires • Contrôle clé • État de contrôle • Groupe propriétaire du contrôle
Onglet Vue d’ensemble des risques	Les filtres utilisés pour filtrer les données sur les rapports disponibles à partir de l’onglet Vue d’ensemble des risques sont les suivants : • Application d'entreprise • Criticité • Cotes de risque • Propriétaire de l'application • Propriétaire de l'entreprise
Onglet Vue d’ensemble de l’audit	Les filtres utilisés pour filtrer les données sur les rapports disponibles dans l’onglet Vue d’ensemble de l’audit sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• Application d'entreprise • Engagement de l'audit • Criticité

Référence Gestion de la politique et de la conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité .

Composants installés avec Gestion de la politique et de la conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec l'activation du module d'extension Gestion de la politique et de la conformité . Ces composants comprennent des tables, des rôles d'utilisateur et des propriétés.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Gestion de la politique et de la conformité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de conformité [sn_compliance.admin]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans sn_grc champs d'application et les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . Outre les autorisations héritées, l'administrateur de conformité peut supprimer les documents de référence, les citations, les politiques, les objectifs de contrôle et les contrôles.	• sn_compliance.manager • sn_grc.admin
Créateur de l'attestation sn_compliance.attestation_creator	Rôle utilisé pour créer le type de métrique d'attestation ainsi que les questionnaires sur les GRC exceptions.	assessment_admin
Développeur de conformité [sn_compliance.développeur]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire, d'administrateur et de développeur dans sn_grc champs d'application	• sn_compliance.admin • sn_grc.développeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	et les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . En plus des autorisations héritées, le développeur de conformité peut créer des modèles d'articles et modifier des scripts.	
Gestionnaire de conformité [sn_compliance.responsable]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champs d'application et les rôles de lecteur et d'utilisateur dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . En plus des autorisations héritées, le gestionnaire de conformité peut créer des documents de référence, des citations, des objectifs de contrôle et des contrôles.	• sn_compliance.user • sn_grc.gestionnaire • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie
Lecteur de conformité [sn_compliance.lecteur]	Contient le rôle de lecteur dans sn_grc périmètres. En plus des autorisations héritées, le lecteur de conformité peut se voir attribuer des modèles d'indicateurs, des indicateurs et des problèmes.	• sn_grc.lecteur • survey_reader
Utilisateur de conformité [sn_compliance.utilisateur]	Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur dans sn_grc périmètres et le rôle de lecteur dans l'application Gestion de la politique et de la conformité . En plus des autorisations héritées, l'utilisateur de conformité peut se voir affecter des contrôles et créer des politiques, et dispose d'un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules. L'utilisateur de conformité peut également créer des objectifs de contrôle.	• sn_compliance.reader • sn_grc.utilisateur • sn_risk.reader • survey_reader • vendor_reader
Analyste de conformité de l'entreprise [sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst]	Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur dans sn_grc périmètres et le rôle de lecteur dans le Conformité de l'espace de travail.	• sn_compliance.user • sn_audit.user
Gestionnaire de conformité de l'entreprise [sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans les champs d'application sn_grc, et les rôles de lecteur et d'utilisateur dans le Conformité de l'espace de travail.	• sn_compliance.manager • sn_compliance_ws.analyste_conformité_ent • sn_audit.gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de conformité IT [sn_compliance_ws.it_compliance_manager]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans les champs d'application sn_grc, et les rôles de lecteur et d'utilisateur dans le Conformité de l'espace de travail.	• sn_compliance.manager • sn_audit.gestionnaire

Tables installées avec Gestion de la politique et de la conformité

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de la politique et de la conformité.

Tables installées

Table	Description
Document de référence [sn_compliance_authority_document]	Étend la table Document [sn_grc_document] et stocke tous les documents de référence.
Contrôle [sn_compliance_control]	Étend la table Élément [sn_grc_item] et stocke tous les contrôles.
Politique [sn_compliance_policy]	Étend la table Document [sn_grc_document] et stocke toutes les politiques.
Modèle d'article [sn_compliance_article_template]	Utilisé pour formater le texte de politique contenu dans un enregistrement de politique lors de la publication de la politique dans la base de connaissances (KB).
Citation [sn_compliance_citation]	Étend la table Contenu [sn_grc_content] et stocke toutes les citations.
Mappage de la cote de risque de l'exception de politique [sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping]	Stocke les détails du mappage de la cote d'évaluation des risques avec la cote de risque de l'exception de politique.
Politique à Type d'entité [sn_compliance_m2m_policy_profile_type]	Étend le document au type d'entité [sn_grc_m2m_document_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les politiques et les types d'entités.
Objectif du contrôle à Citation [sn_compliance_m2m_statement_citation]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de contrôle et leurs contenus des documents de référence connexes.
Objectif du contrôle à Type d'entité [sn_compliance_m2m_statement_profile_type]	Étend le contenu au type d'entité [sn_grc_m2m_content_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
	qui est utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de contrôle et le type d'entité.
Objectif du contrôle [sn_compliance_policy_statement]	Étend la table de contenu [sn_grc_content] et stocke tous les objectifs de contrôle.
Exigence d'objectifs de contrôle [sn_compliance_policy_stmt_requirement]	Stocke le numéro et la description d'une exigence d'objectif de contrôle.
Objectif du contrôle associé à l'exigence d'objectif du contrôle [sn_compliance_m2m_policy_stmt_policy_stmt_rqmt]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre l'objectif de contrôle et l'exigence d'objectif de contrôle.
Exigence de contrôle [sn_compliance_control_requirement]	Stocke le numéro d'exigence du contrôle
Exigence de contrôle à contrôle [sn_compliance_m2m_control_control_requirement]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les détails du contrôle et des exigences de contrôle. Le champ **État de l'implémentation** indique si l'exigence est héritée ou auto-implémentée.
Sélection du besoin [sn_compliance_hybrid_selection]	Stocke les sélections des exigences de contrôle. Il contient les détails des exigences de contrôle, de l'objectif de contrôle, de l'entité et du package d'autorisation.
Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]	Stocke toutes les exceptions de politique.
Politique à Déclaration de politique [sn_compliance_m2m_policy_policy_statement]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de politique et de contrôle.
Contrôle à entité [sn_compliance_m2m_control_entity]	Étend l'élément à la table d'entité [sn_grc_m2m_entity_item].

Remarque : Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour Gestion de la politique et de la conformité.

Limitations d'accès pour le rôle d'utilisateur métier GRC

Les limitations de contrôle d'accès (ACL) ou les conditions d'absence de rôle avec snc_internal rôle (ou l'absence de rôle) sont remplacées par le rôle sn_grc.business_user pour contrôler le niveau d'accès des différents utilisateurs aux tables de conformité et également pour suivre leur utilisation.

Rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user)

Le rôle d'utilisateur métier GRC est accordé aux utilisateurs habilités à effectuer n'importe quelle opération GRC. Il est également accordé aux utilisateurs disposant snc_internal rôle qui ont effectué toutes les opérations telles que la création d'exceptions de politique, de problèmes et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la réponse aux attestations, aux confirmations et à d'autres opérations. Ce rôle est fourni lors de l'installation du module d'extension Profils GRC.

Utilisateur métier GRC : rôle léger (sn_grc.business_user_lite)

Les utilisateurs qui pourraient effectuer des opérations limitées avec snc_internal rôle sont considérés comme des opérateurs légers. Ces utilisateurs reçoivent le rôle d'utilisateur métier GRC – Lite (sn_grc.business_user_lite) afin de suivre l'utilisation Lite des tables de conformité à l'aide de ce rôle. Ce rôle est accordé par le biais d'un module d'extension de rôles explicites, GRC : Business User – Lite, qui peut être installé par les utilisateurs disposant d'un accès de maintenance ou les équipes de support ServiceNow.

Pour plus d'informations sur l'installation, la mise à niveau et les affectations de rôles, consultez l'article Rôle d'utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la base de Now Support connaissances.

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les articles.

Les limitations d'accès des utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur GRC Business et d'autres rôles pour différentes tables de conformité et autres tables connexes sont répertoriées ci-dessous. Pour plus d'informations, consultez l'article Resserrements de sécurité pour GRC : Policy and Compliance Management [KB1112315] dans la base de Now Support connaissances.

Objectif du contrôle

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier lite peuvent lire tous les objectifs de contrôle.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée et qu'une politique publiée est associée à l'objectif de contrôle, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire ces objectifs de contrôle.
- Les utilisateurs avec l'utilisateur métier Lite ont un accès en lecture pour signaler un problème ou une exception de politique.

Politique

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier lite peuvent lire toutes les politiques.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire toutes les politiques publiées.
- Les utilisateurs avec l'utilisateur métier Lite ont un accès en lecture aux politiques afin de créer des exceptions de politique.

Politique à Objectif de contrôle M2M

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Business User ou Business User Lite peuvent lire une politique pour contrôler l'enregistrement M2M objectif.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire une politique pour contrôler l'enregistrement M2M de l'objectif si la politique est publiée.

Contrôle [sn_compliance_control]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC : utilisateur métier ou utilisateur métier lite peuvent afficher un contrôle.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire un contrôle.

Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]

- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier et Utilisateur métier de base peuvent afficher les attestations qui leur sont affectées.
- ServiceNow les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier lite peuvent effectuer des évaluations.
- Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier de base peuvent afficher le module Mes attestations groupées.
- Les utilisateurs disposant d'un rôle de base d'utilisateur métier GRC et d'utilisateur métier de base peuvent afficher les actions d'interface utilisateur de l'évaluation de groupe et de l'évaluation non groupée.
- Les utilisateurs disposant d'un rôle d'utilisateur métier GRC et d'utilisateur métier de base peuvent afficher l'option **Mes attestations** dans le menu d'application GRC.

Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]

Le rôle d'utilisateur est défini sur Utilisateur métier GRC ou Utilisateur métier léger si l'évaluation est une attestation, si la table est une exception de politique et si le rôle est vide.

Rapport Vue d'ensemble des contrôles

L'utilisateur disposant du rôle de lecteur GRC peut afficher le rapport de vue d'ensemble des contrôles.

Problème [sn_grc_issue]

Signaler et afficher des problèmes dans Portail de services

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC peuvent signaler un problème et afficher les problèmes signalés dans Portail de services. Utilisateur métier GRC est le rôle minimum requis pour afficher **Mes problèmes** dans le Portail de services.

Lire

Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent afficher un problème :

- Rôle d'utilisateur GRC (sn_grc.user)
- Rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier allégé . En outre, l'utilisateur doit remplir l'une des conditions suivantes :
  - **Le champ Affecté à** dans le problème est l'utilisateur.
  - **Affecté à** du problème parent est l'utilisateur ou **le groupe d'affectation** du problème parent est l'un des groupes de l'utilisateur.
  - **Le groupe d'affectation** est l'un des groupes de l'utilisateur. En outre, l'utilisateur doit également avoir le rôle d'utilisateur métier GRC.
  - **Le gestionnaire des problèmes** est l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Le groupe du gestionnaire des problèmes** est l'un des groupes qui appartiennent à l'utilisateur connecté.
- **Le contrôle/risque** du problème a un propriétaire et le propriétaire est l'utilisateur.
- Le problème est créé par l'utilisateur connecté.
- Le problème est créé à partir d'un triage de problème ouvert par l'utilisateur.
- L'utilisateur connecté est le délégataire ou l'utilisateur de la liste de surveillance sur une tâche de rattrapage pour le problème.
- Si GRC : Audit Management est installé, vous êtes uniquement un auditeur externe ; et un auditeur d'une mission fermée présentant des problèmes de test de contrôle ou d'autres problèmes ne peut afficher que ces problèmes.

Écriture

Si l'utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier est également l'utilisateur désigné dans le champ **Affecté à** , l'utilisateur peut modifier :

- Nom
- Description
- Gestionnaire des problèmes
- Groupe du gestionnaire des problèmes
- Plan d'action
- État
- Problème parent
- Commentaires supplémentaires
- Notes de travail
- Réponse
- Explication

Si l'utilisateur disposant du rôle de base d'utilisateur métier est également l'utilisateur désigné dans le champ **Affecté à** , l'utilisateur peut modifier :

- Gestionnaire des problèmes
- Groupe du gestionnaire des problèmes
- État
- Problème parent
- Commentaires supplémentaires
- Notes de travail
- Réponse
- Explication

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si des utilisateurs disposant des rôles d'utilisateur métier et d'utilisateur léger ont signalé un problème, ils peuvent ajouter des commentaires au problème. Toutefois, un GRC utilisateur peut modifier tous les problèmes.

Afficher mes problèmes ouverts

Les utilisateurs ayant au moins le rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier lite peuvent consulter leurs problèmes ouverts.

Regroupement des problèmes

Le regroupement des problèmes n'est ouvert qu'aux utilisateurs ayant un rôle d'utilisateur GRC.

Envoyer les informations

Un rôle minimum d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier lite est requis pour envoyer les informations relatives au problème.

Source du problème [sn_grc_issue_source]

Un rôle d'utilisateur métier GRC minimum est requis pour afficher et modifier la table Source du problème.

Tâche de rattrapage [sn_grc_task]

- L'utilisateur dans le champ **Affecté à** de la table de tâches de rattrapage doit avoir au minimum le rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier allégé .
- Pour l'accès en lecture, les utilisateurs à qui une tâche de rattrapage est affectée ou qui sont les utilisateurs de la liste de surveillance sur la tâche de rattrapage doivent avoir un rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier allégé . L'utilisateur **désigné dans le champ Affecté à** du problème, le gestionnaire des problèmes ou tout utilisateur disposant du rôle de gestionnaire GRC (sn_grc.manager) peuvent afficher une tâche de correction.
- **Mes tâches de rattrapage ouvertes** est visible par les utilisateurs ayant un rôle minimum d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier allégé.

Ma tâche d'indicateur [sn_grc_indicator_task]

Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier lite peuvent accéder à Mes tâches d'indicateur.

Confirmation de politique

Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier lite peuvent :

- Reconnaître les politiques à partir de l'interface utilisateur et Portail de services.ServiceNow AI Platform
- Option de menu **Afficher mes remerciements** dans Portail de services.
- Affichez les instances de confirmation [sn_compliance_policy_acknowledgement_instance] qui leur sont affectées.

Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]

Les utilisateurs disposant du rôle GRC Utilisateur métier ou Utilisateur métier lite peuvent :

- Émettre des exceptions de politique à partir de ServiceNow AI Platform et Portail de services.
- Afficher l'exception de politique. Les utilisateurs disposant d'un accès en lecture comprennent les utilisateurs qui ont demandé une exception de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

politique, qui sont présents dans la liste de surveillance et qui sont des approbateurs de vérification, des approbateurs finaux, des propriétaires de contrôle impactés et des gestionnaires de conformité.

Pour en savoir plus, consultez :

- Article Rôle d'utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la base de Now Support connaissances.
- Gouvernance, risque et conformité Mise à jour de la conformité des licences [KB1096178] article de la Now Support base de connaissances.

Propriétés installées avec GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de la politique et de la conformité.

Nom	Description
Notation basée sur la hiérarchie d'entités sn_compliance.notation_basée sur la hiérarchie_de_l'entité	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Déclencher les attestations de contrôle en fonction de la date de création ou de mise à jour de la dernière attestation terminée sn_compliance.attestation_run_reference_date_field	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Date de création, Date de mise à jour • **Emplacement** : **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut) sn_compliance.active_states	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : brouillon, évaluer, examiner, contrôler • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
États pour lesquels le contrôle est inactif (le premier état est inactif par défaut) sn_compliance.états_fermés	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : mis hors service • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Nom du type de mesure d'évaluation utilisée pour les attestations sn_compliance.attestation_par défaut	Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Attestation GRC • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Nom de la base de connaissances utilisée pour publier des articles sur la politique sn_compliance.knowledge_base	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Gouvernance, risque et conformité • **Emplacement** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Activer les évaluations intelligentes sur le contrôle sn_compliance.enable_smart_assessments	Propriété qui permet l'évaluation des contrôles à l'aide du moteur d'évaluation non classique. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

Séparation de domaine dans GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Avantages d'avoir des tables séparées par domaine dans Gestion de la politique et de la conformité

Séparation de domaine est préférable pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque : Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Gère la GRC séparation de domaine

Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des enregistrements qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.
- La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine



- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans les domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne pourrez pas recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine Global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles dans un domaine supérieur aux utilisateurs dans un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'attribuer pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Ainsi, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'objectifs de contrôle et d'énoncés de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations dans un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC des autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle à partir du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'étendre le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

⚠ **Avertissement :** ServiceNow déconseille la séparation de domaine des tables de plateforme (toutes les tables portant le préfixe sys_ telles que les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car elle peut produire des résultats inattendus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Allocation de valeurs de domaine aux Gestion de la politique et de la conformité objets

Les enregistrements qui sont générés automatiquement par le biais de travaux planifiés ou de scripts en arrière-plan sont séparés par domaine en fonction de leur objet parent ou de leur domaine d'utilisateur pour tous les objets Policy and Compliance. De même, les contrôles, les risques ou les évaluations des risques qui sont générés automatiquement en fonction des entités doivent également être séparés par domaine.

Les changements suivants sont apportés au processus d'affectation de domaine pour gérer la ségrégation des données par les fournisseurs de services gérés liées aux Gestion de la politique et de la conformité tables :

Objets Gestion de la politique et de la conformité	**Source de domaine**
Politique	Domaine d'utilisateur
Campagne de confirmation	Domaine de politique
Politique à Objectif du contrôle	Domaine de politique
Document de référence	Domaine d'utilisateur
Citation	Domaine du document
Objectif du contrôle	Domaine d'utilisateur
Objectif du contrôle à Citation	Domaine de citation
Exception de politique	Domaine d'utilisateur
Approbations de l'exception de politique	Domaine d'exception de politique
Enregistrements connexes à l'exception de politique	Domaine d'exception de politique
Confirmation	Domaine de l'article de la base de connaissances
Catégorie de politique	Domaine d'utilisateur
Registre d'intégration des exceptions de politique	Domaine d'utilisateur
Mappage de la cote de risque de l'exception de politique	Domaine d'utilisateur
Statut de conformité aux politiques/réglementations	Domaine du document
Liste de choix des motifs	Domaine d'utilisateur
Choix des motifs	Domaine du registre d'intégration des exceptions de politique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objets Gestion de la politique et de la conformité	Source de domaine
Document de référence pour la taxonomie	Domaine du document de référence
Citation pour la taxonomie	Domaine de citation
Contrôle	Domaine de l’entité
Statut de la conformité d'entité	Domaine de l’entité
Contrôle à entité	Domaine contrôle.entité
Objectif du contrôle associé à l'élément	Domaine de l’objectif du contrôle
Objectif du contrôle à Type d'entité	Domaine de type d’entité
Politique à Type d'entité	Domaine de type d’entité
Modèle d'article	Domaine d'utilisateur
Registre de sources de données de conformité	Domaine d'utilisateur

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

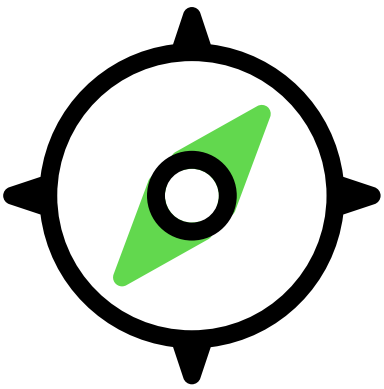
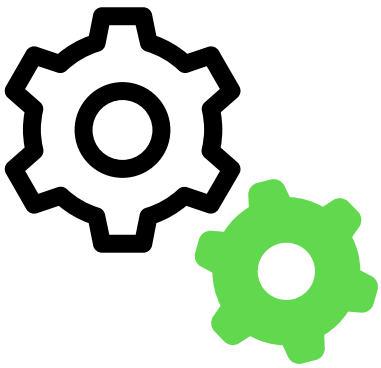
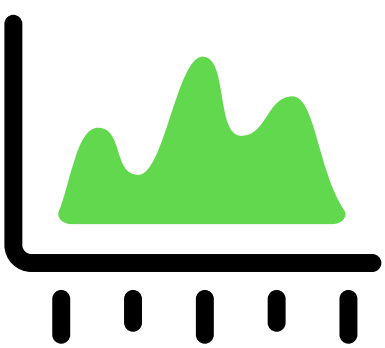
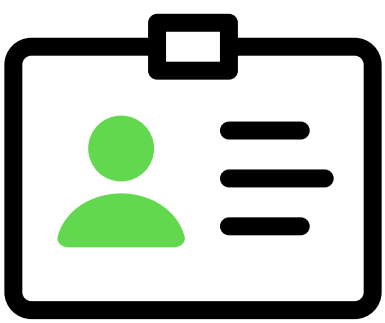
Gestion de la confidentialité

Utilisez l’application : Gestion de la confidentialité pour protéger vos clients, vos employés et vos fournisseurs avec des solutions intégrées de gestion de la confidentialité des données, des risques et de la conformité et des concepts de confidentialité dès la Gouvernance, risque et conformité conception.

L’application Gestion de la confidentialité vous aide à gérer plusieurs réglementations en matière de confidentialité, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et la loi australienne sur la protection de la confidentialité. Il vous aide également à gérer des cadres tels que le National Institute of Standards and Technology (NIST), ISO 27001, etc. La Gestion de la confidentialité solution vous permet de mettre en œuvre des politiques de confidentialité et des reconnaissances pour traiter les données personnelles des clients et des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires de confidentialité, les utilisateurs de confidentialité et les administrateurs de confidentialité utilisent l'application Gestion de la confidentialité .	Configurez votre Gestion de la confidentialité application.	Travailler à la création d'évaluations de la confidentialité, d'activités de traitement, etc.
Analyses et reporting	**Référence**	
		
Mettez en surbrillance les enregistrements de confidentialité à l'aide de tableaux de bord et de rapports.	Obtenez des détails sur les composants tels que les tables et les rôles.	

Traduction automatique

Explorer Gestion de la confidentialité

L'application ServiceNow® Gestion de la confidentialité vous permet de gérer les programmes de confidentialité de votre entreprise. Les programmes de conformité réglementaire en matière de confidentialité, les évaluations de l'impact sur la confidentialité, la gestion de la politique de confidentialité sont des exemples de programmes de confidentialité.

Toutes les organisations collectent des données personnelles de clients, d'employés et de tiers sous une forme ou une autre. Voici quelques exemples de données personnelles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Adresse du domicile
- Données d'emplacement
- Numéro de carte d'identification
- Données biométriques

Lorsque votre organisation collecte des données personnelles, les données sont exposées à de multiples risques, tels que l'utilisation des données personnelles à des fins organisationnelles sans obtenir le consentement des propriétaires et la fuite des données par inadvertance. Ces événements entraînent un échec de la conformité. Le non-respect des lois sur la confidentialité des données peut entraîner de lourdes amendes et une perte de confiance des clients et des employés. Cette incapacité à protéger les données peut également avoir un impact sur la réputation de la marque.

L'application Gestion de la confidentialité vous aide à gérer plusieurs réglementations en matière de confidentialité, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et la loi australienne sur la protection de la confidentialité. Il vous aide également à gérer des cadres tels que le National Institute of Standards and Technology (NIST), ISO 27001, etc. La Gestion de la confidentialité solution vous permet de mettre en œuvre des politiques de confidentialité et des reconnaissances pour traiter les données personnelles des clients et des employés.

Voici les principales options pour vous aider à gérer efficacement les programmes de protection de la confidentialité de votre organisation :

- Création d'un inventaire des processus business, des applications et des fournisseurs critiques pour les évaluations de la confidentialité
- Configuration du contenu de la bibliothèque de confidentialité, comme les documents de référence, les citations, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque et les politiques.
- Gestion des évaluations de l'impact sur la vie privée.
- Gestion des évaluations des risques de confidentialité.
- Découverte d'activités de traitement qui traitent des informations personnelles.
- Gérer les activités de traitement pour suivre leur posture en matière de risque et de conformité grâce à des options de surveillance continue et de gestion des problèmes.
- Comprendre et analyser la posture globale de votre organisation en matière de protection de la vie privée à l'aide de divers tableaux de bord et rapports.

L'application Gestion de la confidentialité est disponible sur le Privacy Workspace. Cet espace de travail affiche la page d'accueil, la page Tâches, la page Vue d'ensemble des problèmes et la vue Liste. Chaque élément sur et à l'intérieur de ces pages et listes est uniquement spécifique à l'application Gestion de la confidentialité . Cela signifie que, par exemple, si vous affichez des citations et des documents de référence, ils sont spécifiques à Gestion de la confidentialité.

La Gestion de la confidentialité solution est disponible en tant que module complémentaire dans la suite Gestion intégrée des risques (IRM).

Activités de traitement

Une activité de traitement est un enregistrement qui traite des données personnelles. Il peut s'agir, par exemple, d'un processus opérationnel ou d'une application métier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’une organisation qui détient des informations personnelles. Les activités de traitement permettent aux équipes de gestion de la confidentialité de comprendre comment les informations personnelles sont traitées ou utilisées.

Pour gérer les programmes de confidentialité, utilisez n’importe quel processus de gestion ou application de gestion disponible sous forme d’inventaire ou d’enregistrements dans le pour créer un enregistrement d’activité Base de données de gestion des configurations (CMDB) de traitement. Chaque processus business ou application est une activité de traitement distincte. Une fois que les équipes de confidentialité comprennent comment les données personnelles sont utilisées, elles peuvent travailler avec les propriétaires d’entreprise propriétaires de l’activité de traitement et les aider à se conformer aux réglementations nécessaires en matière de confidentialité.

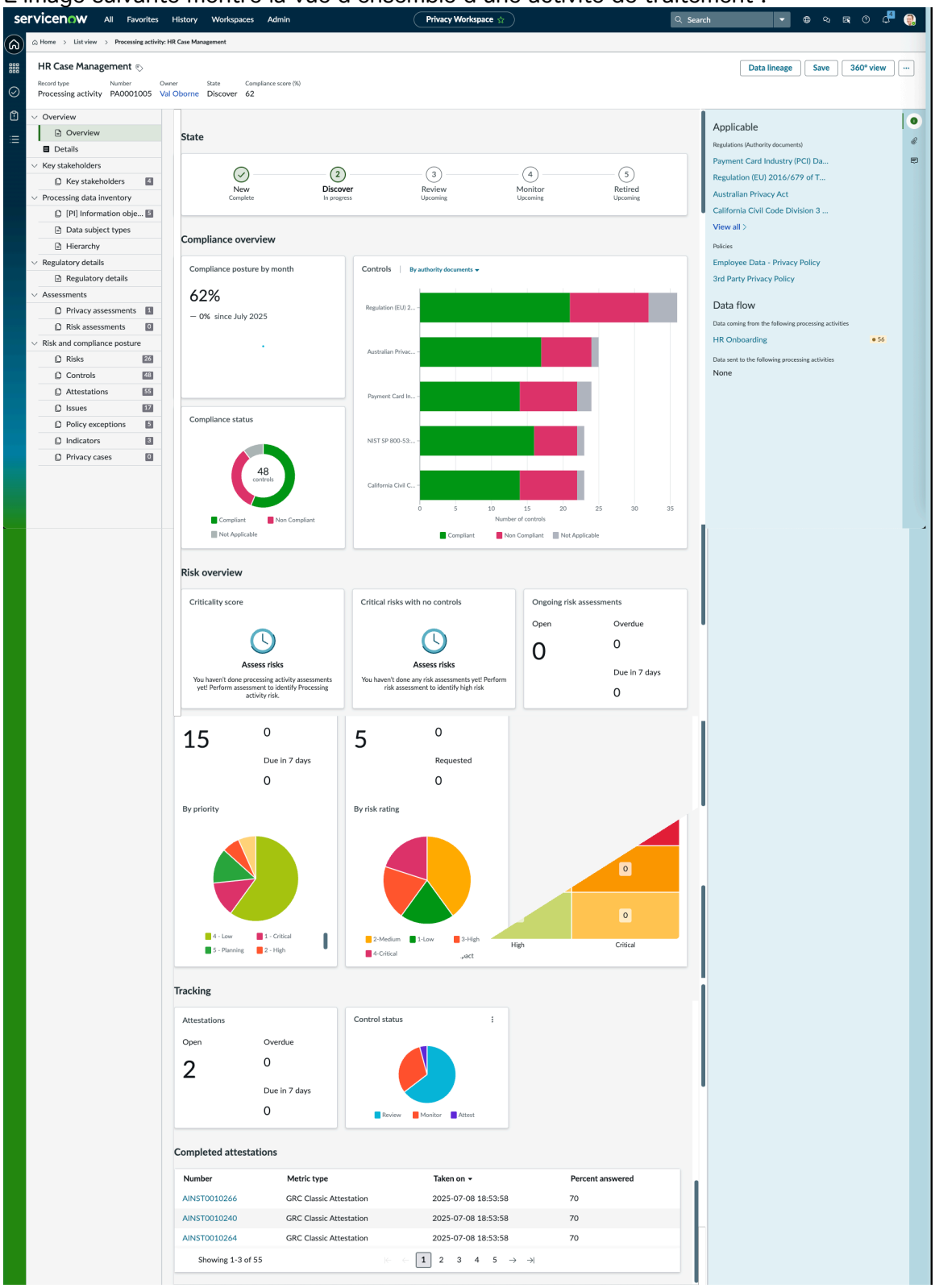
Une activité de traitement stocke le type d’informations suivant :

- Nom et coordonnées du responsable du traitement et du sous-traitant.
- Détails réglementaires tels que la sensibilité des données, l’échelle de traitement des données, etc.
- La finalité pour laquelle une activité de traitement traite des données personnelles. Par exemple, base légale, obligations légales, etc.
- Catégories de personnes concernées et catégories de données personnelles en cours de traitement. Les clients ou les employés sont des exemples de personnes concernées.
- Destinataires avec lesquels les données personnelles sont partagées. Par exemple, les fournisseurs ou tiers et les systèmes internes.
- Des tiers dans d’autres pays et des organisations internationales qui reçoivent les données personnelles.
- Réglementations, politiques, risques, contrôles et problèmes de confidentialité liés à chaque activité de traitement.
- Les principales parties prenantes de l’activité de traitement, telles que les propriétaires d’entités et les autres personnes impliquées dans l’activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image suivante montre la vue d’ensemble d’une activité de traitement :



Remarque : Les politiques et contrôles qui apparaissent sur la page **Vue d’ensemble** de l’activité de traitement sont spécifiques à Gestion de la confidentialité.

Hiérarchie de l'activité de traitement

Chaque activité de traitement implique plusieurs objets d’information classifiés comme des informations personnelles. Ces objets échangent des données avec diverses autres entités, ce qui rend essentiel l’établissement d’une traçabilité ou d’une hiérarchie des données qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suit où les données personnelles sont partagées. Cette compréhension permet d'atténuer les risques liés à la confidentialité.

Méthodes pour créer une traçabilité des données

Vous pouvez créer une traçabilité des données de la manière suivante :

- Depuis l'onglet Hiérarchie d'une activité de traitement.
- À partir du bouton Traçabilité des données d'une activité de traitement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une traçabilité des données pour une activité de traitement.

Importance de la traçabilité des données

Pour comprendre pourquoi la traçabilité des données est importante, considérez l'exemple suivant de gestion des données dans une organisation de ressources humaines. Toute organisation RH contient des informations telles que les suivantes.

- Dossiers des employés : ils comprennent des détails personnels tels que les noms, adresses, numéros de téléphone et adresses e-mail.
- Enregistrements des candidats à l'entretien potentiel : contient les noms, les dates et les heures des entretiens.

Les entités impliquées dans cet exemple pourraient être :

- Départements internes tels que l'acquisition de talents, les recruteurs, les équipes de gestion des personnes.
- Outils et applications externes pour suivre les congés, les avantages, etc.

Lorsqu'un nouveau candidat s'inscrit, ses informations personnelles sont saisies dans la base de données de l'organisation des RH. Ces informations sont partagées avec le personnel administratif pour la prise de rendez-vous. La traçabilité des données permet de suivre le flux et la transformation des données par le biais de divers processus. Dans cet exemple, l'élément suivant pourrait être un workflow :

1. Inscription du candidat :
   - Une personne s'inscrit sur le portail des carrières et soumet son CV.
   - Les coordonnées du candidat telles que le nom, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone sont saisies dans le système de suivi des candidats (ATS).
2. Planifier un entretien :
   - L'équipe d'acquisition de talents sélectionne le candidat pour un entretien et saisit la date et l'heure de l'entretien dans l'application de calendrier.
   - L'application de calendrier envoie un e-mail au candidat avec les détails de l'entretien.
3. Déroulement de l'entretien :
   - Les recruteurs accèdent au profil du candidat sur l'ATS, examinent le CV et mènent l'entretien.
   - Après l'entretien, ils ajoutent leurs commentaires au profil ATS du candidat.
4. Processus d'embauche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le candidat est sélectionné pour le poste.
- Les détails du candidat sont transférés de l'ATS à la base de données RH, et des informations supplémentaires sont collectées et mises à jour.
- La base de données RH utilise d'autres applications externes pour créer le profil de l'employé du candidat, y compris les enregistrements de congés et les informations sur les avantages.

En établissant une traçabilité des données, l'organisation RH peut suivre l'origine de chaque donnée personnelle, la manière dont elle est traitée et l'endroit où elle est partagée. Comprendre le flux de données permet d'identifier les risques potentiels pour la confidentialité, tels que les accès non autorisés ou les violations de données à tout moment où les données sont partagées. En établissant la traçabilité des données de cette manière, l'organisation RH peut s'assurer qu'elle est au courant de tous les points où les données personnelles sont échangées. Cette compréhension les aide à mettre en œuvre des mesures de protection appropriées pour atténuer les risques liés à la confidentialité.

Informations affichées sur la page de traçabilité des données

Une fois que vous avez établi la relation du flux de données, la page de traçabilité des données affiche les informations clés suivantes dans le volet droit.

- Description de l'activité de traitement avec son propriétaire et son type.
- Score de criticité de l'activité de traitement si le score est élevé.
- Cote de risque de l'activité de traitement si le score est élevé et critique.
- Score de conformité de l'activité de traitement.
- Nombre de problèmes ouverts.
- Nombre de problèmes critiques ouverts.
- Évaluations en cours.

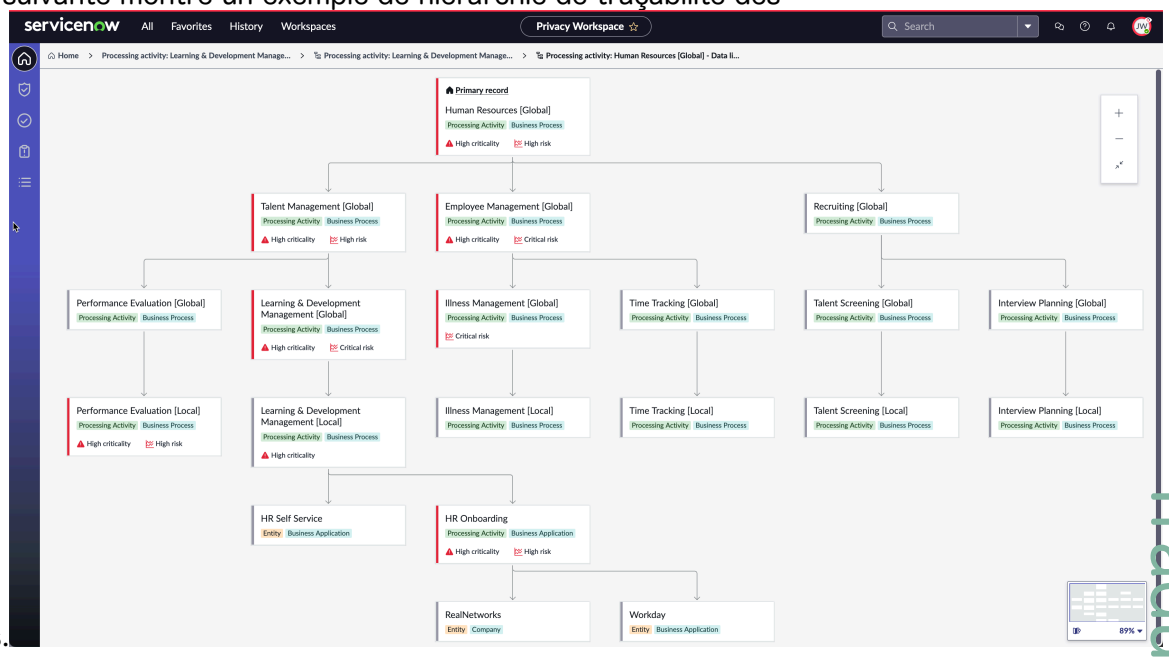
Si une activité de traitement est déjà liée à un enregistrement CMDB sélectionné, cette information s'affiche également lors de la création de la hiérarchie. Un **commutateur de vue** est fourni pour afficher le déploiement des objets d'informations personnelles. Si ce commutateur est activé, les objets d'informations personnelles associés à l'actif sélectionné et à ses destinations associées s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de lignage des données

L'image suivante montre un exemple de hiérarchie de traçabilité des données.



Information associée

Créer une traçabilité des données pour une activité de traitement

Évaluations classiques de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité sont utilisées pour recueillir des informations auprès des propriétaires d'entreprise. Ces informations aident les équipes de confidentialité à comprendre comment les informations personnelles (IP) sont utilisées ou stockées dans une activité de traitement.

À l'aide de l'aptitude d'évaluation de la confidentialité, vous pouvez configurer différents types d'évaluations et envoyer ces évaluations aux propriétaires du processus business ou de l'application d'entreprise pour recueillir leurs réponses. Voici quelques exemples d'évaluations que vous pouvez configurer :

- Évaluations initiales du contrôle de la confidentialité
- Évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA)
- Évaluations de l'état de préparation à la confidentialité

Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est lancée, les propriétaires d'entreprise répondent aux questions des évaluations. Leurs réponses créent automatiquement des activités de traitement dans le système. Les contrôles et objets d'information nécessaires sont ensuite automatiquement mis en correspondance avec les activités de traitement.

L'aptitude d'évaluation de la confidentialité offre plusieurs options de configuration, telles que :

- Configurer différents types de questions à l'aide d'une interface utilisateur simple.
- Configuration de la création d'activités de traitement à l'aide des réponses des évaluations.
- Mapper les contrôles aux réponses aux questions afin de déterminer les réponses qui mapperont automatiquement les contrôles aux activités de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration d'objets d'information [PI] pour les réponses afin de mapper automatiquement les objets d'informations à une activité de traitement. Pour plus d'informations, référez-vous à Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité.
- Mappage des réponses aux questions aux champs d'activité de traitement pour remplir automatiquement les données requises dans l'activité de traitement.

Évaluations intelligentes dans Gestion de la confidentialité

La nouvelle expérience d'évaluation améliorée dans Gestion de la confidentialité utilise l'application Moteur d'évaluation intelligent (SAE). Le moteur d'évaluation vous permet d'effectuer un filtrage de la confidentialité et des évaluations des facteurs relatifs à la confidentialité afin de collecter les informations nécessaires pour les équipes de confidentialité.

Dans Gestion de la confidentialité, les évaluations jouent un rôle important. Il existe deux types d'évaluations.

- Évaluation du contrôle de la confidentialité : Une évaluation du contrôle de la confidentialité est une évaluation préliminaire utilisée pour déterminer si une activité de traitement implique des données personnelles et si elle peut présenter des risques pour la vie privée. Il s'agit d'un examen de haut niveau visant à déterminer si un examen plus détaillé de la protection de la vie privée, comme une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), est nécessaire. Par exemple, lorsqu'une nouvelle application ou un nouveau processus d'entreprise est créé, les équipes de confidentialité doivent comprendre si l'application ou le processus business traite des données personnelles ou non. Pour ce faire, les évaluations préalables sont envoyées aux propriétaires de l'application d'entreprise ou du processus d'entreprise. Une fois l'évaluation approuvée par le responsable de la confidentialité, une activité de traitement est créée.
- Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée : Après une évaluation préalable, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée peut être générée en fonction des réponses. Une évaluation de l'impact sur la confidentialité est une évaluation complète de la façon dont une application, un système ou un processus d'entreprise affecte la confidentialité des données personnelles. Il évalue les risques d'atteinte à la vie privée associés aux activités de traitement et identifie les mesures à prendre pour atténuer ces risques. Chaque fois qu'une évaluation de l'impact sur la confidentialité est effectuée, les risques sont réexaminés pour déterminer si le score de risque a changé. Cela aide les équipes de protection de la vie privée à rester vigilantes et à gérer les risques si nécessaire.

Pour effectuer ces évaluations, vous pouvez utiliser l'application Moteur d'évaluation intelligent . Cette application offre plusieurs avantages tels que la configuration de modèles, de workflows, des conseils pour les questions et l'examen des résultats d'évaluation avec des informations exploitables. Pour plus d'informations sur l'applicationMoteur d'évaluation intelligent, reportez-vous à .Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Remarque : Pour utiliser Moteur d'évaluation intelligent, vous devez activer la propriété située sous les `sn_privacy.enable_smart_assessment` propriétés système.

Avantages de l'utilisation de la nouvelle expérience d'évaluation

La nouvelle expérience d'évaluation offre les avantages suivants.

- Capturez toutes les informations requises pendant l'évaluation, éliminant ainsi la nécessité d'ajouter manuellement des détails à l'activité de traitement.
- Capturez la hiérarchie ou le flux des données et spécifiez d'où viennent les données et où elles vont.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Collecter la base légale de la collecte et du traitement des données.
- Créer plusieurs sections pour un regroupement logique de questions
- Migrer les évaluations à partir de systèmes plus anciens.
- Fournir des conseils en ligne pour les questions.
- Réaffecter l'évaluation au répondant approprié.
- Créez des modèles hautement configurables.

Types de modèles d'évaluation

Pour effectuer la sélection et les évaluations d'impact, vous avez besoin de modèles d'évaluation. Bien que les modèles d'évaluation soient basés sur le Moteur d'évaluation intelligent, des configurations supplémentaires sont fournies pour les utilisateurs de Gestion de la confidentialité. À partir de la version, deux modèles d'évaluation, **Évaluation du contrôle de la confidentialité [V4]** et **Évaluation de l'impact sur la**Zurich confidentialité [V4], sont fournis pour effectuer des évaluations intelligentes. **Des modèles d'évaluation du contrôle de la vie privée [V3]** et **d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée [V3]** sont également disponibles. Certaines différences importantes entre ces modèles et les configurations supplémentaires sont expliquées comme suit.

Évaluation du contrôle de la confidentialité

À partir de la version, un nouveau modèle d'évaluation du contrôle de la Zurich confidentialité (Privacy Screening Assessment [V4]) est disponible.

Pour un modèle d'évaluation préalable, il y a trois sections :

- **Général** : dans cette section, vous spécifiez la catégorie de modèle d'évaluation en tant que **Catégorie de confidentialité** et spécifiez également les cibles d'évaluation. Pour une évaluation préalable, les cibles de l'évaluation sont les entités et les tâches de confidentialité.
- **Questions** : cette section contient des questions pour les répondants à l'évaluation. Cette section contient également des éléments de données qui sont des unités d'information uniques qui représentent un attribut ou une caractéristique spécifique d'une personne concernée ou d'une entité. Les exemples d'éléments de données sont le nom, l'adresse e-mail, la date de naissance, etc. Dans cette section, vous trouverez également une section intitulée Facteurs de **criticité** et ces questions sont utilisées pour calculer le score de criticité.
- **Automatisations** : dans cette section, vous pouvez définir les règles qui permettent la création automatique d'activités de traitement en fonction des réponses aux questions. Cette section utilise Concepteur de flux. Ces automatisations sont mappées à leurs questions pertinentes. L'automatisation rationalise divers processus, y compris l'application des déclarations de risque et des objectifs de contrôle basés sur les réponses des utilisateurs. Lorsque les utilisateurs sélectionnent des réponses spécifiques au cours d'une évaluation, le système applique automatiquement les risques et les contrôles appropriés aux enregistrements pertinents. Par exemple, considérez une politique organisationnelle stipulant que les données personnelles ne peuvent être transférées en dehors de l'UE qu'avec un consentement explicite. Au cours d'une évaluation, si un utilisateur indique que des données sont transférées en dehors de l'UE, le système appliquera automatiquement le risque de transfert de données à l'activité de traitement : Attribuer un consentement explicite comme contrôle pour atténuer le risque

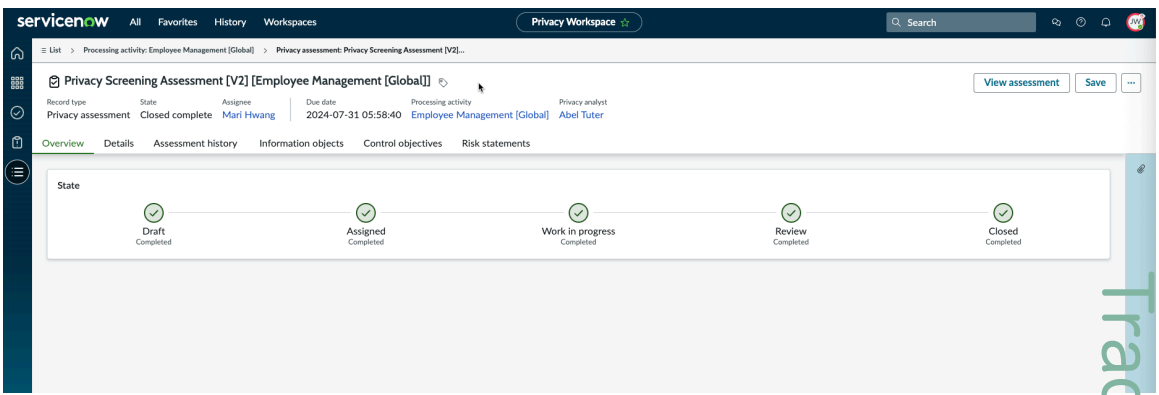
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

identifié. Cette automatisation garantit la cohérence, permet de gagner du temps et de réduire la probabilité d'erreur humaine dans la gestion des risques et des contrôles.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle d'évaluation préalable, reportez-vous à la section Configurer des modèles d'évaluations intelligentes pour les évaluations de dépistage.

Évaluation du contrôle de la confidentialité



Évaluation de l'impact sur la confidentialité

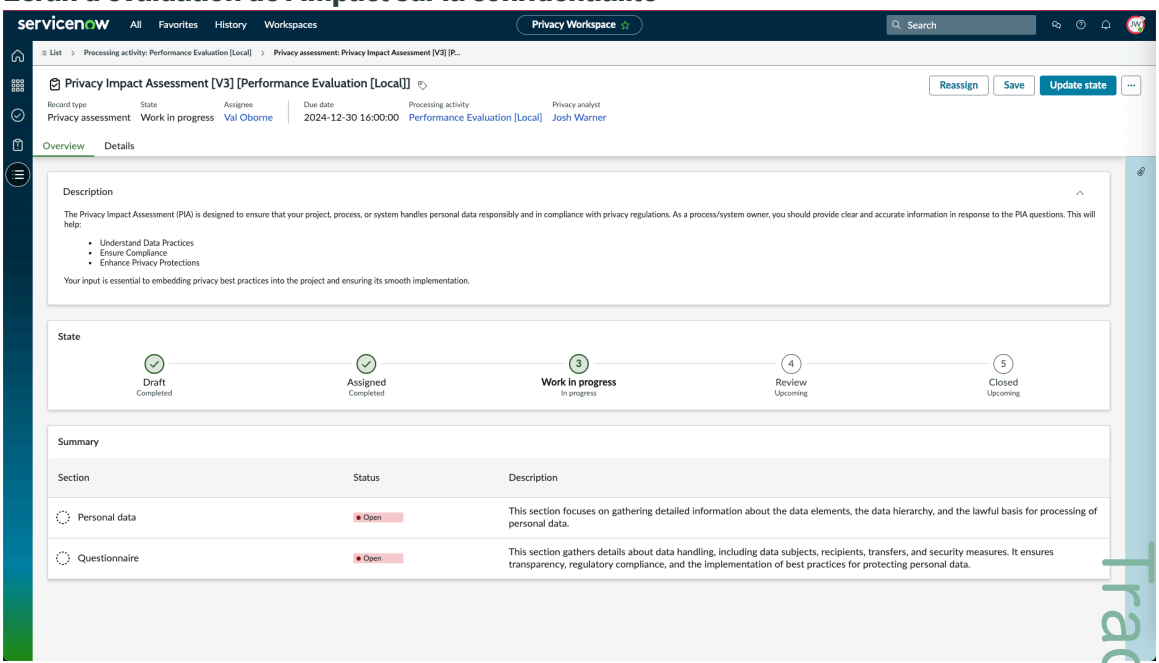
À partir de la version, un nouveau modèle d'évaluation de l'impact sur la confidentialité (Évaluation de l'impact sur la Zurich confidentialité [V4]) est disponible.

Pour un modèle d'évaluation de l'impact sur la vie privée, comme le modèle d'évaluation préalable, vous disposez des sections **Vue d'ensemble** et **Détails** , et bien que la section **Automatisations** soit présente par défaut, elle ne contient aucune automatisation prédéfinie. Vous pouvez ajouter des automatisations si vous en avez besoin. Pour un modèle d'analyse d'impact, en plus du questionnaire, vous pouvez ajouter les éléments de données personnelles. Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle d'évaluation de l'impact, reportez-vous à la section Configurer des modèles d'évaluations intelligentes pour les évaluations de l'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran d'évaluation de l'impact sur la confidentialité



Remarque : Seuls les modèles publiés sont disponibles pour les évaluations.

Examen d'une évaluation

Lorsque les analystes de la confidentialité reçoivent une évaluation, ils l'examinent. Au cours de la révision, il peut soit demander une révision de l'évaluation, soit l'approuver directement. Pendant l'état **Examen** , les gestionnaires de la confidentialité peuvent afficher les éléments suivants :

- **Objets d'information** : L'onglet Objets d'information affiche les objets d'information identifiés dans le cadre de l'évaluation préalable.
- **Hiérarchie** : hiérarchie de l'origine et de la destination des données.
- **Résultats** : l'onglet Résultats affiche la définition du risque et les objectifs de contrôle associés à l'évaluation.

Information associée

Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

Évaluations des risques dans Gestion de la confidentialité

Vous pouvez effectuer des évaluations des risques sur vos activités de traitement pour déterminer leurs scores de risque et connaître la position de votre organisation en matière de risque de confidentialité.

Pour comprendre la situation vis-à-vis du risque, les évaluations suivantes sont effectuées.

Évaluations de criticité

Une évaluation de criticité utilise l'évaluation des risques pour déterminer le niveau de risque initial d'une activité de traitement. À l'aide du score de criticité qui en résulte, l'équipe de confidentialité peut déterminer ou déclasser l'activité par ordre de priorité en conséquence. Un exemple de facteur de criticité pourrait être que les questions d'évaluation permettent de déterminer si les données personnelles sont traitées d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

manière qui influence les décisions clés ou permet une prise de décision autonome percutante.

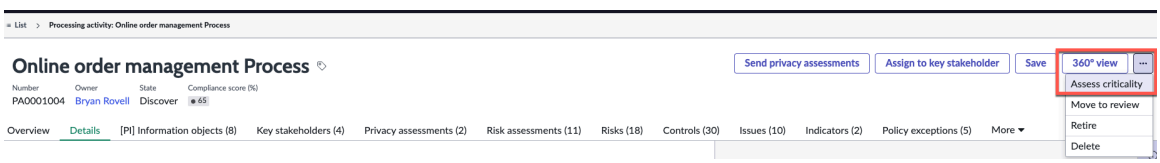
Les évaluations de criticité peuvent être effectuées à l'aide de l'une des deux méthodes suivantes.

Évaluation manuelle de la criticité

En utilisant la méthode manuelle, en tant que gestionnaire de confidentialité, lance l'évaluation de criticité à partir d'une activité de traitement. Si vous travaillez déjà sur une activité de traitement et que vous souhaitez évaluer sa criticité, vous pouvez déclencher manuellement cette évaluation à l'aide de l'action **Évaluer la criticité** dans l'interface utilisateur. Lorsque vous déclenchez l'évaluation de criticité, le système calcule automatiquement le score de criticité en fonction des informations déjà disponibles dans les champs du formulaire d'activité de traitement. Dans l'onglet Détails réglementaires d'une activité de traitement, vous pouvez fournir les détails liés au risque. Après la saisie de ces informations, le déclenchement de l'évaluation de criticité utilise ces valeurs pour calculer le score de risque. Le système peut calculer le score de criticité plusieurs fois s'il est déclenché manuellement. À chaque fois, il utilise les données les plus récentes saisies dans les champs d'activité de traitement et les détails réglementaires.

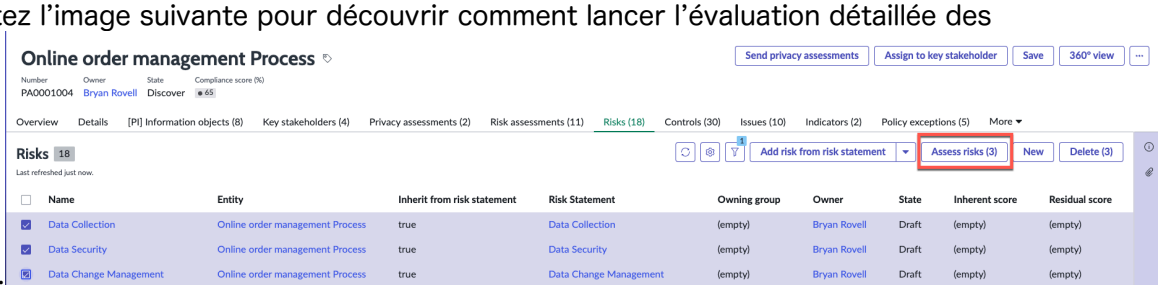
Évaluation automatisée de la criticité

À l'aide de la méthode automatisée, le gestionnaire de confidentialité utilise la méthodologie d'évaluation du risque des **facteurs de criticité automatisés** (RAM) fournie par défaut pour calculer le score de criticité d'une activité de traitement. Les gestionnaires de la confidentialité doivent publier cette RAM avant de pouvoir l'utiliser. Par défaut, la RAM est fournie à l'état **Brouillon** . Lorsqu'un utilisateur effectue une évaluation de dépistage, il est invité à répondre à plusieurs questions, notamment celles liées à la criticité et à l'évaluation des risques. Si l'utilisateur fournit des réponses à ces questions liées à la criticité au cours de l'évaluation de sélection, le système calcule automatiquement le score de risque de criticité. Le score calculé s'affiche ensuite sur la page Vue d'ensemble lorsque l'utilisateur passe à l'activité de traitement. Étant donné que seules deux RAM sont prises en charge à la fois, elles doivent désactiver tous les autres facteurs de criticité existants RAM Il est essentiel de noter que lorsqu'une RAM de facteurs de criticité existante est désactivée, toutes les évaluations des risques en cours associées à cette RAM sont annulées.



Évaluations des risques de confidentialité

Les évaluations des risques de confidentialité sont des évaluations détaillées qui sont effectuées si le score de criticité est élevé. Évaluez chaque risque associé à l'activité de traitement et connaissez le score de risque agrégé de l'activité de traitement. Après avoir évalué les risques pour la confidentialité, vous pouvez afficher la situation en matière de risque de confidentialité sur la carte thermique des risques dans la section de vue d'ensemble. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels. Consultez l'image suivante pour découvrir comment lancer l'évaluation détaillée des risques.



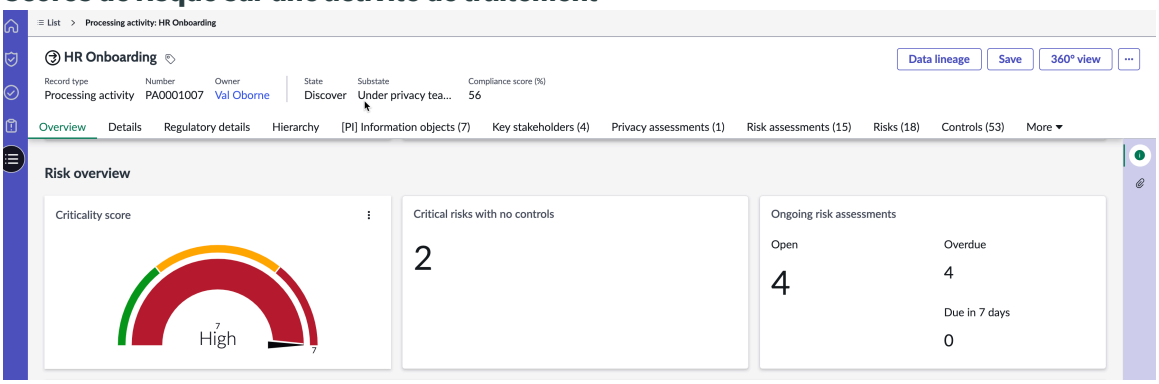
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

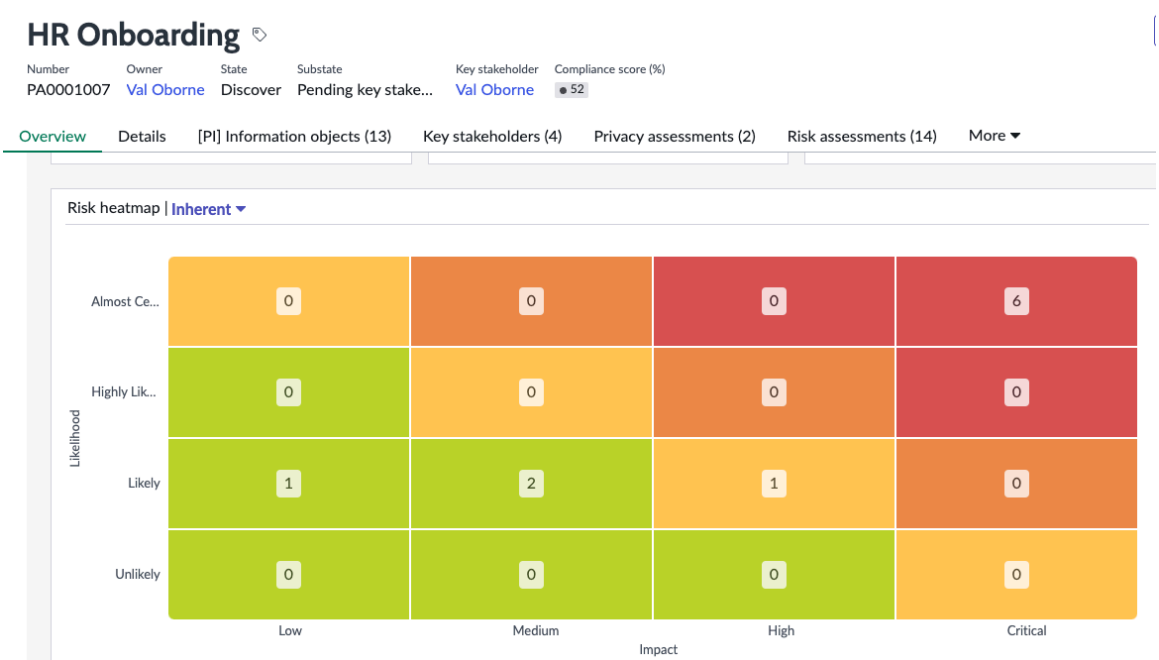
Scores de la carte thermique des risques

Les résultats des évaluations des risques et les cartes thermiques des risques s'affichent sur la page d'accueil de l'activité de traitement, comme illustré dans l'image suivante.

Scores de risque sur une activité de traitement



Carte thermique des risques sur l'activité de traitement



Pour en savoir plus sur la procédure d'évaluation des risques, reportez-vous à la rubrique Configurations de l'évaluation de la confidentialité.

Méthodologie d'évaluation des risques (RAM)

La méthodologie d'évaluation des risques (RAM) fournit une approche systématique et reproductible pour identifier, évaluer et atténuer les risques de confidentialité associés aux activités de traitement des données.

La RAM est essentielle à l'établissement de la responsabilité dans les pratiques de traitement des données et soutient la conformité réglementaire en intégrant la gestion des risques dans les opérations quotidiennes. Il aide les équipes de confidentialité et de conformité à évaluer les risques liés au traitement des données, à identifier l'exposition dans les systèmes et à mettre en œuvre des stratégies opportunes pour réduire ces risques. Comme les organisations opèrent dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe, la méthodologie confirme que les risques sont évalués de manière cohérente et documentés de manière transparente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration de vos propres RAM, reportez-vous à la section Créer une méthodologie d'évaluation des risques.

Méthodologies d'évaluation des risques de base

L'application Gestion de la confidentialité fournit les RAM suivantes à l'état Brouillon :

- Facteurs de criticité automatisés
- Évaluation de criticité
- Évaluation des risques de confidentialité

Remarque : À partir de la Zurich mise en production, vous pouvez publier jusqu'à trois méthodologies d'évaluation des risques.

Configurations de l'évaluation de la confidentialité

Pour effectuer une évaluation de la criticité de l'activité de traitement et du risque de confidentialité , deux méthodologies d'évaluation des risques (RAM) sont fournies par défaut.

La RAM est une configuration ou un enregistrement dans le moteur d'évaluation des risques. Cela fait partie de l'application Risque avancé . La RAM est utilisée pour évaluer les risques ou les objets dans votre organisation. Une RAM configurée est un objet avec des types d'évaluation associés qui ont des facteurs associés. Cela permet à une organisation d'avoir différentes méthodologies pour évaluer les risques. Pour en savoir plus sur les facteurs ou les questions utilisés dans les évaluations, reportez-vous à la section Facteurs dans l'évaluation Advanced Risk.

Le champ **Domaine** est défini sur **Confidentialité** pour les enregistrements de RAM spécifiques à la confidentialité. En tant qu'administrateur de la confidentialité, vous pouvez faire une copie des RAM par défaut et les modifier. Pour en savoir plus sur les configurations de la RAM, reportez-vous à la section Configurer une méthodologie d'évaluation des risques. Pour comprendre comment faire une copie d'une RAM, reportez-vous à et Copier une méthodologie d'évaluation des risques.

Remarque : Étant donné que seules deux RAM peuvent être utilisées à la fois, vous devez retirer l'ancienne RAM de criticité et publier la nouvelle RAM pour utiliser l'automatisation de criticité.

Il est important de tenir compte des points suivants lors de l'évaluation des risques.

- Dans le domaine **Confidentialité** , vous ne pouvez modifier qu'une RAM. La création d'une RAM n'est pas autorisée.
- Seules deux RAM actives sont autorisées. Si vous devez copier ou modifier plus de deux RAM, vous devez en retirer une.
- La RAM peut être configurée et son ordre peut être modifié en fonction de vos besoins.
- Les utilisateurs disposant des rôles suivants peuvent effectuer les évaluations détaillées de la criticité liée à la confidentialité et des risques de confidentialité.
  - Utilisateur métier de la confidentialité (sn_privacy.business_user)
  - Analyste de la confidentialité propriétaire de l'activité de traitement
  - Répondant à l'évaluation de la confidentialité (sn_privacy.assessment_responder)
  - Gestionnaire de la confidentialité (sn_privacy.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité

L'objectif d'un objet d'information est de décrire logiquement le type de données qui sont échangées entre une application et une base de données.

Pour déterminer quels objets d'informations traitent des données personnelles, vous pouvez classer les objets d'informations comme **des informations personnelles**. Pour plus de détails sur la classification d'un objet d'informations, reportez-vous à la section Classer les objets d'information comme des informations personnelles.

Une fois les objets d'informations créés, ils sont mappés vers des applications d'entreprise ou des processus d'entreprise. Cette activité aide les équipes de gestion de la confidentialité à découvrir les objets d'information qui traitent les données personnelles. Voici quelques exemples d'objets d'information [PI] dans Gestion de la confidentialité :

- Adresses e-mail
- Numéros de compte bancaire
- Détails sur l'éducation
- Adresse e-mail personnelle

Création de catégories d'objets d'informations

Les catégories d'objets d'informations offrent un moyen systématique de classer les objets d'informations, ce qui facilite l'alignement avec les exigences réglementaires. Par exemple, les régulateurs regroupent souvent des attributs tels que les scans de l'iris et les empreintes digitales dans la catégorie des données biométriques. De même, les adresses e-mail et les numéros de téléphone sont généralement classés comme informations de contact. Alors que les organismes de réglementation se concentrent sur ces classifications générales, les utilisateurs commerciaux se réfèrent généralement aux éléments de données individuels plutôt qu'à la catégorie globale. Dans de tels scénarios, les catégories d'objets d'information servent de cadre pour organiser et classer ces éléments de données dans leurs catégories respectives plus larges.

De plus, si les régulateurs identifient un nouvel élément de données pour une certaine catégorie, il suffit à l'administrateur de la confidentialité d'ajouter l'élément de données à la catégorie de données et toutes les évaluations sont actualisées. Cette capacité permet de gagner du temps et vous n'avez pas besoin d'ajouter manuellement les nouveaux objets d'informations aux évaluations. Pour plus d'informations sur la configuration des catégories d'objets d'informations, reportez-vous à la section Configurer les catégories d'objets d'informations.

Vous pouvez créer des objets d'informations manuellement. Consultez Créer un objet d'informations.

Privacy Workspace pour le responsable de la confidentialité

Le tableau de bord de gestion de la confidentialité fournit une interface centralisée pour la surveillance et la gestion des activités de traitement des données liées à la confidentialité au sein de l'organisation.

Le tableau de bord visuel fournit un aperçu des activités de traitement en cours. Les responsables de la confidentialité et les responsables de la conformité peuvent identifier les risques potentiels de conformité. Les initiatives en matière de confidentialité des données peuvent être gérées plus efficacement.

Le responsable de la protection de la vie privée élabore et maintient les politiques et les règlements de l'entreprise. Un responsable de la confidentialité dispose du rôle

Traduction automatique

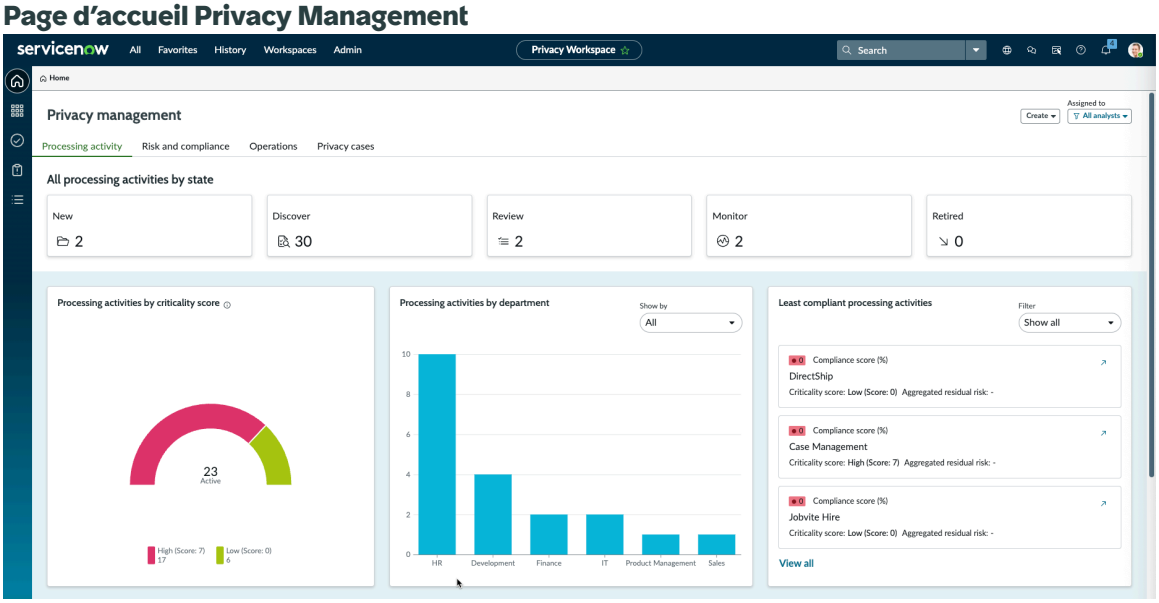
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_privacy.manager. Les responsables de la confidentialité effectuent les opérations suivantes :

- Gérez et surveillez le risque de confidentialité et la posture de conformité globaux au niveau de l'organisation. La posture de risque et de conformité représente l'état global du risque et de la conformité d'une organisation. Elle couvre les processus business, les applications d'entreprise et les domaines connexes. L'évaluation est basée sur les scores de risque et l'état de conformité des contrôles. L'évaluation comprend à la fois les contrôles conformes et non conformes dans diverses réglementations.
- Élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents de référence, des politiques et des déclarations de risque sur la confidentialité en matière de protection de la vie privée.
- Passez en revue les exigences réglementaires et les politiques en matière de confidentialité.
- Concevez et surveillez les risques et les contrôles pour faire face aux violations des réglementations et des politiques internes en matière de protection de la vie privée.
- Planifier des programmes de confidentialité et entités du champ d'application.
- Créez des modèles d'évaluation de l'impact sur la confidentialité.
- Effectuez des évaluations des risques de confidentialité pour comprendre la criticité des activités de traitement.
- Surveillez en permanence l'efficacité du contrôle et suggérez des améliorations efficaces.
- Supervisez l'équipe chargée du respect de la confidentialité.
- Signalez la posture de conformité à la direction et au conseil d'administration.

L'image suivante montre la page d'accueil du gestionnaire de confidentialité.

Page d'accueil Privacy Management



Onglet Activité de traitement

L'onglet Activité de traitement du tableau de bord de gestion de la confidentialité fournit une vue d'ensemble complète et en temps réel de toutes les activités de traitement des données dans l'ensemble de l'organisation.

L'onglet Activité de traitement du tableau de bord de gestion de la confidentialité prend en charge les équipes de confidentialité, les responsables de la conformité et les professionnels de la protection des données. Ce tableau de bord consolide les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesures et visualisations clés pour suivre l'état, la criticité, les niveaux de conformité et la catégorisation des activités de traitement.

En offrant des informations intuitives grâce à des tableaux, des graphiques et des filtres, le tableau de bord permet une gestion proactive des obligations en matière de confidentialité des données et facilite la prise de décision éclairée conformément aux exigences réglementaires. Vous pouvez utiliser des filtres et des listes déroulantes dans les widgets pour personnaliser les vues en fonction de vos préférences.

Ce tableau de bord affiche les widgets suivants.

Activités de traitement par état

Cette section affiche un résumé des activités de traitement classées par état actuel du workflow : Nouveau, Détecter, Réviser, Surveiller et Mettre hors service. Chaque bloc d'état fournit une vue d'ensemble rapide du volume et permet une navigation directe vers les listes d'activités filtrées.

Activités de traitement par score de criticité

Le graphique de jauges affiche le nombre total d'activités de traitement actives segmentées par score de criticité : élevé et faible. Ce graphique permet aux parties prenantes de classer leurs efforts par ordre de priorité en fonction des niveaux de classification des risques réglementaires.

Si un facteur de criticité sous Détails réglementaires est marqué Oui et que la criticité est évaluée, le score de criticité de l'activité de traitement est défini sur Élevée. Si la réponse à tous les facteurs est Non, le score est Faible. Le score est déterminé à l'aide de la RAM de facteurs de criticité automatisés et peut être configuré en fonction des besoins.

Activités de traitement par département

L'histogramme affiche une répartition des activités de traitement dans différents départements. Il permet la responsabilisation des départements et une visibilité sur la distribution de la gestion de la confidentialité. Vous pouvez également filtrer par score de criticité pour afficher le score de criticité des activités de traitement dans différents départements.

Activités de traitement les moins conformes

Ce widget met en évidence les activités avec les scores de conformité les plus bas dans une vue de liste. Chaque entrée affiche le score de criticité et le risque résiduel agrégé. Avec le filtre, les analystes peuvent se concentrer sur les activités de traitement ayant un score de conformité et de criticité faible ou une conformité faible et un risque résiduel agrégé élevé.

Activités de traitement par types de personne concernée

L'histogramme illustre les activités regroupées par types de sujets de données tels que les employés, les candidats, les clients, le personnel interne, les candidats à un emploi, etc. Il permet d'évaluer quelles catégories de personnes concernées sont les plus impliquées dans les activités de traitement et de prendre les mesures appropriées pour protéger les données de ces personnes concernées. Vous pouvez appliquer un filtre pour vous concentrer spécifiquement sur les personnes concernées.

Activités de traitement par catégorie d'objet d'information

L'histogramme présente la classification en fonction des types de données traitées. La catégorisation permet d'identifier les types de données les plus impliqués dans le traitement. Il permet également le filtrage par objet d'information sensible (catégorie d'E/S), ce qui aide l'équipe de confidentialité à identifier les types de données et à mettre en œuvre les mesures appropriées pour protéger les données.

Traitement des activités par type

Le graphique à secteurs représente l'enregistrement sous-jacent (type d'entité) sur la base duquel l'activité de traitement est créée. Cette catégorisation permet de déterminer la portée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

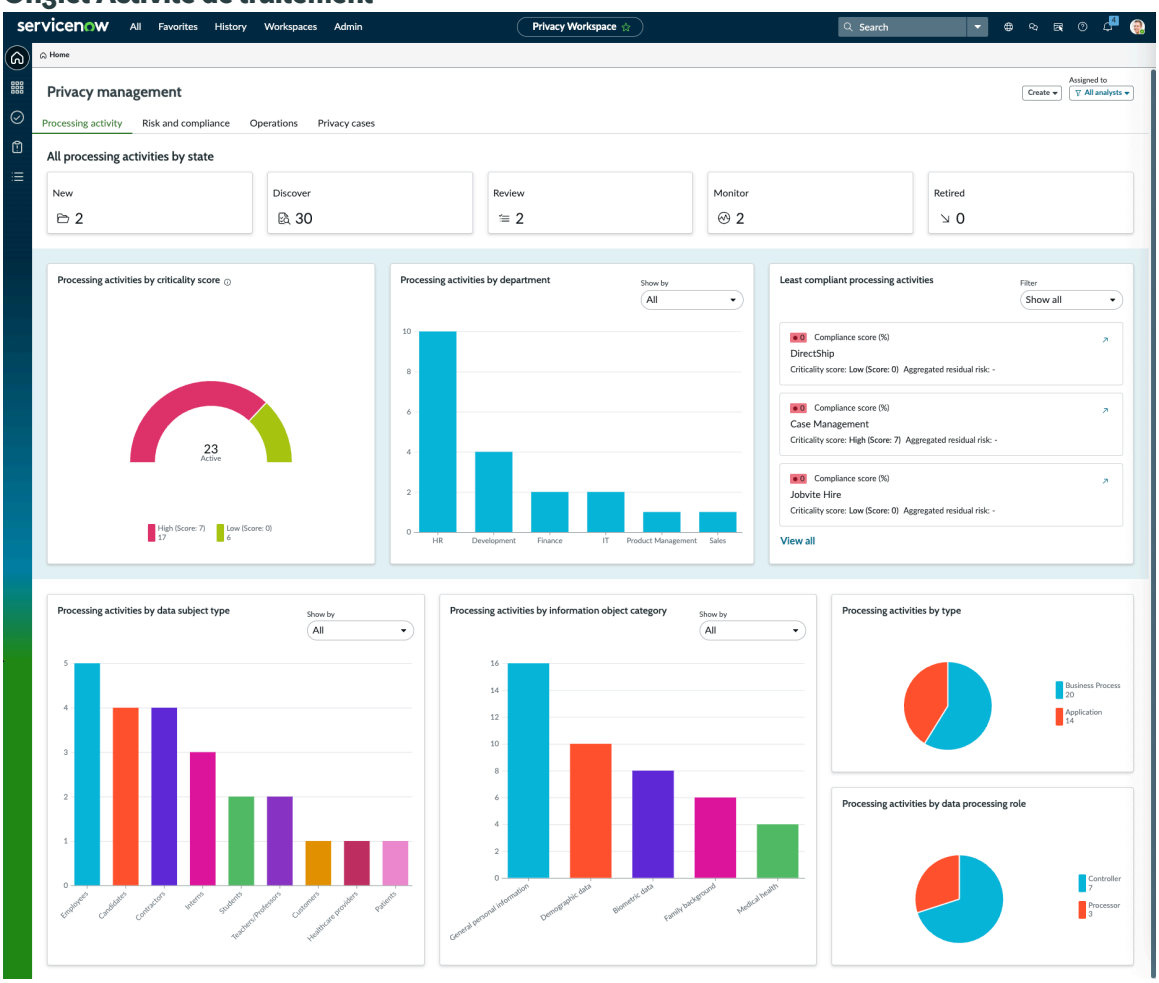
des initiatives de protection de la vie privée dans les fonctions commerciales et les plateformes technologiques.

Activités de traitement par rôle de traitement de données

Le graphique à secteurs montre les rôles assumés dans le traitement des données, tels que le contrôleur et le processeur. La clarté sur le rôle joué dans les activités de traitement est essentielle pour attribuer les responsabilités et répondre aux exigences légales.

L'image suivante montre le tableau de bord de l'activité de traitement.

Onglet Activité de traitement



Traduction automatique

Onglet Risque et conformité

L'onglet Risque et conformité du tableau de bord de gestion de la confidentialité fournit une vue centralisée de l'exposition aux risques liés à la confidentialité et des performances de conformité réglementaire.

L'onglet Risque et conformité du tableau de bord de gestion de la confidentialité permet aux organisations de surveiller les postures de risque et de conformité du programme de confidentialité au sein de l'organisation. Il permet d'évaluer l'efficacité des contrôles de confidentialité actuels pour atténuer les risques identifiés et soutenir la conformité.

À l'aide de ce tableau de bord, les équipes peuvent suivre le respect des principaux cadres réglementaires, notamment NIST SP 800-53 et le RGPD de l'UE. Le tableau de bord présente les données sous forme de visualisations intuitives telles que des cartes thermiques, des scores de conformité et des résumés des objectifs de contrôle à surveiller. Ces visuels fournissent des informations immédiates sur l'exposition aux risques et les lacunes en matière de conformité dans l'ensemble de l'organisation. Les équipes de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

confidentialité peuvent identifier les zones à haut risque et attribuer la priorité aux tâches de rattrapage en fonction des données en temps réel.

Le tableau de bord aide également à confirmer l'alignement réglementaire continu à mesure que les exigences évoluent ou que de nouveaux risques apparaissent. En consolidant les informations relatives aux risques et à la conformité en une seule vue, il accélère la prise de décision et améliore la responsabilité des fonctions de confidentialité.

La visualisation et la mise en page basée sur les données permettent aux équipes de confidentialité de prendre des décisions éclairées, confirmant ainsi le respect des normes du secteur et des obligations légales. Ce tableau de bord affiche les widgets suivants.

Vue d'ensemble du risque

Ce graphique en anneau affiche la distribution des activités de traitement en fonction des différents niveaux de risque agrégés. Par défaut, la distribution est basée sur les scores de risque résiduel agrégés. Toutefois, vous pouvez appliquer un filtre pour afficher la distribution en fonction de la classification des risques inhérents agrégés à la place. Chaque activité est codée par couleur en fonction de son niveau de risque associé.

Le widget de carte thermique des risques affiche la visualisation de tous les risques identifiés au sein de chaque activité de traitement. Par défaut, le filtre de risque résiduel est appliqué, mais vous pouvez le filtrer en fonction du niveau de risque inhérent. La carte thermique est segmentée et la segmentation change en fonction du filtre. Les activités relèvent de la combinaison respective du risque et de l'efficacité du contrôle, ou de l'impact et de la probabilité. La combinaison est basée sur le filtre de classification des risques sélectionné.

Vue d'ensemble de la conformité

Cette section résume la posture de conformité dans différents cadres réglementaires tels que NIST SP 800-53 et GDPR. Elle fournit également une vue consolidée. Vous pouvez filtrer les informations de conformité avec des documents de référence spécifiques. Le filtrage des données par politiques montre la posture de conformité des politiques de confidentialité ; par exemple, Politique de confidentialité des données des employés, Politique de confidentialité des données des clients ou Politique de confidentialité de tiers. Sélectionnez le document de référence ou la politique dans le filtre déroulant pour afficher le score de conformité.

Utilisez les propriétés `sn_privacy.highlighted_policy` et `sn_privacy.highlighted_authority_document` pour configurer les deux principales politiques et documents de référence qui apparaissent sur ce widget.

Objectifs de contrôle nécessitant une attention particulière

Cette section met en évidence les objectifs de contrôle spécifiques nécessitant une correction immédiate, ainsi que le nombre d'activités de traitement touchées. Chaque objectif de contrôle fait l'objet d'un hyperlien pour un examen détaillé.

Gestion des changements réglementaires

Le widget Vue d'ensemble des activités affiche l'état des activités liées au changement déclenchées par les mises à jour réglementaires. Chaque segment est représenté à l'aide de graphiques en anneau avec un code couleur basé sur l'état.

Traduction automatique

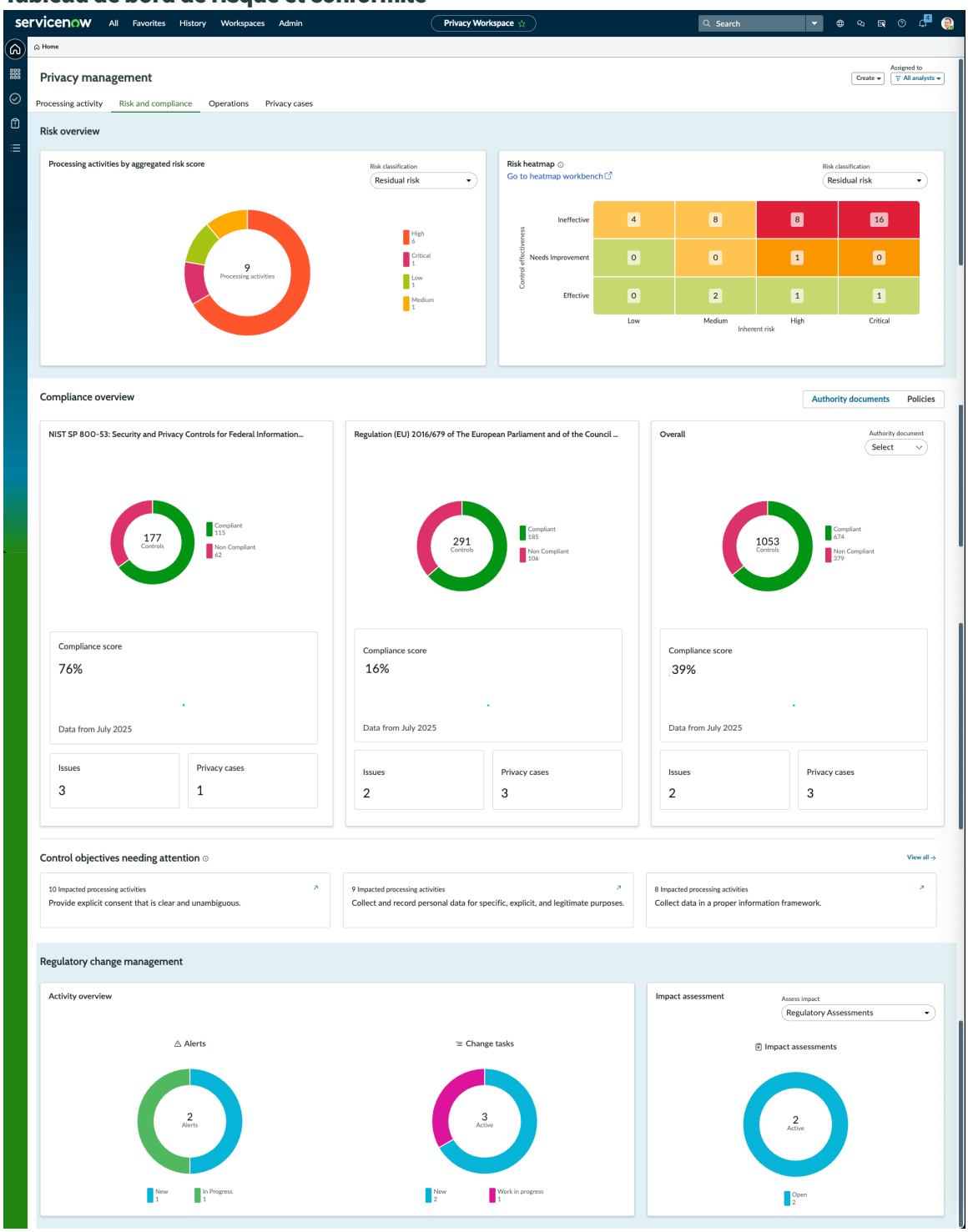
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le widget d'évaluation de l'impact affiche les évaluations d'impact en cours liées aux évaluations réglementaires. Le menu déroulant vous permet de changer la catégorie d'évaluation.

Remarque : Ces widgets ne sont disponibles que lorsque l'application Regulatory Change Management est installée.

L'image suivante montre le tableau de bord Risque et conformité.

Tableau de bord de risque et conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Opérations

L'onglet Opérations du tableau de bord de gestion de la confidentialité offre une visibilité sur les performances opérationnelles des principaux processus de conformité de la confidentialité, ce qui permet une gestion proactive et confirme le respect des normes réglementaires et internes relatives aux risques.

L'onglet Opérations du tableau de bord de gestion de la confidentialité fournit une vue d'ensemble centralisée et en temps réel des principales mesures opérationnelles liées à la confidentialité. Ce tableau de bord est conçu pour aider les analystes, les responsables de la protection de la confidentialité et le personnel de conformité. Il prend en charge le suivi des progrès et de l'état des diverses activités d'assurance de la confidentialité. Ces activités comprennent les évaluations des risques, les évaluations de la confidentialité, les problèmes, les exceptions aux politiques et l'assurance des contrôles.

Le tableau de bord Opérations permet de surveiller la progression et l'état des activités opérationnelles. Ces activités comprennent les évaluations des risques, les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, les problèmes, les exceptions aux politiques et l'assurance des contrôles. Les données sont affichées à l'aide de graphiques intuitifs en secteurs et en anneau. Les graphiques sont classés par statut, priorité et cote de risque pour plus de clarté. Cette catégorisation facilite l'identification des domaines qui nécessitent une attention particulière. Vous pouvez voir rapidement les tâches ouvertes, en retard ou à venir dans chaque catégorie.

Ce tableau de bord affiche les widgets suivants.

Évaluations des risques

Un graphique en anneau affiche la répartition du nombre total d'évaluations des risques en cours par état tel que Nouveau ou En cours. Des détails supplémentaires tels que Ouvert, Résolu, Fermé, En retard ou Échéance dans 7 jours sont également mis en évidence. Vous pouvez analyser les évaluations des risques à partir du graphique.

Évaluations de la confidentialité

Un graphique en anneau catégorise les évaluations en fonction de leurs états de workflow actuels, tels que Affecté ou Travail en cours. Des détails supplémentaires tels que Brouillon, Ouvert, En retard ou Échéance dans 7 jours sont également mis en évidence. Vous pouvez filtrer les évaluations de la confidentialité par le modèle d'évaluation.

Problèmes

Les problèmes sont classés dans un graphique à secteurs par niveaux de priorité tels que élevé, moyen, faible et critique. Des détails supplémentaires tels que Ouvert, En retard et Échéance dans 7 jours sont également mis en évidence. Vous pouvez explorer les détails de l'enregistrement à partir du graphique.

Exceptions de politique

Les exceptions de politique sont classées par cote de risque et présentées dans un graphique à secteurs, avec des étiquettes telles que Faible, Moyen, Élevé, Critique, Ouvert, En retard et Échéance dans 7 jours. Vous pouvez analyser les exceptions de politique à partir du graphique.

Assurance des contrôles

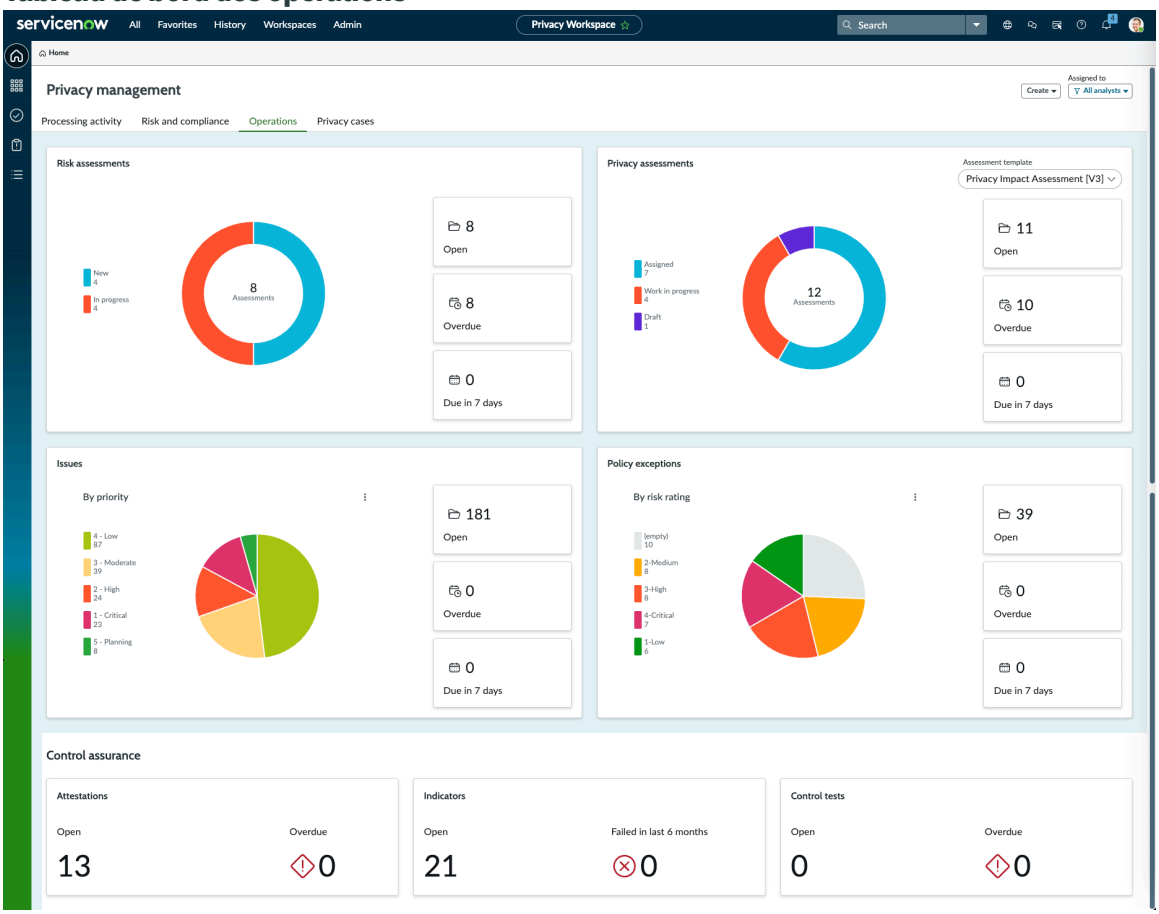
Cette section fournit un résumé des activités d'assurance des contrôles de l'organisation, segmentées en attestations, indicateurs et tests de contrôle.

L'image suivante montre le tableau de bord Opérations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des opérations



Onglet Tickets de confidentialité

L'onglet Tickets de confidentialité du tableau de bord de gestion de la confidentialité sert d'interface centralisée pour surveiller, analyser et gérer les incidents et les demandes liés à la confidentialité au sein d'une organisation.

L'onglet Tickets de confidentialité du tableau de bord de gestion de la confidentialité aide les organisations à respecter et à maintenir la conformité avec les réglementations en matière de protection des données. Il prend en charge le respect de lois telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Il comprend également la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et d'autres cadres mondiaux de protection de la vie privée.

Le tableau de bord permet aux responsables de la confidentialité, aux analystes et aux équipes de conformité de gérer efficacement les tickets. Elle permet d'identifier rapidement les cas critiques nécessitant une attention immédiate. Le tableau de bord révèle également les tendances émergentes et les problèmes récurrents au fil du temps. Il utilise l'analyse des données historiques et des visualisations graphiques pour des informations plus approfondies. Vous pouvez évaluer les tickets à l'aide de plusieurs critères tels que la gravité et la priorité. Ils peuvent également examiner l'état de la violation et la cause première de chaque cas. Cette vue permet une allocation efficace des ressources et une atténuation des risques en temps opportun.

En consolidant les données des tickets dans une interface intuitive et interactive, le tableau de bord des tickets de confidentialité améliore l'efficacité opérationnelle. Il prend en charge la prise de décision basée sur les données. Elle favorise une approche proactive plutôt que réactive de la gestion des incidents liés à la protection de la vie privée. Il permet de s'assurer que toutes les demandes, plaintes ou violations liées à la confidentialité sont traitées conformément aux politiques internes et aux exigences réglementaires externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce tableau de bord affiche les widgets suivants.

Doit être surveillé

Cette section de résumé de niveau supérieur met en évidence les tickets qui nécessitent une attention immédiate ou dans un avenir proche. Il se compose de trois tuiles : Tickets en retard, Tickets à échéance dans 7 jours et Tickets non affectés. Vous pouvez explorer les tickets de confidentialité de chaque carte.

Vue d'ensemble du cas

Cette section offre une répartition graphique de haut niveau des tickets existants en fonction de divers paramètres tels que par état, par état de violation et par priorité. Vous pouvez explorer les tickets à partir du graphique.

Tickets

Cette section affiche les tickets par sous-type par défaut. Vous pouvez filtrer les tickets par unités business impactées ou par emplacements.

Tickets par cause principale

Cette section affiche une répartition des tickets en fonction de leur cause première ou principale.

Tickets ouverts et fermés au cours des 12 derniers mois

Ce widget offre un contexte historique en affichant les tendances des tickets de confidentialité ouverts et fermés au cours de l’année écoulée. Ce graphique permet d’identifier les modèles et la charge de travail au fil du temps.

Problèmes

Ce widget affiche un graphique à secteurs résumant les problèmes ouverts liés aux tickets de confidentialité. Le graphique à secteurs est classé par niveaux de gravité tels que vert (faible), jaune (moyen), orange (élevé) et rouge (critique). Cette section permet aux équipes de surveiller le volume et la gravité des problèmes, confirmant ainsi un suivi et une résolution en temps opportun. Vous pouvez explorer les tickets à partir du graphique.

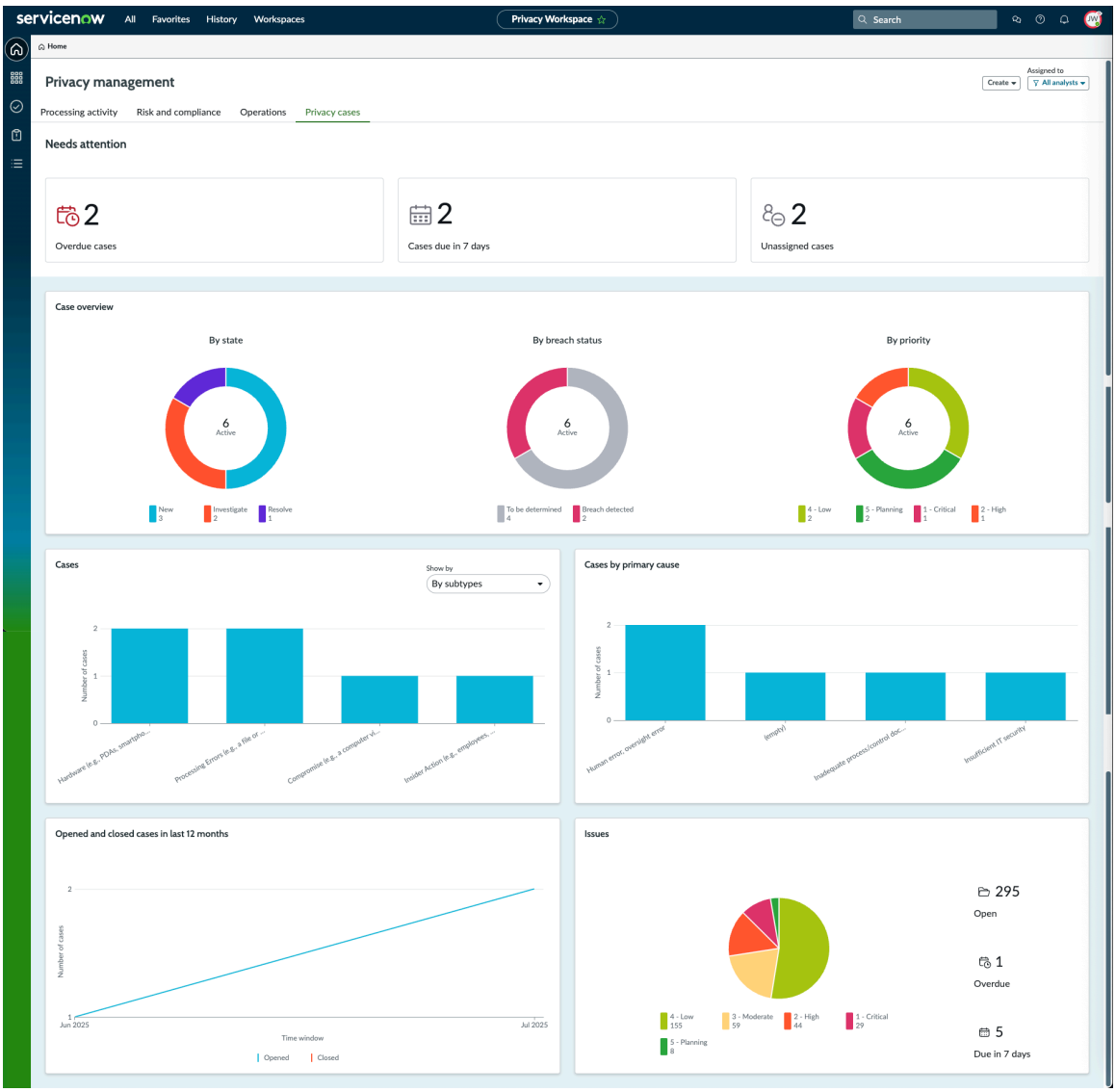
Vous pouvez créer une activité de traitement, un ticket de confidentialité ou un problème à l’aide du bouton **Créer** . En outre, vous pouvez filtrer les tickets de confidentialité affectés à tous les analystes ou à moi-même.

L’image suivante montre le tableau de bord des tickets de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des tickets de confidentialité



Privacy Workspace pour l'analyste de la confidentialité

Les analystes de la confidentialité gèrent la posture de conformité en matière de confidentialité de l'activité de traitement dont ils sont propriétaires. La posture de conformité désigne l'état de conformité global d'une organisation, d'un processus business ou d'une application d'entreprise, et ainsi de suite, en fonction de l'état conforme et non conforme des contrôles dans diverses réglementations.

Un analyste de la confidentialité a le rôle sn_privacy.analyst. Les principales tâches d'un analyste de la confidentialité sont les suivantes.

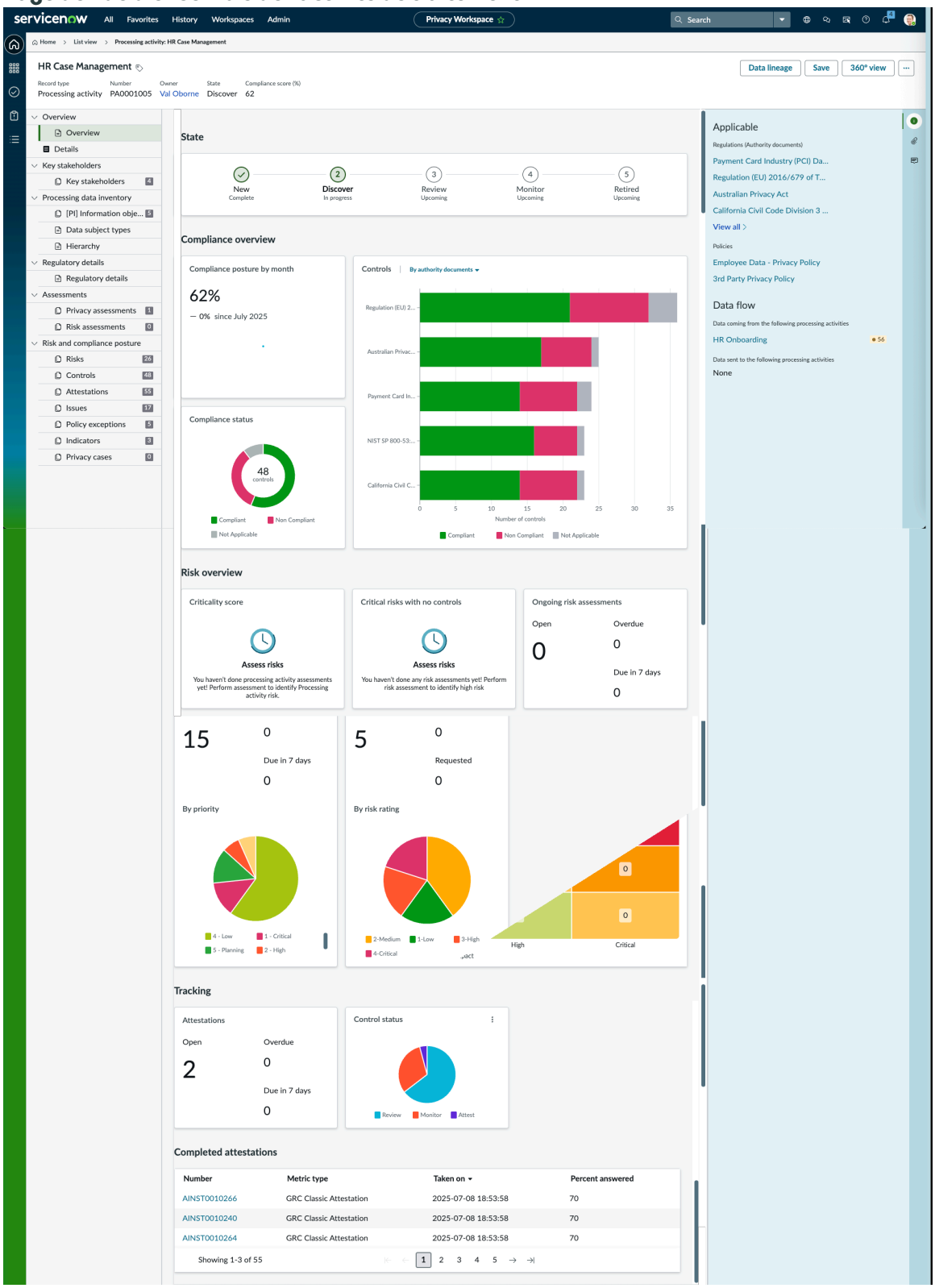
- Évaluez régulièrement les activités de traitement en envoyant et en examinant des évaluations de l'impact sur la vie privée.
- Travaillez avec la direction et les utilisateurs métiers pour identifier et gérer les contrôles liés à une activité de traitement.
- Gérez et résolvez les préoccupations des utilisateurs métiers concernant les problèmes liés à la conformité et les exceptions de politique.
- Testez et surveillez l'efficacité du contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image suivante montre la page de vue d’ensemble de l’activité de traitement pour l’analyste de la confidentialité.

Page de vue d’ensemble de l’activité de traitement



Gestion de la confidentialité Vue d’ensemble de la solution

La Gestion de la confidentialité solution vous fournit un cadre de travail pour gérer vos bibliothèques spécifiques à la confidentialité, telles que les citations, les politiques,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

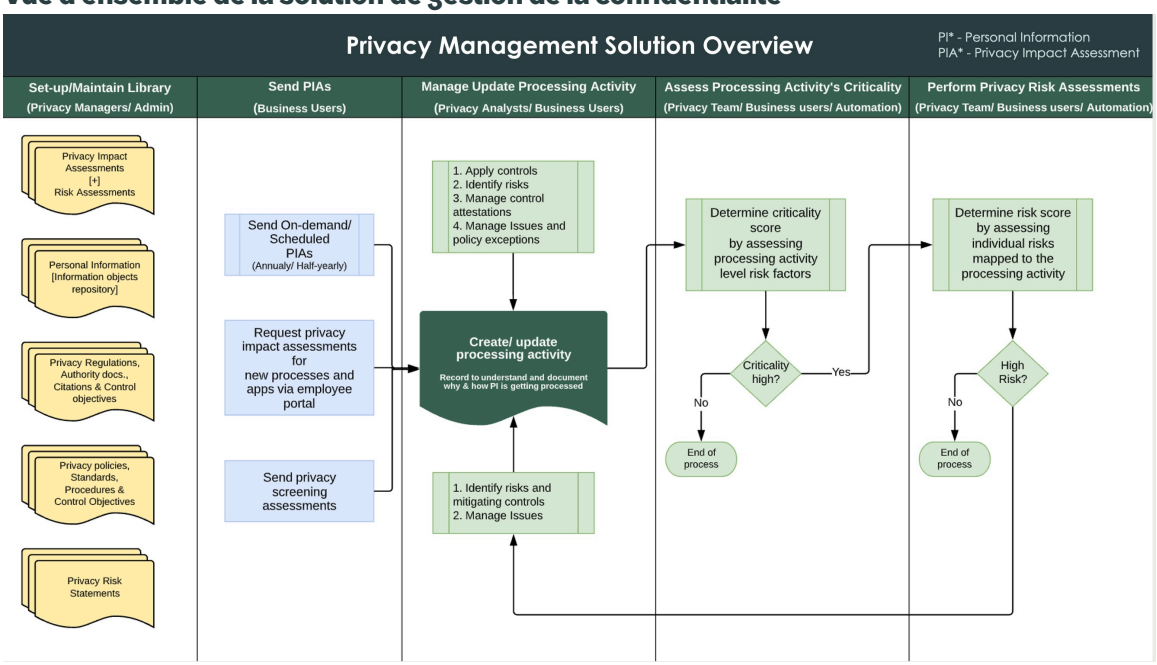
Traduction automatique

les objectifs de contrôle, les déclarations de risque, les évaluations de l'impact sur la confidentialité et les évaluations des risques de confidentialité. Il fournit également des enregistrements d'activité de traitement pour suivre le risque de confidentialité et la posture de conformité.

Avant de planifier votre programme de confidentialité, vérifiez que vous avez configuré les bibliothèques de confidentialité conformément aux réglementations en matière de confidentialité que vous prévoyez d'implémenter. Pour plus d'informations sur la configuration de la bibliothèque, reportez-vous à .Gérer la Gestion de la confidentialité bibliothèque

La figure suivante illustre la Gestion de la confidentialité solution.

Vue d'ensemble de la solution de gestion de la confidentialité



La Gestion de la confidentialité solution est décrite comme suit.

Créer une bibliothèque

En tant que responsable de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.manager, ou administrateur de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.admin, vous devez configurer vos bibliothèques à l'aide des éléments suivants.

- Évaluations de l'impact sur la confidentialité
- Objets d'informations personnelles
- Règlements sur la protection de la vie privée, documents de référence, citations et objectifs de contrôle.
- Politiques et procédures de confidentialité
- Déclarations de risque de confidentialité

Évaluations de l'impact sur la confidentialité

Dans le cadre de la mise en place d'un programme de protection de la vie privée solide, les responsables de la protection de la vie privée doivent d'abord identifier et documenter l'inventaire des actifs organisationnels qui traitent des données personnelles. Cette étape fondamentale implique la détection et la classification des processus business, des applications, des fournisseurs et des services qui traitent des informations personnelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

identifiables (PII). Les approches suivantes décrivent comment découvrir systématiquement, valider et documenter ces inventaires à l'aide de types d'entités, d'évaluations préalables et d'informations basées sur le système.

1. Découvrir l'inventaire : en tant que responsable de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.manager, identifiez ou découvrez l'inventaire, tel que les processus business, les applications d'entreprise, les fournisseurs et les services d'entreprise qui traitent des données personnelles. Tout cet inventaire est stocké dans les tables respectives Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Les propriétaires d'entreprise respectifs gèrent l'inventaire. En tant que responsable de la confidentialité, utilisez la fonctionnalité Types d'entité et créez une entité pour chaque enregistrement d'inventaire. Pour plus d'informations sur les types d'entité, reportez-vous à la section Exploration des entités. À ce stade, en fonction de la méthode de détection, vous pouvez utiliser l'une des approches suivantes pour créer des activités de traitement.
   a. Rechercher des processus business ou des applications qui traitent des données personnelles : utilisez cette approche lorsque des processus business, des applications, des services ou des fournisseurs sont associés à des objets d'informations. À l'aide de la fonctionnalité de type d'entité, recherchez des entités qui traitent des objets d'informations [PI]. En fonction des résultats de la recherche, créez directement les enregistrements d'activité de traitement. Cette approche n'est utilisée que lorsque les propriétaires d'entreprise associent l'inventaire à des objets d'information. Pour plus d'informations, consultez Définition du champ d'application de l'entité pour planifier un programme de confidentialité.
   b. Envoyer des évaluations de contrôle de la confidentialité : utilisez cette approche lorsque des objets d'informations ne sont pas associés à l'inventaire, tels que des applications et des processus d'entreprise. Dans cette approche, envoyez des évaluations de contrôle de la confidentialité aux propriétaires d'entreprise respectifs. Ces évaluations préalables contiennent des questions de base. Voici quelques exemples de questions :
      - Traitez-vous des informations personnelles dans le cadre du processus business ou de l'application que vous possédez ?
      - Quel type d'informations personnelles traitez-vous ? Par exemple, e-mail, téléphone et adresse.

      Si les réponses à l'évaluation déterminent qu'il existe des données personnelles, les activités de traitement sont créées automatiquement.
2. Les utilisateurs métiers peuvent soumettre de manière proactive des évaluations de l'impact sur la Centre des employés confidentialité pour les nouvelles applications et processus à partir du .

Gérer et mettre à jour les activités de traitement

1. Créer ou mettre à jour une activité de traitement : en tant qu'analyste de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.analyst, envoyez une évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA) à l'activité de traitement ou aux propriétaires d'entreprise après la création d'une activité de traitement. L'évaluation de l'impact sur la confidentialité permet de comprendre pourquoi et comment l'activité de traitement traite les informations personnelles. L'évaluation recueille des informations telles que la justification du stockage des données PI, l'échange de données PI avec d'autres systèmes et la sécurité des données PI.
2. Envoyer ou lancer automatiquement PIA : En tant qu'analyste de la confidentialité, envoyez une évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA) à partir d'une activité de traitement chaque fois que vous devez collecter plus d'informations. Vous pouvez également lancer automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du programme de confidentialité définie par le gestionnaire de confidentialité et l'administrateur de la confidentialité. Un calendrier de lancement automatique peut être créé à l'aide des ServiceNow AI Platform options.

3. Appliquer les risques et les contrôles liés à l'activité de traitement : En tant qu'analyste de la confidentialité, une fois que vous avez compris comment les informations personnelles sont utilisées dans l'activité de traitement, les déclarations de risque, les contrôles, les politiques et les documents de référence nécessaires sont automatiquement appliqués aux activités de traitement en fonction des réponses à l'évaluation. Pour en savoir plus sur la configuration des évaluations, consultez Créer un modèle d'évaluation. Une fois les contrôles ajoutés, l'analyste de la confidentialité peut les examiner et ajouter ou supprimer les contrôles si nécessaire.
4. Envoyer les attestations de contrôle : une fois que l'ensemble final de contrôles est associé à l'activité de traitement, les attestations de contrôle sont envoyées aux propriétaires des processus business ou des applications pour collecter les preuves de chaque contrôle appliqué. Lorsque les propriétaires d'entreprise répondent aux attestations de contrôle avec des preuves pour chaque contrôle, les contrôles conformes et non conformes sont identifiés. Cette identification détermine la posture de conformité de l'activité de traitement.
5. Signaler et surveiller les problèmes : les problèmes sont créés automatiquement pour les contrôles non conformes et sont affectés à leurs propriétaires d'entreprise respectifs. L'analyste de la confidentialité surveille les problèmes.
6. Gérer les problèmes : pour gérer les problèmes, les propriétaires d'entreprise peuvent effectuer l'une des opérations suivantes :
   - Résoudre le problème : la résolution du problème rend le contrôle conforme.
   - Émettre une exception de politique : une exception est créée pour un problème qui ne peut pas être résolu immédiatement. Les analystes de la confidentialité peuvent examiner les exceptions de politique et peuvent accepter ou rejeter les exceptions en fonction de la criticité du problème.
7. Surveillance continue des contrôles : les analystes de la confidentialité surveillent en permanence les contrôles d'une activité de traitement à l'aide de la fonctionnalité d'indicateur. Pour plus d'informations sur les indicateurs, voir Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs.

Évaluer la criticité des activités de traitement

Le score de criticité fournit la situation vis-à-vis du risque au niveau de l'activité de traitement en évaluant les facteurs au niveau de l'activité de traitement. Lorsqu'une activité de traitement est créée ou mise à jour, une évaluation de criticité est effectuée sur l'activité de traitement pour comprendre le score de risque de haut niveau ou le score de criticité.

Effectuer des évaluations des risques de confidentialité

Les évaluations des risques de confidentialité sont des évaluations détaillées qui sont effectuées si le score de criticité est élevé. Évaluez chaque risque associé à l'activité de traitement et connaissez le score de risque agrégé de l'activité de traitement. Après avoir évalué les risques pour la confidentialité, vous pouvez afficher la situation en matière de risque de confidentialité sur la carte thermique des risques dans la section de vue d'ensemble. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de personnes concernées

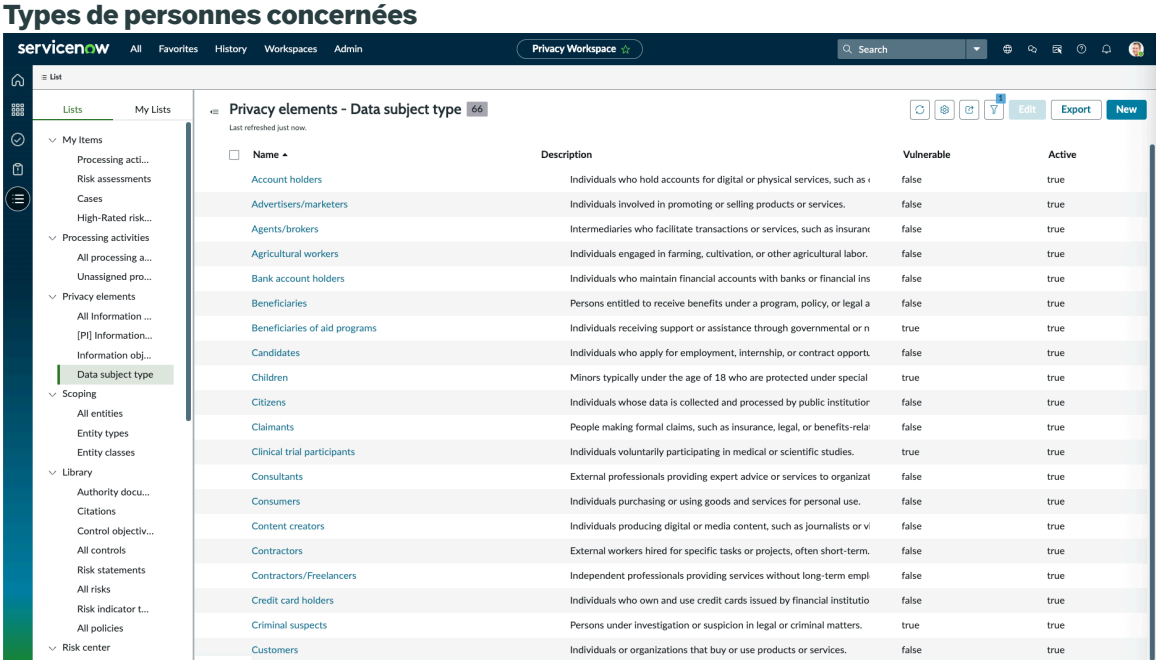
Les personnes concernées sont des personnes dont les données personnelles sont collectées, utilisées et traitées par une organisation. La classification des personnes concernées permet aux organisations de définir et de gérer des groupes distincts, ce qui permet d'obtenir une représentation granulaire et spécifique au contexte des activités de traitement des données.

Les personnes concernées sont une nouvelle table dynamique conçue pour prendre en charge la définition structurée et la classification de plusieurs groupes de personnes concernées. Il vous permet de créer et de gérer des groupes de personnes concernées distincts en fonction de critères organisationnels, opérationnels ou réglementaires pertinents. Chaque groupe peut être associé à des emplacements géographiques spécifiques pour refléter les exigences et les obligations régionales en matière de traitement des données.

Pour chaque type de personne concernée, vous pouvez désormais enregistrer son emplacement, le volume de personnes concernées et les objets d'information associés collectés. Des éléments de données collectés pour chaque groupe peuvent également être spécifiés afin de fournir une visibilité claire sur les types de données traitées. Cette approche facilite une représentation plus réaliste et détaillée des activités de traitement des données au sein de l'organisation. Il prend également en charge l'évolutivité et l'adaptabilité à mesure que les opérations de traitement des données évoluent ou se développent au fil du temps.

L'application Gestion de la confidentialité fournit 64 types de personnes concernées par défaut. Tout utilisateur ayant au moins le rôle de gestionnaire de la confidentialité peut voir les types de sujets de données.

Types de personnes concernées



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de l'utilisation des types de sujets de données

- Transparence améliorée : Facilite une meilleure compréhension des données traitées dans le cadre des activités de traitement dont les données sont collectées ou traitées.
- Gestion améliorée des risques : Prend en charge l'identification des types de sujets de données à haut risque (vulnérables) tels que les enfants, les patients, etc. en permettant la configuration des groupes vulnérables.
- Efficacité opérationnelle : permet une classification et une réutilisation standardisées des groupes de personnes concernées dans plusieurs workflows de confidentialité.

Configurer Gestion de la confidentialité

Suivez l'ordre des tâches indiqué ici pour configurer Gestion de la confidentialité. Ces tâches vous aideront à gérer efficacement votre programme de confidentialité.

Télécharger Gestion de la confidentialité

Avant d'exécuter GRC: Gestion de la confidentialité (sn_privacy) dans votre instance, vous devez le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Gérer la Gestion de la confidentialité bibliothèque

La Gestion de la confidentialité bibliothèque se compose de documents de référence, de citations, d'objectifs de contrôle, de politiques et d'objets d'information [PI] qui aident à gérer le contenu de confidentialité.

Documents de référence

Les documents de référence sont les principes, les lignes directrices, les réglementations, les normes et les cadres de travail auxquels les organisations doivent se conformer. Voici quelques exemples de documents de référence :

- Lois (projets de loi ou lois)
- Règlements
- Directives d'audit

Les organisations peuvent soit créer les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle, soit les télécharger et les importer à partir d'un fournisseur tiers tel que Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF).

Contenu des documents de référence

Les citations sont des enregistrements avec les exigences spécifiques citées dans un document de référence. Une citation relie les documents de référence à ses contrôles applicables. Chaque citation a des objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques

Les politiques comprennent des objectifs de contrôle. Les politiques peuvent également être associées à des documents de référence. Les politiques sont publiées et régulièrement mises à jour avec des versions incrémentées. Pour plus d'informations sur les politiques, consultez Gestion de la politique et de la conformité.

Déclarations de risque

À l'aide des déclarations de risque, vous pouvez créer un registre central des risques pour gérer les risques potentiels de confidentialité qui peuvent survenir à tout moment et en tout lieu dans une organisation.

Évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité sont utilisées pour recueillir des informations auprès des propriétaires d'entreprise. Ces informations aident les équipes de confidentialité à comprendre comment les informations personnelles (IP) sont utilisées ou stockées dans une activité de traitement.

Évaluations des risques

L'aptitude d'évaluation des risques vous permet de déterminer la posture de l'organisation en matière de risque de confidentialité à l'aide des évaluations de criticité et de risque de confidentialité.

Objets d'informations PI

[PI] Les objets d'information désignent les objets d'information de type **Informations personnelles**. Pour comprendre les avantages de l'utilisation d'objets d'informations dans la Gestion de la confidentialité solution, reportez-vous à .Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité La gestion d'une bibliothèque d'objets d'informations [PI] et leur association aux activités de traitement aident les équipes de confidentialité à comprendre quelles informations personnelles (RP) sont traitées par l'activité de traitement.

Seuls les objets d'information marqués de la balise **Informations personnelles** peuvent être ajoutés à une activité de traitement. Pour plus d'informations sur la balisage des objets d'information, Classer les objets d'information comme des informations personnelles reportez-vous à la section .

Créer un objet d'informations

Créez manuellement des objets d'informations pour associer les types de sujets appropriés aux processus business ou aux applications.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Dans le Privacy Workspace, sélectionnez l'icône Liste (icône ).
3. Accédez à la **Éléments de confidentialité** > **Objets AllInformation**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un objet d'informations

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'objets d'informations. Par exemple, les données financières.
Propriété de	Utilisateur propriétaire de l'objet d'informations.
Classification des données	Classification des données de l'objet d'informations.
Unité business	Unité business qui utilise cet objet d'informations.
Département	Département qui utilise cet objet d'informations.
Description	Description des types d'objets d'informations contenus dans la catégorie.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'objet d'informations est créé.

Résultats

Une fois l'objet d'information créé, vous pouvez consulter les listes connexes Activités de traitement et Catégories d'objets d'informations.

Configurer les catégories d'objets d'informations

Configurez les catégories d'objets d'informations pour classer efficacement les objets d'informations. Par exemple, des attributs tels que les scans de l'iris et les empreintes digitales sont souvent appelés données biométriques, ou les adresses e-mail et les numéros de téléphone peuvent être regroupés en tant qu'informations de contact. Les catégories d'objets d'informations vous permettent de classer ces objets d'informations dans ces classifications plus larges.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Liste** > **Listes** > **Éléments de confidentialité** > **Catégorie d'objets d'informations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Catégorie d'objets d'informations

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'objets d'informations. Par exemple, les données financières.
Description	Description des types d'objets d'informations contenus dans la catégorie.
Actif	Option permettant d'indiquer si la catégorie est active.
Catégorie sensible	Option permettant d'indiquer si les données sont de nature sensible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Domaine fonctionnel	Domaine de la catégorie. Ce champ est automatiquement défini sur **Confidentialité**.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel onglet **Les objets d'informations** apparaissent.
5. Sélectionnez la liste connexe Objets d'informations.
6. Ajoutez les objets d'informations qui appartiennent à la catégorie.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Classer les objets d'information comme des informations personnelles

Catégorisez les objets d'information comme des informations personnelles. Seuls les objets d'information classifiés comme informations personnelles peuvent être associés aux activités de traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les objets d'information classifiés comme des renseignements personnels peuvent être utilisés dans les évaluations de la confidentialité et les activités de traitement.
Même si vous créez un nouvel objet d'information à partir de la vue de liste **d'objets d'information [PI],** vous devez classer les données en tant qu'informations personnelles. Ne présumez pas que parce que vous créez un objet d'information dans la liste d'objets d'information [PI], l'objet d'information est automatiquement classé.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Dans le Privacy Workspace, cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Éléments de confidentialité** > **Tous les objets d'information**.
4. Sélectionnez et ouvrez l'objet d'informations que vous souhaitez baliser.
5. Dans le champ **Classification des données** , sélectionnez **Informations personnelles**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'objet d'information que vous avez classé comme information personnelle apparaît dans la liste Objets d'information [PI].

Configurer des modèles d'évaluations intelligentes pour les évaluations de dépistage

Créez un modèle d'évaluation de la confidentialité en utilisant Moteur d'évaluation intelligent comme base pour envoyer des évaluations de dépistage et utilisez-le pour détecter les risques de confidentialité et atténuer ces risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Listes** > **Configurer Privacy Management** > **Configuration du modèle d'évaluation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un formulaire de configuration du modèle d’évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration. Par exemple, Configuration de l’évaluation du contrôle de la confidentialité.
Modèle d'évaluation intelligente	Modèle d’évaluation intelligente pour lequel vous ajoutez les configurations. **Remarque :** Un modèle ne peut être mappé qu’à une seule classification.
Classification	Regroupement logique du modèle. Les choix sont les suivants : ○ **Évaluation initiale** ○ **Évaluation de l'impact sur la confidentialité** Sélectionnez **l’évaluation initiale**.
Description	Description de l'évaluation. Cette description s’affiche à l’intervenant au cours de l’évaluation.
Toutes les catégories d’objets d’informations	Option permettant d’afficher toutes les catégories d’objets d’informations ou un sous-ensemble des catégories d’objets d’informations au cours de l’évaluation. **Remarque :** Cette option s’applique si vous ajoutez la sous-section **Éléments de données** qui ne fait pas partie de l’évaluation préalable.
Modèle d'état	Modèle d’état de l’évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Modèle de tâche d’évaluation de la confidentialité**.
Catégories d'objets d'informations	Catégories d’objets d’informations à afficher pendant l’évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Toutes les catégories d'objets d'informations** n'est pas sélectionnée. Ce champ s'applique si vous ajoutez la sous-section **Éléments de données** qui ne fait pas partie de l'évaluation préalable.
Actif	Option permettant d'indiquer si la configuration est active.
Domaine fonctionnel	Domaine de la configuration. Lorsque vous y accédez à partir de Privacy Workspace, ce champ est automatiquement défini.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel onglet intitulé Sections apparaît et contient le questionnaire récupéré à partir du fichier Moteur d'évaluation intelligent.

Configurer des modèles d'évaluations intelligentes pour les évaluations de l'impact

Créez des modèles d'évaluation de la confidentialité en utilisant comme Moteur d'évaluation intelligent base pour envoyer des évaluations de l'impact sur la confidentialité et les utiliser pour détecter les risques sur la confidentialité et atténuer ces risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Listes** > **Configurer Privacy Management** > **Configuration du modèle d'évaluation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un formulaire de configuration du modèle d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration. Par exemple, Configuration de l'évaluation du contrôle de la confidentialité.
Modèle d'évaluation intelligente	Modèle d'évaluation intelligente pour lequel vous ajoutez les configurations. **Remarque :** Un modèle ne peut être mappé qu'à une seule classification.
Classification	Regroupement logique du modèle. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Évaluation initiale** ○ **Évaluation de l'impact sur la confidentialité** Sélectionnez **Évaluation de l'impact sur la confidentialité**
Description	Description de l'évaluation. Cette description s'affiche à l'intervenant au cours de l'évaluation.
Toutes les catégories d'objets d'informations	Option permettant d'afficher toutes les catégories d'objets d'informations ou un sous-ensemble des catégories d'objets d'informations. **Remarque :** Cette option n'est utile que lorsque vous avez configuré la sous-section **Éléments de données** dans la **section Données personnelles**.
Modèle d'état	Modèle d'état de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Modèle de tâche d'évaluation de la confidentialité**.
Catégories d'objets d'informations	Catégories d'objets d'informations à afficher pendant l'évaluation. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Toutes les catégories d'objets d'informations** n'est pas sélectionnée.
Actif	Option permettant d'indiquer si la configuration est active.
Domaine fonctionnel	Domaine de la configuration. Lorsque vous y accédez à partir de Privacy Workspace, ce champ est automatiquement défini.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un nouvel onglet intitulé **Sections** apparaît et contient le questionnaire récupéré à partir du fichier Moteur d'évaluation intelligent.
5. Sélectionnez **Ajouter**.
   a. Sélectionnez **Données personnelles**.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
   L'onglet Sections affiche désormais deux sections : Données personnelles et Questionnaire. Vous pouvez modifier l'étiquette et la description de la section des données personnelles et celles-ci seront visibles par l'intervenant sur la page d'évaluation.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Pour ajouter des sous-sections à une section, ouvrez la section pour laquelle vous souhaitez ajouter des sous-sections.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Sous-sections**.

b. Sélectionnez **Ajouter**.

c. Sélectionnez les sous-sections à ajouter.

d. Sélectionnez **Ajouter**.

Par exemple, pour la section Données personnelles, vous pouvez ajouter des éléments de données, des types de personnes concernées, une hiérarchie et une base juridique. Les détails du champ **Conseils** des sous-sections apparaissent pendant l'évaluation pour aider le répondant à comprendre les questions de l'évaluation.

Créer une évaluation de la confidentialité

Créez différents types d'évaluations et envoyez-les au processus business ou aux propriétaires de l'application d'entreprise pour recueillir leurs réponses. Les réponses vous aident à comprendre comment les informations personnelles (RP) sont utilisées ou stockées dans une activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de l'aptitude d'évaluation de la confidentialité, vous pouvez créer différents types d'évaluations, telles que les évaluations initiales du contrôle de la confidentialité, les évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA) et les évaluations de l'état de préparation à la confidentialité.

Les options suivantes sont fournies pour configurer les évaluations :

- Mapper les objectifs de contrôle aux réponses à la question.
- Mappage d'objets d'information aux réponses à la question.
- Mappage des champs d'activité de traitement aux réponses des questions.

Lors de la configuration des évaluations, tenez compte de la terminologie suivante :

- Le type de mesure fait référence au modèle d'évaluation.
- La catégorie de mesure fait référence à l'étiquette de section dans l'évaluation.
- Une mesure fait référence à une question.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Nouveau modèle d'évaluation**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour terminer l'évaluation à partir du moment où elle est générée.
Table	Table qui contient les enregistrements.
Approuver automatiquement les tâches d'évaluation de la confidentialité	Option pour indiquer que les tâches d'évaluation de la confidentialité doivent être automatiquement approuvées sans révision. Lorsque cette option est sélectionnée, une fois la tâche d'évaluation envoyée, la tâche d'évaluation est automatiquement approuvée et les contrôles, les risques et les objets d'informations sont créés dans l'activité de traitement, et la tâche est fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Rôles	Rôles disposant d'un accès en lecture au modèle.
Classification	Classification du type de mesure d'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Évaluation initiale** ○ **Évaluation PIA**
Description	Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création.
Introduction	Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation.

3. Cliquez sur **Enregistrer et ouvrir Designer**.
   Le designer contient les éléments suivants.

Élément	Description
Contrôles	Types de données de questions pris en charge disponibles dans la palette Contrôles.
Questions	Bibliothèque de questions pour diverses catégories.
Catégories	Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode Conception. Le champ **Nom** du questionnaire s'affiche au-dessus de la première catégorie du canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

   Le canevas contient les types de contrôles de questions suivants.

Contrôles de la question

Type de données	Description
Pièce jointe	Questions qui permettent aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers en guise de réponse.
Booléen	Questions avec les types de valeurs suivants : ○ Case à cocher à cocher ou à désélectionner. ○ Réponse par oui ou par non.
Choix	Questions comportant une liste d'options prédéfinies.
Date	Champ Date. Vous permet de collecter les informations de date remplies par une personne chargée de répondre.
Date/Heure	Champ de date et d'heure. Vous permet de collecter les informations de date et d'heure remplies par une personne chargée de répondre.
Numéro	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La plage par défaut est comprise entre 1 et 10.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description
Pourcentage	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.
Échelle numérique	Échelle numérique ou numérique. Exige que la personne chargée de répondre fournisse la réponse en termes de valeurs numériques.
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.
Modèle	Liste des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.
Référence	Liste des champs à partir d'une table de référence spécifiée.
Échelle de l'image	Question relative à l'image. Vous permet de cliquer sur des images pour répondre à une question.
Sélection multiple	Plusieurs options. Vous pouvez sélectionner plusieurs options comme réponses.
Classement	Type de question avec des options comme réponses. Les options doivent être classées.

5. Pointez sur **Enregistrer** , puis cliquez sur **Enregistrer et publier**.
   L'état du modèle devient Publié.

Résultats
Le modèle d'évaluation avec les questions est prêt à être envoyé au propriétaire de l'entité.

Que faire ensuite
Mappez les réponses d'évaluation à une activité de traitement. Pour plus d'informations, consultez Mapper les champs d'activité de traitement à une réponse à une question.

Écrire un script d'activité de traitement

Écrivez des scripts personnalisés sur les modèles d'évaluation pour mettre à jour les champs d'activité de traitement à l'aide d'un script. Le script s'exécute lorsque la réponse de l'évaluation est terminée. Vous pouvez écrire plusieurs scripts pour les évaluations de dépistage et les évaluations d'impact.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.developer

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Tous les modèles d'évaluations**.
2. Ouvrez le modèle d'évaluation pour lequel vous souhaitez écrire le script.
3. Sélectionnez la liste connexe Configurations du script de l'activité de traitement.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du script de l'activité de traitement

Champ	Description
Nom	Nom du script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle d'évaluation	Modèle d’évaluation à utiliser. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d’indiquer si le script est actif. Un script actif est exécuté lorsque la réponse de l’évaluation est soumise et que l’activité de traitement est créée. **Remarque :** Un seul script peut être marqué comme actif à la fois.
Description	Description du script.
Script	Script à utiliser pour mettre à jour l’activité de traitement.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Mapper un objectif de contrôle à une réponse à une question

Mappez les objectifs de contrôle aux réponses des questions d’évaluation pour créer et appliquer automatiquement les contrôles respectifs sur l’activité de traitement.

Avant de commencer

Vous pouvez appliquer des contrôles actifs et inactifs à une réponse d’évaluation. Toutefois, lorsqu’une évaluation est soumise par l’utilisateur métier, seuls les objectifs de contrôle mappés qui sont à l’état **actif** sont pris en compte pour créer et appliquer les contrôles sur l’activité de traitement.

Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des objectifs de contrôle à une question d’évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l’image
- Échelle numérique
- Classement
- Booléen
- Modèle

Remarque : Pour les questions booléennes, la question peut utiliser des réponses oui ou non, ou utiliser des cases à cocher qui doivent être sélectionnées ou décochées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d’évaluation requis et ouvrez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de questions	Étapes pour mapper les contrôles
Booléen, Modèle	Pour créer et appliquer des contrôles pour une réponse, procédez comme suit. **a.** Sélectionnez la réponse dans le champ **Réponse de l'utilisateur pour créer des contrôles** . **b.** Dans la liste connexe Objectifs de contrôle, cliquez sur **Modifier**. **c.** Double-cliquez sur les objectifs de contrôle requis dans la liste Collection. **Remarque :** Un double-clic déplace automatiquement les objets vers la liste Liste des objectifs de contrôle. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Choix, Échelle de l'image, Numérique, Classement	Pour créer et appliquer des contrôles pour une réponse, procédez comme suit. **a.** Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur la mesure requise. **b.** Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur la question requise. **c.** Dans la liste connexe Définitions de mesures d'évaluation, sélectionnez une valeur pour laquelle vous souhaitez mapper les objectifs de contrôle. **d.** Dans la liste connexe Objectifs de contrôle, cliquez sur **Modifier**. **e.** Double-cliquez sur les objectifs de contrôle requis dans la liste Collection. **Remarque :** Un double-clic déplace automatiquement les objets vers la liste Liste des objectifs de contrôle. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les objectifs de contrôle sont liés à l'activité de traitement.

Mapper un objet d'informations à une réponse à une question

Mappez les objets d'informations [PI] aux réponses aux questions d'évaluation qui doivent être associées à l'activité de traitement. Cette association aide les équipes de confidentialité à comprendre quelles informations personnelles sont traitées par l'activité de traitement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer des objets d'informations à une question d'évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l'image
- Échelle numérique
- Classement

Pour en savoir plus sur les objets d'information et leurs utilisations, voir Objets d'information.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d'évaluation requis et ouvrez-le.
3. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur la mesure requise.
   La catégorie de mesure se développe.
4. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur la question requise.
5. Dans la liste connexe Définitions de mesures d'évaluation, sélectionnez une valeur pour laquelle vous souhaitez mapper des objets d'informations.
6. Dans la liste connexe Objets d'informations, cliquez sur **Modifier**.
7. Double-cliquez sur les objets d'informations requis dans la liste Collection.
   Un double-clic déplace automatiquement les objets vers la liste Liste d'objets d'informations.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les objets d'information sont liés à l'activité de traitement.

Mapper une définition du risque à une réponse à une question

Mappez les déclarations de risque aux réponses des questions d'évaluation pour créer et appliquer automatiquement les risques respectifs à l'activité de traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un utilisateur répond à une question, en fonction des réponses, la définition du risque correspondante est mappée à l'activité de traitement.
Vous pouvez associer des déclarations de risque à une question d'évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l'image
- Échelle numérique
- Classement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Booléen
- Modèle

Remarque : Pour les questions booléennes, la question peut utiliser des réponses oui ou non, ou utiliser des cases à cocher qui doivent être sélectionnées ou décochées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d'évaluation requis et ouvrez-le.
3. Ouvrez la question à laquelle vous souhaitez ajouter une définition du risque

Type de questions	Étapes pour mapper les déclarations de risque
Booléen, Modèle	Pour créer et appliquer des déclarations de risque pour une réponse, procédez comme suit. **a.** Sélectionnez la réponse dans le champ **Réponse de l'utilisateur pour créer des contrôles** . **b.** Dans la liste connexe Déclarations de risque, cliquez sur **Modifier**. **c.** Double-cliquez sur les déclarations de risque requises dans la liste Collection. **Remarque :** Double-cliquer déplace automatiquement les objets vers la liste des déclarations de risque. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Choix, Échelle de l'image, Numérique, Classement	Pour créer et appliquer des déclarations de risque pour une réponse, procédez comme suit. **a.** Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur la mesure requise. **b.** Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur la question requise. **c.** Dans la liste connexe Définitions des mesures d'évaluation, sélectionnez une valeur pour laquelle vous souhaitez mapper les déclarations de risque. **d.** Dans la liste connexe aux déclarations de risque, cliquez sur **Modifier**. **e.** Double-cliquez sur les déclarations de risque requises dans la liste Collection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de questions	Étapes pour mapper les déclarations de risque
	Remarque : Double-cliquer déplace automatiquement les objets vers la liste des déclarations de risque. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mapper les champs d'activité de traitement à une réponse à une question

Mappez certains champs d'activité de traitement avec les réponses aux questions d'évaluation pour mettre à jour les détails de l'activité de traitement en fonction de la réponse à l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un formulaire d'activité de traitement comporte plusieurs champs. Vous pouvez choisir les réponses aux questions d'évaluation qui doivent être copiées dans les différents champs de l'enregistrement de l'activité de traitement. Par exemple, vous pouvez configurer le fait que si une certaine question a Oui comme réponse, la description brève de cette question doit être utilisée dans le champ **Nom** du formulaire d'activité de traitement.

La table suivante montre les mappages entre les champs du formulaire d'activité de traitement avec les configurations du modèle d'évaluation :

Type de champ dans la configuration de l'évaluation	Étiquettes de champs sur les configurations du modèle d'évaluation	Étiquettes de champs sur le formulaire d'activité de traitement
Chaîne	Nom	Nom
Chaîne	Description	Objectif de l'activité de traitement
Chaîne	Période de rétention des données (en jours)	Période de rétention des données (en jours)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Tous les modèles d'évaluations**.
2. Cliquez sur le modèle d'évaluation requis et ouvrez-le.
3. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), cliquez sur la mesure requise.
   La catégorie de mesure se développe.
4. Cliquez sur la question à partir de laquelle vous souhaitez copier les champs vers l'activité de traitement.
5. Cliquez sur la section **Configuration de l'activité de traitement** .
6. Dans le champ **Activité de traitement** , sélectionnez le champ qui doit être renseigné dans le formulaire Activité de traitement.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et valider une configuration d'évaluation

Créez vos configurations d'évaluation pour déterminer quand une activité de traitement doit être automatiquement créée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une évaluation du contrôle de la confidentialité est envoyée aux propriétaires d'entités, leurs réponses déterminent la création de l'activité de traitement. Vous pouvez également modifier les configurations par défaut de l'évaluation du contrôle de la confidentialité pour créer automatiquement des activités de traitement. Vous pouvez également créer une nouvelle condition de création d'activité de traitement pour vos propres évaluations de contrôle de la confidentialité.

Après avoir créé les configurations, vous pouvez valider si les réponses créent les activités de traitement en fonction des conditions définies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Règles de création des activités de traitement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de création d'activité de traitement

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'évaluation.
Description	Brève description de la configuration.
Modèle d'évaluation	Modèle pour lequel la configuration est en cours de création.
Actif	Option permettant d'activer la configuration.
Avancés	Option permettant d'ajouter plus de trois conditions.

4. Dans la liste connexe Conditions, créez des filtres en sélectionnant **Mesure** et en utilisant le générateur de conditions.
5. Dans la liste connexe Avancé, spécifiez le script permettant d'ajouter plus de trois conditions.
   La liste connexe Avancé s'affiche uniquement si vous sélectionnez l'option **Avancé** .
6. Cliquez sur **Valider**.
   a. Dans le champ **Instance d'évaluation** , sélectionnez l'instance sur laquelle cette configuration doit être utilisée.
   b. Cliquez sur **Valider**.

Mapper une table avec une activité de traitement

Maintenez votre activité de traitement à jour et synchronisée avec n'importe quelle table en ServiceNow® mappant les champs d'entité à l'activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une activité de traitement est associée à un enregistrement de table CMDB tel qu'un enregistrement de processus business ou un enregistrement d'application business. Chaque fois qu'un enregistrement CMDB est mis à jour, l'activité de traitement respective doit également être mise à jour afin que les équipes de confidentialité puissent appliquer les contrôles en fonction des mises à jour de l'activité de traitement. À l'aide du bouton **Synchroniser les champs** du formulaire d'activité de traitement, les gestionnaires de confidentialité et les analystes peuvent mettre à jour l'activité de traitement. L'activité de traitement est mise à jour en fonction des configurations disponibles dans le mappage de l'activité de traitement.

Lorsque le bouton **Synchroniser les champs** est sélectionné, seuls les champs mappés avec l'activité de traitement sont mis à jour.

Lors du mappage d'un **champ d'activité de traitement** avec un **champ de mappage**, il est important de noter que les combinaisons de mappage suivantes sont prises en charge :

- Chaîne à chaîne
- Type de référence au même type de référence
- Vrai ou faux
- Entier à entier et chaîne

De plus, assurez-vous qu'il existe des données valides pour les deux champs. Par exemple, si des conditions de filtre sont appliquées dans le champ Activité de traitement, celles-ci doivent correspondre aux conditions de filtre du champ Mappage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Configurer Privacy Management** > **Mappage de l'activité de traitement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table de mappage** , sélectionnez **Application d'entreprise**.
4. Dans le champ **Description** , fournissez une description brève de la table.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe des mappages de champs de l'activité de traitement s'affiche.
6. Cliquez sur la liste connexe Mappages de champs de l'activité de traitement.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le **champ Activité de traitement**, sélectionnez le champ du formulaire d'activité de traitement que vous souhaitez mapper avec le champ de table de l'application d'entreprise.
   c. Dans le **champ Mappage**, sélectionnez le champ de la table d'application d'entreprise que vous souhaitez mapper avec le champ Activité de traitement.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le mappage est créé avec succès. Les champs mappés seront renseignés dans le formulaire d'activité de traitement.

Utiliser Gestion de la confidentialité

En tant qu'analyste ou responsable de la protection de la vie privée, vous pouvez identifier les applications ou processus d'entreprise qui stockent et utilisent les informations personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition du champ d'application de l'entité pour planifier un programme de confidentialité

Lorsqu'un responsable de la protection de la vie privée planifie le programme de confidentialité d'une organisation, la première étape consiste à définir le périmètre des applications ou processus d'entreprise qui contiennent des données personnelles. Dans Gouvernance, risque et conformité, ces applications d'entreprise ou processus d'entreprise sont appelés en tant qu'entités. Une fois que vous avez identifié les entités qui traitent les données personnelles, les activités de traitement sont automatiquement créées.

Un responsable de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy_manager, planifie divers programmes de confidentialité. Voici quelques exemples de programmes de protection de la vie privée :

- identifiant l'ensemble des processus business et des fournisseurs qui traitent les données personnelles des clients ;
- Identification des applications d'entreprise qui traitent les données personnelles des employés.

Tout l'inventaire lié aux processus business, aux applications, aux fournisseurs ou aux services d'entreprise est stocké dans les tables respectives Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Les propriétaires d'entreprise respectifs gèrent cet inventaire.

Vous pouvez identifier ou détecter des entités qui traitent des données personnelles à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

- Filtrer les entités soit en découvrant les activités de traitement par leur utilisation des informations personnelles.
- Envoi des évaluations initiales de la confidentialité

Ces deux méthodes sont expliquées dans les sections suivantes.

Découvrir les activités de traitement par leur utilisation des informations personnelles

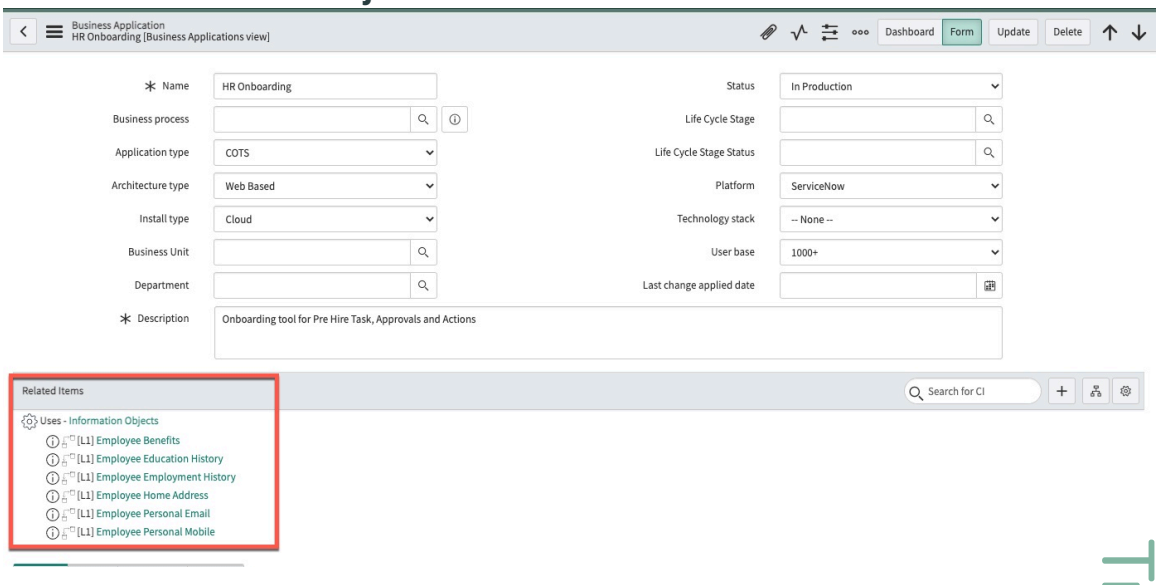
Au niveau de l'inventaire, lorsque les processus de gestion, les applications d'entreprise et d'autres enregistrements d'inventaire sont mappés avec des objets d'informations de type Informations personnelles (PI), le gestionnaire de la confidentialité peut détecter les enregistrements qui traitent des informations de PI spécifiques. Pour plus d'informations sur les objets d'informations et leur rôle dans , reportez-vous à Gestion de la confidentialité la section Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité.

L'image suivante montre un processus de gestion auquel des objets d'informations sont associés. Pour identifier ces applications d'entreprise ou processus associés aux objets d'informations, la fonctionnalité améliorée de filtre d'entité de la fonctionnalité de définition du champ d'application des entités est utilisée. Pour plus d'informations, consultez Entités du champ d'application pour détecter les activités de traitement avec des informations personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus business avec objets d'informations associés

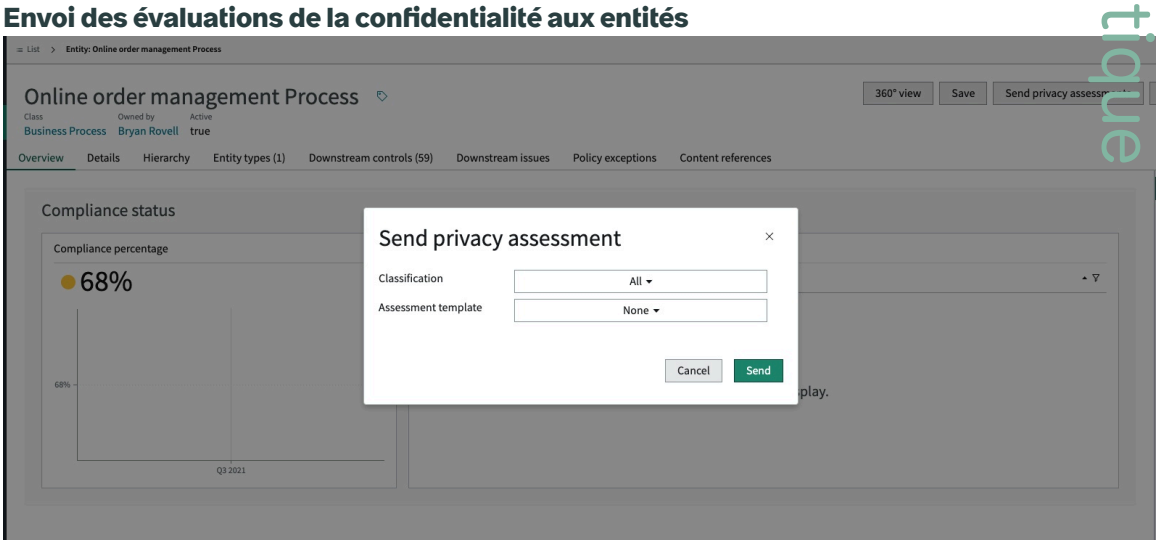


Identifier les entités potentielles et envoyer les évaluations initiales de la confidentialité

Si les objets d'informations ne sont pas mappés aux applications ou processus d'entreprise, vous pouvez envoyer des évaluations initiales de la confidentialité à toutes les entités et utiliser leurs réponses pour déterminer si des données personnelles sont traitées. Les étapes pour envoyer l'évaluation sont les suivantes :

1. Créez un type d'entité. Par exemple, les processus business qui traitent les informations personnelles des clients ou les applications business qui stockent les informations des employés.
2. Identifiez les entités à l'aide du type d'entité que vous avez créé.
3. Sélectionnez les entités pertinentes et envoyez les évaluations de contrôle de la confidentialité aux propriétaires d'entités respectifs.
4. En fonction des réponses, les activités de traitement sont créées automatiquement lorsque les questions pertinentes reçoivent une réponse.

Envoi des évaluations de la confidentialité aux entités



Une fois les entités incluses dans le périmètre, seules les entités contenant des informations personnelles apparaissent dans les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités du champ d'application pour détecter les activités de traitement avec des informations personnelles

Déterminez quelles entités possèdent et traitent des informations personnelles à l'aide de l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé les CMDB requêtes. Pour plus d'informations sur les CMDB requêtes, consultez Interrogation de la CMDB .

Rôle requis : sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB), vous pouvez rechercher dans la base de données des entités qui traitent des données personnelles en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- En utilisant les requêtes prédéfinies et en sélectionnant uniquement les applications et processus qui ont des objets d'informations associés. Pour plus d'informations sur les objets d'informations et leur rôle dans , reportez-vous à Gestion de la confidentialité la section Objets d'informations dans Gestion de la confidentialité. Pour plus d'informations sur la façon de définir le périmètre des entités avec des informations personnelles, voir Entités du champ d'application pour détecter les activités de traitement avec des informations personnelles
- Création de votre propre requête. Pour plus d'informations sur la création des requêtes CMDB, consultez Interrogation de la CMDB

Pour filtrer les entités qui contiennent des données personnelles, vous devez filtrer les entités à l'aide des requêtes appropriées. ServiceNow® fournit deux requêtes par défaut que vous pouvez utiliser pour filtrer les entités avec des données personnelles. Les requêtes par défaut sont fournies pour les tables suivantes :

- Processus de gestion
- Application d'entreprise

Vous pouvez également créer vos propres requêtes. Cette procédure illustre l'utilisation des requêtes par défaut.

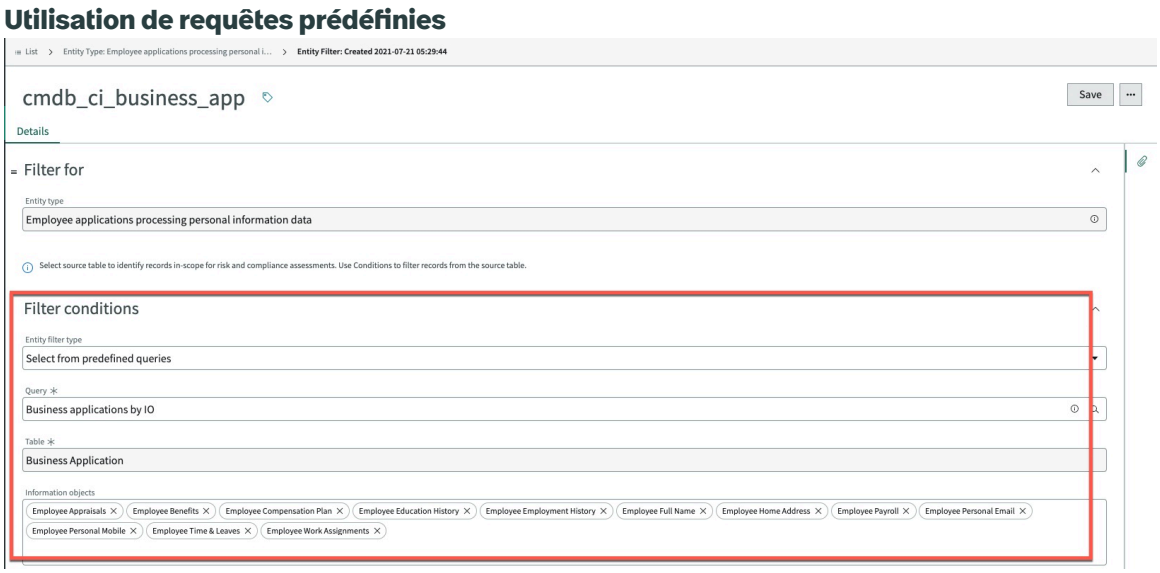
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Ouvrez l'entité que vous souhaitez filtrer pour les informations personnelles.
3. Cliquez sur la liste connexe Filtres d'entité.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Filtre d'entité s'affiche.
5. Dans la section Conditions de filtre, dans le champ **Type de filtre d'entité** , sélectionnez **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies**.
6. Dans le champ Requête, sélectionnez **Applications d'entreprise par E/S**.
   Le champ **Table** est automatiquement défini.
7. **Facultatif :** Pour ajouter d'autres objets d'informations contenant des informations personnelles telles que l'adresse e-mail, cliquez sur **Objets d'informations** et tapez E-mail.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:



Types d'évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité peuvent être envoyées à l'aide de diverses méthodes telles que les entités, les types d'entité et les activités de traitement.

Plusieurs types d'évaluations de la confidentialité, tels que l'évaluation du contrôle de la confidentialité, l'évaluation de l'impact sur la confidentialité, l'évaluation de l'impact sur le transfert, etc., peuvent être configurés en fonction de vos besoins.

Lancement d'évaluations de la confidentialité pour une entité ou une activité de traitement

Pour savoir si un processus business ou une application traite des données personnelles, vous pouvez utiliser des évaluations de contrôle de la confidentialité. Pour évaluer régulièrement la manière dont les activités de traitement traitent les données personnelles, vous pouvez utiliser des évaluations de la confidentialité telles que l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA).

Évaluation du contrôle de la confidentialité

La réalisation d'une évaluation du contrôle de la confidentialité vous aide à découvrir si l'entité traite des informations personnelles ou non.

Vous pouvez envoyer les évaluations de contrôle de la confidentialité de la manière suivante :

- À partir de l'enregistrement d'entité uniquement lorsqu'une activité de traitement n'est pas disponible.
- Dans la liste connexe des entités dans Types d'entités.

Lorsque vous lancez des évaluations de filtrage de la confidentialité pour les entités, les activités de traitement sont créées en fonction des réponses soumises par les propriétaires d'entités.

Remarque : Les règles de création des activités de traitement peuvent être configurées en fonction des réponses à l'évaluation préalable.

Après la création d'une activité de traitement, en fonction des configurations d'évaluation, les événements suivants se produisent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Les objets d'informations nécessaires sont mappés à l'enregistrement de l'activité de traitement. Pour en savoir plus sur les objets d'information et leurs utilisations, voir Objets d'information.
2. Les contrôles nécessaires sont mappés à l'enregistrement de l'activité de traitement.
3. Les réponses d'évaluation critiques telles que la finalité de l'activité de traitement, le type de personne concernée, etc., sont copiées dans l'enregistrement de l'activité de traitement.

Remarque : Si vous envoyez accidentellement une évaluation et que celle-ci n'est pas terminée, vous pouvez annuler l'évaluation.

Évaluations de la confidentialité

Lorsque des enregistrements d'activité de traitement sont identifiés, pour comprendre comment une activité de traitement traite les informations personnelles, divers types d'évaluations de la confidentialité tels que les évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA) et l'évaluation de l'impact du transfert (TIA) sont envoyés. Vous pouvez déclencher des PIA à partir d'un seul enregistrement d'activité de traitement. Pour plus d'informations, consultez Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une activité de traitement. Vous pouvez également envoyer des évaluations de l'impact sur la confidentialité à plusieurs activités de traitement, à l'aide de l'aptitude Type d'entité ou à partir de la vue de liste des activités de traitement. Pour en savoir plus sur l'envoi d'une évaluation à plusieurs entités, reportez-vous à la section Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités.

Information associée

Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités

Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une entité

Envoyez une évaluation de la confidentialité à un propriétaire d'entité pour déterminer si des données personnelles sont impliquées dans les activités de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer une évaluation de contrôle de la confidentialité à partir d'une entité si vous n'avez pas créé d'activité de traitement pour cette entité. Une fois qu'une activité de traitement est créée pour une entité, toute évaluation supplémentaire ne peut être envoyée que par le biais de l'activité de traitement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Définition du champ d'application** > **Mes entités**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'entité à partir de laquelle vous souhaitez envoyer les évaluations au propriétaire de l'entité.
3. Sélectionnez **Lancer les évaluations de la confidentialité**.
   La boîte de dialogue Envoyer l'évaluation de la confidentialité s'ouvre.
4. Fournissez les informations requises telles que le modèle à utiliser, la date d'échéance, etc. dans la boîte de dialogue.
   La description de l'évaluation est automatiquement extraite à partir de la description fournie au moment de la configuration du modèle d'évaluation. Vous pouvez modifier la description au besoin.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité

Utilisez les champs du formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité pour créer une nouvelle évaluation de la confidentialité.

Créer une nouvelle évaluation de la confidentialité Champs de formulaire de création

Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité

Champ	Description
Évaluation de la confidentialité	
Numéro	Numéro d'évaluation de la confidentialité. Ce champ est automatiquement défini.
Titre	Nom de l'évaluation de la confidentialité.
Demandeur	Nom de la personne qui demande l'évaluation.
Modèle d'évaluation	Modèle à utiliser pour l'évaluation.
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Priorité	Priorité de l'évaluation.
Description	Description de l'évaluation.
Affectation	
Délégataire	Nom de la personne qui acceptera l'affectation.
Réviseurs	Les noms des personnes qui examineront l'évaluation. Vous pouvez sélectionner plusieurs réviseurs dans ce champ.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation sera terminée.
Date d'acceptation	Date à laquelle l'évaluation est acceptée. Ce champ est en lecture seule et affiche uniquement la date à laquelle la tâche est acceptée.
Créées	Date de création de l'évaluation. Ce champ est en lecture seule.
Date de fermeture de la tâche	Date à laquelle la tâche d'évaluation est fermée. Ce champ est en lecture seule et affiche uniquement la date à laquelle la tâche est fermée.
Résumé	
Observations	Observations sur l'évaluation.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes de travail pour l'évaluation.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires pour la mise à jour de cette évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités

Envoyez l'évaluation du contrôle de la confidentialité ou les évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA) à plusieurs entités pour comprendre pourquoi et comment les données personnelles sont traitées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Liste** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Sélectionnez les types d'entité qui contiennent les entités pour lesquelles vous souhaitez envoyer les évaluations.
3. Sélectionnez la liste connexe des entités.
4. Pour sélectionner les entités requises, sélectionnez l'icône de sélection (icône 
5. Cliquez sur **Envoyer les évaluations de la confidentialité**.
6. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
7. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
8. Dans le champ **Date d'échéance** , sélectionnez la date d'échéance pour terminer l'évaluation.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'évaluation est envoyée aux propriétaires de l'entité.

Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une activité de traitement

Envoyer une évaluation de la confidentialité à un propriétaire d'activité de traitement à partir d'un enregistrement d'activité de traitement afin de recueillir plus d'informations sur la raison et la manière dont l'activité de traitement utilise des informations personnelles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à partir de laquelle vous souhaitez envoyer une évaluation de la confidentialité.
3. Cliquez sur **Lancer les évaluations de la confidentialité**.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire **d'évaluation Créer une nouvelle confidentialité** .
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour une explication des champs, consultez le Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité
5. Sélectionnez **Mettre à jour l'état**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **État** , sélectionnez **Affecté**.

b. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , fournissez des commentaires pour la personne qui passe l'évaluation.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'évaluation est envoyée au propriétaire de l'entité.

Envoyer des évaluations de confidentialité à partir de plusieurs activités de traitement

Envoyer plusieurs évaluations de la confidentialité à partir de plusieurs activités de traitement. Cette fonctionnalité vous permet de filtrer les activités de traitement par unités business, emplacements, personnes concernées et types de données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez les activités de traitement à partir desquelles vous souhaitez envoyer des évaluations.
3. Sélectionnez **Envoyer les évaluations de la confidentialité**.
4. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
5. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
6. Dans le champ **Date d'échéance** , sélectionnez la date d'échéance pour terminer l'évaluation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une méthodologie d'évaluation des risques

Configurez une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dans l'application Gestion de la confidentialité afin de pouvoir évaluer les risques dans votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une méthode standardisée pour soutenir la prise de décision basée sur les risques dans les départements, les projets et les systèmes. En utilisant une RAM, votre organisation peut avoir différentes méthodologies pour évaluer les risques.

Après avoir déplacé une RAM à l'état **Mis hors service** , vous pouvez également la remettre à l'état **Brouillon** si vous souhaitez apporter des modifications ultérieurement. Vous ne pouvez faire passer une RAM à l'état **Brouillon** que si elle n'a pas d'évaluations à l'état **Surveillance** ou **Fermé** . Lorsque vous replacez une RAM dans le **brouillon**, les évaluations en cours et les champs d'application associés sont supprimés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Évaluations des risques** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sur la page Méthodologie d'évaluation des risques, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques, voir Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
5. Pour configurer les différentes évaluations, sélectionnez l'une des options suivantes.

Choix	Lien connexe
Configurer l'évaluation inhérente	Consultez Configurer une évaluation inhérente.
Configurer l'efficacité du contrôle	Reportez-vous à la rubrique Configurer une évaluation de l'efficacité du contrôle.
Configurer l'évaluation résiduelle	Reportez-vous à la rubrique Configurer une évaluation résiduelle.
Configurer l'évaluation cible	Reportez-vous à la rubrique Configurer une évaluation cible.

6. Sélectionnez **Publier**.

> **Remarque :** Une fois qu'une nouvelle évaluation est créée sur le même risque et que l'évaluation est dans l'état **Surveillé** , les autres évaluations passent automatiquement à l'état **Terminé** . Lorsqu'une instance d'évaluation est à l'état **Surveiller** , vous ne pouvez pas remettre la RAM à l'état **Brouillon** . Une RAM ne peut être remise à l'état **de brouillon** que s'il n'existe aucune instance d'évaluation.

Résultats

Une nouvelle méthodologie d'évaluation des risques est créée et peut être utilisée.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

Utilisez le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques dans pour Interface utilisateur principale créer une méthodologie d'évaluation des risques (RAM).

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

Champ	Description
Nom	Nom de la méthodologie d'évaluation des risques. Par exemple, Évaluation des risques liés aux données.
Évaluer	Sélectionnez le contexte d'évaluation : • Risque • Objet
classes d'entités applicables	Déverrouillez ce champ et ajoutez les classes d'entité pour lesquelles vous souhaitez créer la méthodologie d'évaluation des risques.
Workflows	Spécifiez les évaluations et le workflow effectués dans la méthodologie d'évaluation des risques. En fonction des options sélectionnées, les types

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	d'évaluation et les workflows correspondants sont activés.
Configuration de déploiement	
Calculer l'ALE selon	Sélectionnez la base de calcul de l'ALE : • Somme • Moyenne • Maximum • Minimum
Calculer le score selon	Sélectionnez la base de calcul du score : • Moyen • Maximum • Minimum
Configurations de la réponse aux risques	Effectuez les sélections requises.
Règles métier et validations	
Un commentaire final est requis	Sélectionnez la base du commentaire final : • Aucun • Toujours • En cas de rupture d'appétence • En cas de violation de la tolérance
Créer automatiquement un problème	Sélectionnez la base pour créer automatiquement le problème : • Aucun • En cas de rupture d'appétence • En cas de violation de la tolérance
Informations de référence	Effectuez les sélections requises.
Autres configurations	
Rappel antérieur (jours)	Entrez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir un rappel avancé.
Rappel en retard (jours)	Entrez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir un rappel en retard.
Identification des risques	Sélectionnez la base d'identification du risque : • Aucun • À partir de la bibliothèque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	• Ad hoc • À partir de la bibliothèque et ad hoc
Autres options	Effectuez les sélections requises pour les options restantes.

Répondre à une évaluation intelligente de la confidentialité

Répondez à une évaluation préalable ou à une évaluation d'impact à partir Espace de travail pour les évaluations du . Les résultats de l'évaluation aident à comprendre les risques potentiels pour la confidentialité et leurs mesures d'atténuation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une évaluation préliminaire est la première évaluation envoyée à tout intervenant pour déterminer si les équipes de protection de la vie privée doivent être informées de toute application qui traite des données personnelles. Si des données personnelles sont impliquées, une analyse d'impact est envoyée aux principales parties prenantes. Alors que l'évaluation préalable ne comporte que la section **Généralités** pour les questions, l'analyse d'impact comporte deux sections : **Données personnelles** et **Questionnaire**. Dans la section Données personnelles, vous trouverez les sections suivantes :

- **Éléments de données** : cette section affiche les catégories d'objets d'informations et chaque objet d'informations appartenant à cette catégorie. En fonction de votre sélection lors de la configuration du modèle, vous pouvez afficher toutes les catégories d'objets d'informations ou uniquement celles sélectionnées.
- **Hiérarchie** : dans cette section, les intervenants spécifient la source et la destination des données.
- **Base juridique** : Dans cette section, les intervenants précisent la base légale sur laquelle les données sont traitées. Par exemple, une information est traitée pour des obligations légales. Ici, vous pouvez spécifier les niveaux granulaires des opérations créer, lire, mettre à jour, supprimer qui peuvent être effectuées sur les données, ainsi que l'origine des données et leur origine.

Étant donné que les évaluations utilisent le Moteur d'évaluation intelligent, les répondants peuvent voir la description détaillée de chaque question et les conseils qui les aident à répondre aux questions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Mes éléments actifs** > **Tâches GRC** > **Mes tâches** > **Mes tâches en attente** > **Évaluations de la confidentialité**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation que vous souhaitez passer.
   L'évaluation s'ouvre dans le Espace de travail pour les évaluations.
3. Pour passer l'évaluation, sélectionnez **Démarrer**.
4. **Facultatif :** Pour réaffecter l'évaluation, sélectionnez **Réaffecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous ne pouvez réaffecter l'évaluation qu'à un utilisateur qui a le privilège de répondre à une évaluation et qui est une partie prenante clé.

5. Si vous répondez à une évaluation préalable, répondez aux questions du questionnaire.
6. Pour afficher les conseils pour une question, sélectionnez **Afficher les conseils** au bas de la question.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Si vous répondez à une analyse d'impact, dans la section **Données personnelles** , fournissez les réponses pour les éléments de données, la hiérarchie et la base juridique.
   a. Sélectionner **Déplacer vers le questionnaire**
   b. Sélectionnez **Soumettre**.
   c. Dans la zone de confirmation, sélectionnez **Soumettre**.
9. Pour afficher vos réponses après l'envoi, sur la page **d'évaluation**, sélectionnez Afficher.

Résultats

Après l'envoi d'une évaluation, l'équipe de confidentialité reçoit une notification à propos de son envoi. L'équipe peut ensuite choisir d'agir ou de la rejeter en fonction de son analyse. Si l'équipe de confidentialité ferme l'évaluation, une activité de traitement est créée.

Répondre à une évaluation de contrôle de la confidentialité

En tant que propriétaire d'entité ou partie prenante clé de l'activité de traitement, répondez à l'évaluation de la confidentialité initiée par le responsable de la confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.assessment_responder, sn_privacy.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous répondez à une évaluation, vous pouvez réaffecter l'évaluation à un autre utilisateur, même si vous avez commencé l'évaluation. Lorsque vous réaffectez l'évaluation de la confidentialité partiellement effectuée à un autre utilisateur, les données déjà fournies sont également copiées et disponibles lorsque le nouveau délégataire effectue l'évaluation. Ces données peuvent être modifiées par le nouveau délégataire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Mes éléments actifs** > **Tâches GRC** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez l'évaluation qui vous est affectée.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Choix	Action
Pour passer l'évaluation	**a.** Sélectionnez **Accepter le travail**. **Remarque :** L'acceptation de la tâche crée une instance d'évaluation. **b.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez vos commentaires pour l'évaluation. **c.** Sélectionnez **Accepter le travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Action
	Remarque : L'évaluation de la confidentialité passe à **Travail en cours**. **d.** Sélectionnez **Effectuer une évaluation**. **e.** Répondez au questionnaire. **f.** Sélectionnez **Soumettre**.
Pour réaffecter l'évaluation	**a.** Sélectionnez **Réaffecter**. **b.** Dans la boîte de dialogue Réaffecter l'évaluation de la confidentialité, sélectionnez un délégataire. **Remarque :** Vous ne pouvez réaffecter l'évaluation qu'à un utilisateur qui est une partie prenante clé et qui doit avoir le privilège de répondre à une évaluation. **c.** Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , indiquez le motif de la réaffectation. **d.** Sélectionnez **Réaffecter**.

Résultats
Les réponses sont capturées dans l'entité respective et l'activité de traitement. Les réponses sont ensuite examinées par les équipes de confidentialité.

Examiner une évaluation de la confidentialité

En tant qu'analyste de la confidentialité, examinez une évaluation de la confidentialité après l'envoi de l'évaluation par les répondants. Vous pouvez fermer l'évaluation après une révision ou demander une révision si vous déterminez que l'évaluation nécessite plus d'informations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que réviseur, vous pouvez également prévisualiser l'évaluation avec les déclarations de risque, les objets d'informations et les objectifs de contrôle applicables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Tâches**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation de la confidentialité que vous souhaitez examiner.
3. Sélectionnez **Afficher la réponse**.
4. Passez en revue les réponses à l'évaluation.
5. Pour demander plus d'informations à l'intervenant, sélectionnez **Demander une révision**.
6. Pour marquer l'évaluation comme terminée, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **État** , sélectionnez **Fermé terminé**.

b. Dans le champ Commentaires supplémentaires, fournissez des informations supplémentaires.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer ou mettre à jour une activité de traitement

Créez manuellement une activité de traitement ou mettez à jour une activité de traitement qui est créée automatiquement à partir d'une évaluation de contrôle de la confidentialité. Vous pouvez également mettre à jour une activité de traitement créée à partir d'un enregistrement d'entité. Lorsque vous mettez à jour une activité de traitement, vous pouvez renseigner les détails pertinents sur les données personnelles en cours de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants.

Action	Procédure
Pour créer une nouvelle activité de traitement	**a.** Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
Pour mettre à jour une activité de traitement	**a.** Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Liste** > **Mes éléments** > **Activités de traitement**. **b.** Ouvrez l'activité de traitement que vous souhaitez mettre à jour.

2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle activité de traitement

Champ	Description
Nom	Nom de l'activité de traitement.
Objectif de l'activité de traitement	Justification commerciale ou raison d'utiliser une application ou un processus qui stocke des données personnelles.
Numéro	Numéro de l'activité de traitement. Ce champ est automatiquement défini.
Analyste de la confidentialité	Analyste responsable de l'activité de traitement.
Unité business	Unité business de l'activité de traitement.
Département	Département de l'activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'activité de traitement	Contexte de l’activité de traitement, tel qu’une application ou un processus business.
Entité	Entité de l’activité de traitement.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement de référence utilisé pour créer l’enregistrement de l’activité de traitement.
Propriété de	Propriétaire de l’activité de traitement.
Rôle de traitement des données	Définit si une activité de traitement est un contrôleur de données ou un processeur de données.
États de l'activité de traitement	Statut de l’activité de traitement. Les choix sont les suivants : ○ **Implémentation** ○ **En production** ○ **Pilote** ○ **Mis hors service** ○ **En cours d'évaluation**
Catégorie d'activité de traitement	Catégorie à laquelle l’activité de traitement appartient, par exemple, service clientèle, finances, entre autres.
Score de conformité	Score de conformité de la confidentialité calculé en fonction de tous les contrôles mappés à cette activité de traitement.
Propriétaire du processus	Tout utilisateur, ayant le rôle sn_privacy.business_user, de la liste des personnes concernées clés qui dispose des privilèges de modification pour l’activité de traitement. **Remarque :** L’utilisateur sélectionné dans ce champ peut mettre à jour ce champ et sélectionner un nouveau propriétaire de processus. La mise à jour de ce champ n’est possible que lorsque l’activité de traitement est dans l’état **Détecter** ou **Examiner** .
Personne concernée	
Type de stockage des données	Format dans lequel les informations personnelles sont stockées. Les choix sont les suivants : ○ **Digital** ○ **Papier** ○ **Les deux**
Emplacements de stockage des données	Emplacement physique de l’endroit où les informations personnelles sont stockées.
Période de rétention des données (en jours)	Nombre de jours pendant lesquels les informations personnelles doivent être conservées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de personne concernée	Type d'utilisateur associé aux informations personnelles utilisées et traitées. Les choix sont les suivants : ○ **Clients** ○ **Employés** ○ **Autrui**
Plage de personnes concernées	Plage d'utilisateurs pour lesquels les informations personnelles sont traitées.
Contient des données de catégorie spéciale ?	Ce champ est automatiquement défini sur **Oui** ou **Non**. Si un objet d'information associé à l'activité de traitement est classé comme une donnée de catégorie spéciale, ce champ est automatiquement défini sur **Oui**.
Obtenir des données de catégorie spéciale ?	Cette activité de traitement traite-t-elle des données de catégorie spéciale telles que des informations raciales, ethniques ou politiques ? Les choix sont les suivants : ○ **Oui** ○ **Non**
Activité	
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur l'activité de traitement.
Notes de travail	Notes internes non visibles par les personnes externes.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer ou gérer un objet d'information au sein d'une activité de traitement

Ajoutez des objets d'informations à l'activité de traitement après la création d'une activité de traitement. L'ajout d'objets d'informations vous aide à comprendre les types d'informations personnelles en cours de traitement et la manière dont elles sont traitées. Cette tâche permet d'appliquer les contrôles appropriés à l'activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est important de noter que seuls les objets d'information marqués avec les balises **d'informations personnelles** peuvent être ajoutés à une activité de traitement. Pour plus d'informations sur la balisage des objets d'information, Classer les objets d'information comme des informations personnelles reportez-vous à la section .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
4. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez les objets d'informations que vous souhaitez ajouter.
6. Cliquez sur **Ajouter**.

Information associée

Modifier un objet d'information au sein d'une activité de traitement

Modifier un objet d'information au sein d'une activité de traitement

Ajoutez des détails tels que la justification du stockage des données dans un objet d'informations après l'avoir ajouté à l'activité de traitement. L'ajout de détails vous permet de définir la manière dont les données personnelles sont traitées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de la confidentialité, vous devez fournir des détails sur la manière dont les données personnelles sont utilisées dans une activité de traitement donnée. L'ajout de détails pertinents à un objet d'informations vous aide à atteindre cet objectif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Liste** > **Listes** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement qui contient l'objet d'informations que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionner **Traitement de l'inventaire des données** > **[PI] Objets d'information**.
4. Ouvrez l'objet d'informations que vous souhaitez modifier.
5. Renseignez les champs du formulaire Objet d'informations à activité de traitement.

Champ	Description
Objet d'informations	Nom de l'objet d'informations. Ce champ est automatiquement défini.
Activités de traitement	Nom de l'activité de traitement dont l'objet d'information fait partie. Ce champ est automatiquement défini.
Type de données	Type de données personnelles. Les choix sont les suivants : ○ **Informations personnelles générales** : Exemples : nom, numéro de téléphone, adresse. ○ **Catégorie spéciale** : Les exemples sont : les opinions politiques, les croyances religieuses, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si un objet d'information associé à une activité de traitement est classé dans une catégorie spéciale, le champ **Sensible** du formulaire d'activité de traitement est automatiquement défini sur **Oui**. ○ **Condamnation pénale** : Les exemples sont les verdicts des tribunaux, les informations sur les procédures judiciaires, etc.
Base légale pour le traitement	Motif du traitement des données personnelles. ○ **Aucun** ○ **Obligation légale** ○ **Intérêts légitimes**
Opérations CRUD	Opérations qui peuvent être effectuées sur l'activité de traitement. Les choix sont les suivants : ○ **Créer** ○ **Lecture** ○ **Mettre à jour** ○ **Supprimer**
Données provenant de	Actif d'où proviennent les données. Par exemple, vous pouvez sélectionner l'application à partir de laquelle les données de cette activité de traitement sont renseignées.
Données envoyées à	Spécifiez l'emplacement d'envoi des données.
Catégories d'objets d'informations	Catégorie de l'objet d'information.
Justification du stockage de ces données	Raisons du stockage et de l'utilisation des données personnelles.

Traduction automatique

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter le type de personne concernée à une activité de traitement

Ajoutez des types de personnes concernées à une activité de traitement dans le Privacy Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Dans le Privacy Workspace, sélectionnez l'icône Liste (icône).
3. Accédez à la **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter un type de personne concernée.
5. Accédez à la **Traitement de l'inventaire des données** > **Types de personnes concernées**.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Dans la fenêtre Ajouter un nouveau type de personne concernée, sélectionnez le **type de personne concernée**.
8. Sélectionnez une valeur pour **Volume de personnes concernées**.
9. Sélectionnez **les emplacements des personnes concernées**.
10. Sélectionnez les **objets d'informations** que vous souhaitez ajouter au type de personne concernée.
11. Sélectionnez **Ajouter**.

Résultats
Le type de personne concernée que vous avez ajouté apparaît dans la table **Types de personnes concernées** .

Ajouter le type de personne concernée à l'évaluation de l'impact sur la confidentialité

Ajouter des types de personnes concernées à l'évaluation de l'impact sur la confidentialité à partir de .Centre des employés

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.business_user ou sn_privacy.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types de personnes concernées que vous ajoutez sont automatiquement ajoutés à l'activité de traitement après l'approbation de l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA).

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez Tâches Centre des employés**GRC**.
3. Sur la page d'accueil des tâches GRC, sélectionnez **Tâches**.
4. Accéder à **Mes tâches en attente** > **Évaluations de la confidentialité**.
5. Ouvrez l'AIP à laquelle vous souhaitez ajouter des types de personnes concernées.
6. Dans la liste connexe **Types de personnes concernées** , sélectionnez **Ajouter**.
7. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajouter un nouveau type de personne concernée.

Formulaire Ajouter un nouveau type de personne concernée

Champ	Description
Type de personne concernée	Type de la personne concernée.
Volume de personnes concernées	Volume de la personne concernée. ○ 0-49 ○ 50-99

Traduction automatique

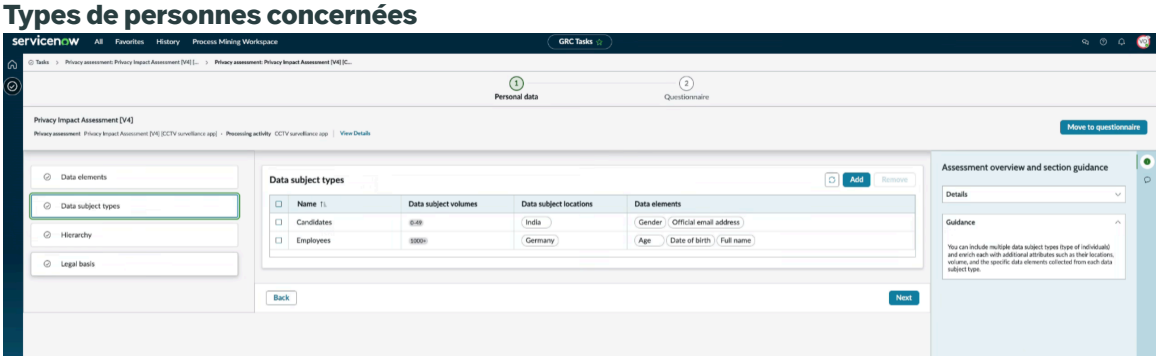
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ 100-499 ○ 500-999 ○ 1000+
Emplacements de la personne concernée	Emplacements applicables au type de personne concernée.
Objets d'informations	Type d’objet d’information. ○ Nom complet ○ Adresse du domicile ○ Âge ○ Date de naissance ○ Historique d'éducation ○ Sexe ○ Adresse e-mail ○ Casier judiciaire

8. Sélectionnez **Ajouter**.
   Un message de confirmation indiquant que le nouvel enregistrement a été créé s’affiche.

Résultats
Les types de personnes concernées s’affichent sous forme de tableau.

Types de personnes concernées



Classer le type de personne concernée comme vulnérable

Classez un type de personne concernée comme vulnérable. Lorsque vous marquez un type de personne concernée comme vulnérable, le score de criticité est calculé comme élevé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Dans le Privacy Workspace, sélectionnez l’icône Liste (icône).
3. Accédez à la **Éléments de confidentialité** > **Type de personne concernée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez et ouvrez le type de personne concernée que vous souhaitez classer comme vulnérable.
5. Sélectionnez **Vulnérable** pour marquer le type de personne concernée comme vulnérable.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le type de personne concernée que vous avez classée comme vulnérable contribue à ce que le score de criticité soit élevé.

Ajouter des personnes concernées clés et envoyer les évaluations de la confidentialité

Ajoutez des personnes concernées clés à une activité de traitement pour identifier les membres clés responsables du traitement des données personnelles dans le cadre de l'activité de traitement. Vous pouvez ensuite envoyer les évaluations de confidentialité respectives aux parties prenantes en fonction de leurs responsabilités. Par exemple, un propriétaire d'entité est une personne concernée clé pour une activité de traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une activité de traitement peut avoir plusieurs parties prenantes clés. Bien que vous puissiez ajouter ou supprimer autant de personnes concernées clés que vous le souhaitez, le propriétaire de l'entité est l'une des personnes concernées clés par défaut. Toutes les parties prenantes peuvent répondre aux évaluations de la confidentialité et certaines parties prenantes peuvent également modifier l'activité de traitement en fonction de leurs privilèges. Seuls les utilisateurs ayant les rôles sn_privacy.assessment_responder et sn_privacy.business_user peuvent être ajoutés en tant que personnes concernées. Vous pouvez ajouter des personnes concernées clés uniquement lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détecter** ou **Examiner** .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des personnes concernées clés.
3. Cliquez sur la liste connexe Personnes concernées clés.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les parties prenantes à ajouter.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
      Les principales parties prenantes sont ajoutées.
5. Pour modifier les privilèges et les responsabilités d'une personne concernée, sélectionnez son nom.
6. Dans le champ **Responsabilité** , indiquez les responsabilités de la personne concernée.
7. Dans le champ **Privilèges d'activité de traitement** , sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Résultat
Répondre aux évaluations de la confidentialité	Pour permettre à la personne concernée de répondre uniquement à l'évaluation de la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Résultat
	Remarque : Lorsque vous choisissez cette option, le rôle de la personne concernée devient sn_privacy.assessment_responder
Modifier l'activité de traitement et répondre aux évaluations de la confidentialité	Permettre à la personne concernée de modifier l'évaluation de la confidentialité et d'y répondre. **Remarque :** Lorsque vous choisissez cette option, le rôle de la personne concernée devient sn_privacy.business_user

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Retournez à l'activité de traitement à l'aide du fil d'Ariane.
10. Pour envoyer les évaluations de la confidentialité à une personne concernée, cliquez sur **Envoyer l'évaluation de la confidentialité**
    a. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
    b. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
    c. Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez envoyer l'évaluation.
    d. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un organisme de réglementation

Ajoutez un organisme de réglementation pour Privacy Workspace identifier les autorités réglementaires compétentes qui sont responsables de la supervision des industries ou des secteurs au sein de chaque juridiction. Les juridictions regroupent toutes les communications réglementaires par e-mail et mettent en œuvre les règles de notification des violations de la confidentialité des données ou de la sécurité pour les cas de confidentialité signalés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Listes** > **Informations réglementaires** > **Agences**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Organisme de réglementation .

Formulaire Organisme de réglementation

Utilisez le formulaire Créer une agence de réglementation dans la Privacy Workspace pour créer une agence de réglementation. L'organisme de réglementation est un nouveau type d'enregistrement qui gère les changements réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un organisme de réglementation

Champ	Description
Nom	Nom de l'organisme de réglementation. Par exemple, Australian Prudential Regulation Authority
Résumé	Bref résumé de l'organisme de réglementation. Par exemple, l'Australian Prudential Regulation Authority (APRA) est une autorité statutaire du gouvernement australien et le régulateur prudentiel du secteur australien des services financiers.
Description	Description détaillée de l'organisme de réglementation.
Acronyme	Acronyme de l'organisme de réglementation, le cas échéant. Par exemple, APRA
Logo	Logo de l'organisme de réglementation.
Propriétaire exécutif	Personne qui est à la tête de l'agence.
Lien vers le site Web	Lien vers le site officiel de l'agence
Classification	
Catégorie	Catégorie de classification de l'organisme de réglementation. Les choix sont les suivants : • **Réglementaire** • **Législatif** • **Gouvernemental** • **Autrui**
Champ d'application	Les domaines dans lesquels une agence opère et ses produits ou services spécifiques. Par exemple, **Bill**, **Décisions**, **Circulaires**. Vous pouvez sélectionner plusieurs champs d'application dans ce champ.
Secteur	Segment de l'économie dans lequel différents organismes ou entreprises exercent des activités similaires ou fournissent des produits ou services similaires. Par exemple, **la banque**.
Thème	Sujet qui est l'idée centrale sur laquelle l'agence se concentre. Par exemple, **la lutte contre le blanchiment d'argent**.
Dates clés	
Date de l'établissement	Date de création de l'agence. Les dates futures ne sont pas autorisées dans ce champ.
Créées	Date de création de l'agence.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel de l'organisme de réglementation. Ce champ est automatiquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un organisme de réglementation (suite)

Champ	Description
	réglé sur **Confidentialité** lorsque l'organisme de réglementation est créé à partir du Privacy Workspace.

Créer une traçabilité des données pour une activité de traitement

Établissez une traçabilité des données pour visualiser la consommation de données, le partage et les risques associés pour une activité de traitement. Chaque activité de traitement implique plusieurs objets d'information classifiés comme des informations personnelles. Ces objets échangent des données avec diverses autres entités, ce qui rend essentiel l'établissement d'une traçabilité ou d'une hiérarchie des données qui suit où les données personnelles sont partagées. Cette compréhension permet d'atténuer les risques liés à la confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Bien qu'il soit possible de créer une traçabilité des données à partir de l'onglet Hiérarchie d'une activité de traitement, cette procédure montre comment la créer à partir de la page Traçabilité des données, qui offre une représentation visuelle de la hiérarchie. Lors de la création de la hiérarchie, veillez à ne pas utiliser le même actif comme source et comme destination.

Lorsque vous créez la hiérarchie des relations, vous pouvez afficher jusqu'à cinq niveaux de relations. Cependant, vous pouvez configurer le nombre de niveaux en fonction de vos préférences dans la `sn_privacy.nodemap.maxLevel` propriété.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Ouvrez l'activité de traitement pour laquelle vous souhaitez créer une traçabilité des données.
3. Sur le formulaire, sélectionnez **Traçabilité des données**.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer une relation.
5. Sélectionnez **Créer une nouvelle relation**.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Nouvelle relation.

Champ	Description
Nœud primaire	Enregistrement pour lequel vous créez la relation. Bien que ce champ soit automatiquement défini sur l'enregistrement sélectionné, vous pouvez modifier le nœud.
Hiérarchie	Niveau auquel vous souhaitez créer la relation. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Données provenant de** : Si vous sélectionnez cette option, les données circuleront vers les niveaux situés au-dessus du nœud principal. ○ **Données envoyées à** : Si vous sélectionnez cette option, les données circuleront vers les niveaux situés en dessous du nœud principal.
Associé à	Enregistrement CMDB auquel les données personnelles sont associées. Par exemple, si le nœud principal est associé à une application d'entreprise, un processus d'entreprise, un service d'entreprise, etc. Après avoir effectué une sélection dans ce champ, sélectionnez les enregistrements requis. Ce champ propose les choix suivants. ○ **Application d'entreprise** ○ **Processus business** ○ **Service d'entreprise** ○ **Société** ○ **Fournisseur** ○ **Entité** ○ **Activité de traitement**
Type de relation	Nature de la relation entre les données personnelles et l'élément sélectionné. Les choix sont les suivants : ○ **Dépend** : indique que les données personnelles dépendent de l'élément spécifié. ○ **Contient : spécifie** que l'élément inclut ou détient les données personnelles. ○ **Envoie les données à** : Montre que l'élément transmet les données personnelles à une autre application ou partie. ○ **Utilisations** : démontre que l'élément utilise les données personnelles pour ses opérations ou ses processus. **Remarque :** Vous pouvez ajouter d'autres choix à afficher dans ce champ de la table sn_grc_choice.
Description	Brève description de la relation.

7. Sélectionnez **Créer**.
   Le nœud de relation est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour afficher le flux entrant et sortant de données pour un enregistrement particulier, sélectionnez l'icône .
9. Pour afficher les détails de l'activité de traitement et de l'entité si une activité de traitement est associée à l'enregistrement sélectionné, sélectionnez l'icône .

Créer ou gérer un contrôle sur une activité de traitement

Ajoutez de nouveaux contrôles ou gérez les contrôles qui sont automatiquement ajoutés à l'activité de traitement à partir des réponses d'évaluation. L'ajout de contrôles garantit que les réglementations appropriées sont appliquées à l'activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst qui possède l'activité de traitement ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter ou gérer les contrôles à une activité de traitement de la manière suivante :

- Sélection des objectifs de contrôle : vous pouvez ajouter des objectifs de contrôle existants à une activité de traitement. Lorsque vous ajoutez un objectif de contrôle à une activité de traitement, les contrôles associés à cet objectif de contrôle particulier sont ajoutés à l'activité de traitement.
- Création de contrôles : vous pouvez créer des contrôles et les ajouter à l'activité de traitement.
- Sélection parmi les contrôles recommandés : cette option vous permet de choisir parmi une liste de contrôles recommandés en fonction de l'objet d'informations mappé à une activité de traitement. Si un objet d'information est mappé à un ou plusieurs objectifs de contrôle, et que le même objet d'information est mappé à une activité de traitement, le système recommande les objectifs de contrôle correspondants.
- Gestion des contrôles ajoutés automatiquement : vous pouvez gérer les contrôles qui sont créés automatiquement en fonction des réponses de l'évaluation.
- Application de contrôles à partir d'entités : vous pouvez appliquer des contrôles liés à la confidentialité sur l'activité de traitement à partir de l'entité connexe.
- Ajout de contrôles communs : vous pouvez ajouter des contrôles communs à une activité de traitement afin que les équipes de confidentialité puissent être informées des défaillances de contrôle et éviter les doublons du processus d'attestation des contrôles communs. Pour plus d'informations sur les contrôles courants, reportez-vous à .Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes

Remarque :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Contrôles.
4. Pour ajouter un contrôle à l'activité de traitement, effectuez l'une des opérations suivantes.

Option	Description
Pour créer un contrôle	Cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Pour plus de détails, voir Créer un contrôle.
Ajouter un contrôle à l'aide des objectifs de contrôle existants	**a.** Cliquez sur **Ajouter des contrôles par objectif de contrôle**. **b.** Sélectionnez les objectifs de contrôle que vous souhaitez ajouter. **c.** Cliquez sur **Ajouter**.
À sélectionner un contrôle dans la liste des contrôles recommandés	**a.** Dans la liste **Ajouter des contrôles par objectif de contrôle** , sélectionnez **Recommander des contrôles**. **b.** Cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** Si un contrôle a déjà été ajouté à une activité de traitement, il n'apparaît pas dans la liste des recommandations.

Résultats
Les contrôles d'atténuation sont ajoutés à l'activité de traitement.

Supprimer un contrôle d'une activité de traitement

Supprimez les contrôles qui ne sont plus requis dans l'activité de traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez supprimer des contrôles si les objectifs de contrôle associés à ces contrôles ont été ajoutés par erreur. Si vous souhaitez ajouter de nouveaux contrôles, vous pouvez supprimer les contrôles existants.

Remarque : Si un contrôle est associé à une autre entité ou à un autre type d'entité, vous ne pouvez pas supprimer le contrôle. En supprimant un contrôle, vous pouvez uniquement supprimer l'association de ce contrôle avec l'activité de traitement.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à partir de laquelle vous souhaitez supprimer des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Contrôles.
4. Sélectionnez les contrôles que vous souhaitez supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer**.

Résultats
Les contrôles sélectionnés sont supprimés de l'activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou gérer les risques sur une activité de traitement

Ajoutez de nouveaux risques ou gérez les risques qui sont automatiquement ajoutés à l'activité de traitement à partir des réponses de l'évaluation. L'ajout de risques vous aide à gérer les activités de traitement à l'aide de l'approche basée sur les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst qui possède l'activité de traitement ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter ou gérer les risques à une activité de traitement de la manière suivante :

- Sélection des déclarations de risque : vous pouvez ajouter des déclarations de risque existantes à une activité de traitement. Lorsque vous ajoutez une déclaration de risque à une activité de traitement, les risques associés à cette définition de risque particulière sont ajoutés à l'activité de traitement.
- Sélection parmi les risques recommandés : cette option vous permet de choisir parmi une liste de risques recommandés en fonction de l'objet d'informations mappé à une activité de traitement. Si un objet d'information est mappé à une ou plusieurs déclarations de risque, et que le même objet d'information est mappé à une activité de traitement, le système recommande les déclarations de risque correspondantes.
- Création de risques : vous pouvez créer des risques et les ajouter à l'activité de traitement.
- Application des risques provenant d'entités : vous pouvez appliquer des risques liés à la confidentialité à l'activité de traitement de l'entité connexe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Risques.
4. Pour ajouter un risque à l'activité de traitement, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour créer un risque	Cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un risque.
Ajouter un risque à l'aide de la définition du risque existante	**a.** Cliquez sur **Ajouter un risque par définition du risque**. **b.** Sélectionnez les déclarations de risque que vous souhaitez ajouter. **c.** Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Pour sélectionner un risque dans la liste des risques recommandés	**a.** Dans la liste **Ajouter un risque par définition du risque** , sélectionnez **Recommander des risques**. **b.** Cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** Si un risque a déjà été ajouté à une activité de traitement, il n'apparaît pas dans la liste des recommandations.

Résultats
Les contrôles d'atténuation sont ajoutés à l'activité de traitement.

Gérer les collaborations de messagerie instantanée d'une activité de traitement

Lancez des discussions rapides avec les personnes concernées clés tout en travaillant sur une activité de traitement, un ticket de confidentialité ou une demande de droits relatifs aux données personnelles. La fonction de chat est intégrée Microsoft Teams et un groupe est automatiquement créé lorsqu'une Microsoft Teams discussion est lancée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tickets de confidentialité étant sensibles au facteur temps, ils nécessitent parfois des collaborations rapides. Le bouton Discuter facilite ces collaborations et les chats sont stockés, ce qui permet aux équipes de confidentialité de s'y référer plus facilement lorsqu'elles travaillent sur une tâche. Outre les activités de traitement, la fonctionnalité Discuter est disponible pour les tickets de confidentialité et les demandes de droits relatifs aux données personnelles. Pour plus d'informations, référez-vous à Barre latérale et Microsoft Teams .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Liste** > **Mes éléments** > **Activités de traitement**.
2. Ouvrez l'activité de traitement dont vous souhaitez discuter.
3. Dans l'icône Actions supplémentaires.
4. Sélectionnez **Discuter**.
   La fenêtre de discussion Démarrer une barre latérale s'ouvre avec les principales parties prenantes ajoutées en tant que participants.
5. Saisissez votre message, puis sélectionnez **Démarrer la discussion**.

Résultats
La messagerie instantanée est stockée et peut être consultée sous Activité sur le panneau latéral.

Créer ou ajouter des problèmes à une activité de traitement

Créez des problèmes ou ajoutez des problèmes existants pour une activité de traitement. L'association de problèmes à une activité de traitement vous aide à identifier et à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

hiérarchiser les actions de correction. La mise en relation des problèmes réduit le nombre de problèmes que les clients doivent gérer, améliorant ainsi l'efficacité organisationnelle globale dans la gestion de ces problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Des problèmes sont créés en cas d'échecs d'attestation de contrôle. Vous pouvez également ajouter manuellement ou créer plusieurs problèmes pour une activité de traitement. Vous pouvez également mapper un problème à plusieurs activités de traitement. Si vous créez un problème pour une activité de traitement à partir du Privacy Workspace, le champ **Source du problème** est défini sur **Ad hoc**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des problèmes.
3. Cliquez sur la liste connexe Plus.
4. Cliquez sur Problèmes.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les problèmes à ajouter.
   b. Cliquez sur**Ajouter**.
6. **Facultatif :** Pour créer un problème, consultez le formulaire de création de problème.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Affecter une activité de traitement à une personne concernée clé

Affectez une activité de traitement aux personnes concernées clés définies pour que celles-ci commencent à travailler sur l'activité de traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter une activité de traitement à une personne concernée clé lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détecter** . Une fois que la personne concernée a mis à jour l'activité de traitement, elle peut réaffecter l'activité de traitement à l'équipe de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Liste** > **Activités de traitement** > **Activités de traitement non affectées**.
2. Sélectionnez l'activité de traitement que vous souhaitez affecter à une personne concernée clé.
3. Sélectionnez **Affecter à la personne concernée clé**.
4. Dans la fenêtre Affecter à la personne concernée clé, sélectionnez une personne concernée.
5. Sélectionnez **Affecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'activité de traitement est affectée à la personne concernée clé. L'activité de traitement est disponible pour révision et mise à jour dans les Centre des employés**tâches sous GRC**.

Information associée

Intégration Centre des employés et portail des risques avec Gestion de la confidentialité

Intégration Centre des employés et portail des risques avec Gestion de la confidentialité

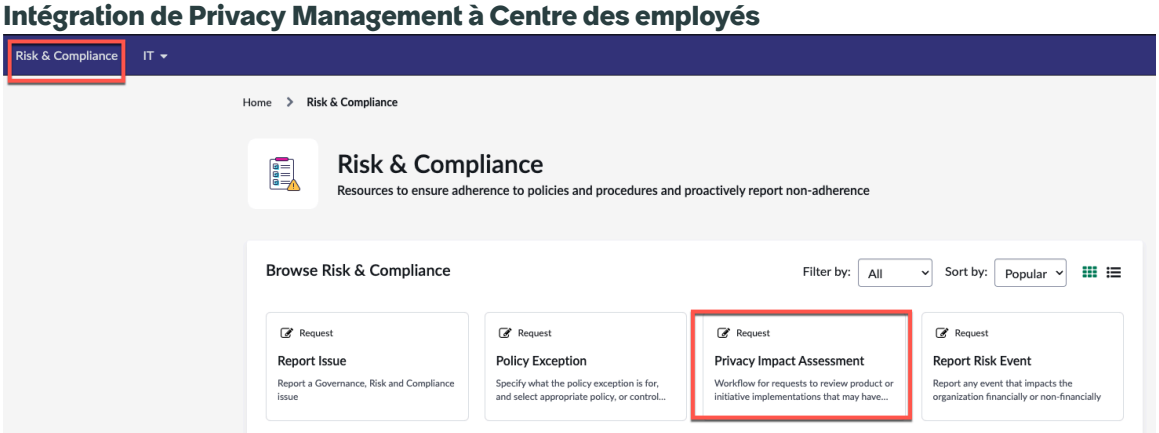
L'intégration de fournit Gestion de la confidentialité à tous les employés et utilisateurs une expérience utilisateur simplifiée pour effectuer des tâches telles que la soumission d'une évaluation de l'impact sur la confidentialité pour une nouvelle implémentation, la réponse aux attestations de contrôle et l'accès aux activités de traitement et aux évaluations de Centre des employés l'impact sur la vie privée.

Centre des employés

Le Centre des employés portail est un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'ensemble de l'entreprise à un site de destination unique offrant une expérience simple et centralisée aux employés avec des options faciles à configurer. Pour en savoir plus sur le , consultez Explorer le Centre des employésCentre des employés .

Si vous intégrez Gestion de la confidentialité à , Centre des employés vous pouvez fournir à tous les employés une interface pour créer une évaluation de l'impact sur la vie privée qui aboutirait à la création d'une activité de traitement. Seuls les utilisateurs disposant des rôles sn_privacy.assessment_responder et sn_privacy.business_user peuvent voir l'option permettant de créer une évaluation de l'impact sur la vie privée. L'image suivante montre la page à partir de laquelle vous pouvez soumettre une nouvelle demande d'implémentation. Par exemple, une équipe peut utiliser le Centre des employés si une entreprise planifie une nouvelle implémentation. Avant de créer un enregistrement d'application d'entreprise, l'équipe peut contacter l'équipe de confidentialité en répondant à l'évaluation de l'impact sur la confidentialité pour la nouvelle demande d'implémentation. Cela permet d'obtenir les conseils de l'équipe de confidentialité dans la phase initiale ou de lancement de la nouvelle implémentation.

Intégration de Privacy Management à Centre des employés



Portail des risques

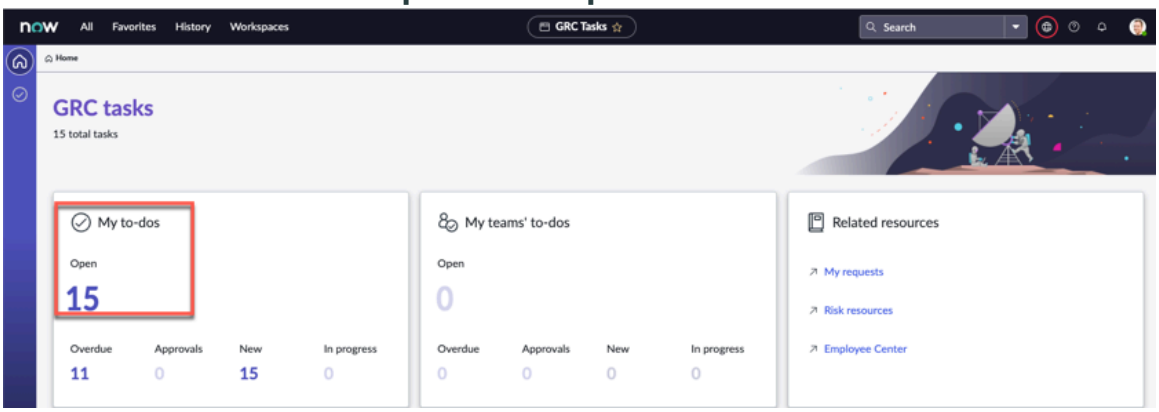
Si un analyste de la confidentialité affecte une activité de traitement à un utilisateur métier pour obtenir plus de détails sur l'activité de traitement, les utilisateurs métiers peuvent accéder à l'activité de traitement affectée à partir du portail des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Accéder aux tâches GRC sur le portail des risques



Gestion des tickets de confidentialité

L'application Gouvernance, risque et conformité: Gestion des tickets de confidentialité vous permet de signaler et de gérer les violations de la vie privée et les réclamations. La solution permet une gestion rapide et efficace des atteintes à la vie privée et des plaintes grâce à la collaboration avec diverses équipes qui aident à enquêter sur la cause profonde et les détails clés de l'atteinte signalée.

Grâce à sa capacité d'intégration à d'autres systèmes et d'enregistrement des zones impactées, l'application permet d'identifier les personnes concernées clés et les objets d'informations associés à un ticket. Cela aide les équipes de confidentialité à prendre les mesures préventives et les étapes de rattrapage appropriées pour gérer la violation et son impact.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires de confidentialité, les utilisateurs de confidentialité et les administrateurs de confidentialité utilisent l'application Gestion des tickets de confidentialité .	Configurez votre Gestion des tickets de confidentialité application.	Travailler à la création d'évaluations de la confidentialité, d'activités de traitement, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence		
 Découvrez les tables et les rôles installés avec l’application Gestion des tickets de confidentialité .		

Explorer Gestion des tickets de confidentialité

L’application Gouvernance, risque et conformité permet Gestion des tickets de confidentialité aux utilisateurs de signaler toute atteinte à la vie privée ou toute réclamation, de collaborer avec les principales parties prenantes, d’effectuer des enquêtes sur les atteintes et d’analyser les causes et les conséquences des atteintes.

Voici quelques exemples de cas de protection de la vie privée :

- Ressources informatiques perdues
- Données client exposées
- Un e-mail remis à un groupe de destinataires erronés
- Perte de paperasse et de documentation

L’application Gestion des tickets de confidentialité aide les équipes de confidentialité à gérer tout cas impliquant une violation ou une violation de la vie privée. Les tickets de confidentialité peuvent être signalés par n’importe quel utilisateur à l’aide de ou Centre des employés peuvent également être créés par les équipes de confidentialité à l’aide de .Privacy Workspace L’application facilite les API pour créer des tickets de confidentialité à partir de diverses sources, telles que d’autres ServiceNow solutions, par exemple, les incidents informatiques, Réponse aux incidents de sécurité les tickets RH et les intégrations tierces.

L'application Gestion des tickets de confidentialité offre les avantages suivants :

- Aide les utilisateurs métiers à signaler toute violation de la confidentialité ou toute réclamation nécessitant l’attention des équipes de confidentialité.
- Assure la collaboration avec plusieurs équipes pour enquêter, évaluer, recueillir des preuves, capturer des observations et des réponses pour un examen plus approfondi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistre les domaines impactés et les domaines connexes qui doivent être traités, tels que les politiques et réglementations, les ressources informatiques, les unités business impactées, etc.
- Permet d'identifier les personnes concernées clés et les objets d'informations associés au ticket.
- Fournit la possibilité d'initier des mesures correctives et préventives et d'effectuer une analyse de la cause première pour éradiquer la cause du ticket.
- Permet d'identifier et de gérer les problèmes qui découlent des tickets de confidentialité.

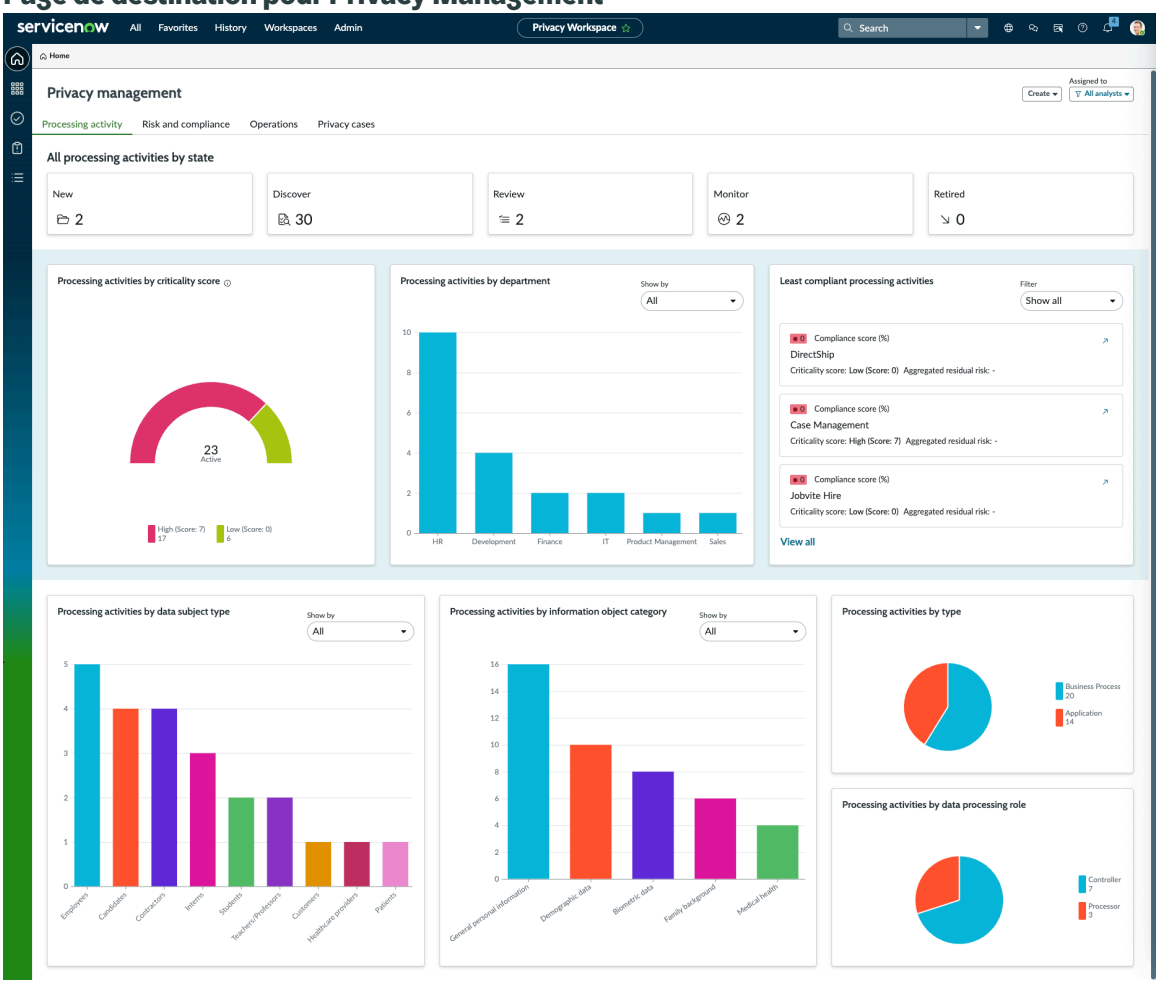
Page d'accueil Gestion des tickets de confidentialité

La Gestion des tickets de confidentialité page d'accueil de l'application offre au gestionnaire des tickets de confidentialité une vue d'ensemble des activités de traitement, des informations relatives aux risques et à la conformité, des détails des opérations et toutes les informations relatives à votre ticket de confidentialité.

La page d'accueil contient les onglets suivants :

- Tableau de bord de l'activité de traitement
- Tableau de bord de risque et conformité
- Tableau de bord des opérations
- Tableau de bord des tickets de confidentialité

Page de destination pour Privacy Management



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble du ticket de confidentialité

La page Vue d'ensemble du ticket de confidentialité affiche des détails, tels que la description, l'état, le calendrier et les jalons, les tâches de ticket et les problèmes liés au ticket dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

La Gestion des tickets de confidentialité liste connexe de vue d'ensemble comprend les sections suivantes :

- Description
- État
- Calendriers et jalons des tickets
- Vue d'ensemble des tâches de tickets
- Suivi
- Pièces jointes

Section de description

La section Description comprend les informations détaillées que vous pouvez remplir lorsque vous créez un ticket de confidentialité. Par exemple, vous pouvez ajouter l'objectif, l'action en cours, la chronologie, les règles et réglementations applicables et toute preuve ou document pertinent. Cette section vous permet de comprendre le contexte du ticket et de prendre les mesures nécessaires pour le résoudre.

Section État

La section État comprend les états de workflow d'un ticket de confidentialité. Par exemple, dans cette section, vous verrez différentes étapes du ticket de confidentialité, telles que Nouveau, Triage, Examiner, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer. Ces états déterminent l'état de l'affaire. Un administrateur de ticket de confidentialité peut configurer ces états dans l'application Gestion des tickets de confidentialité . Pour plus d'informations, consultez Définir les états de workflow pour un ticket de confidentialité.

Section Calendriers et jalons des tickets

La section Calendriers et jalons des tickets inclut des détails sur tous les jalons ou événements au cours du cycle de vie du ticket dans une plage chronologique. Dans cette section, vous pouvez voir un aperçu des événements clés, tels que la date à laquelle le ticket a été signalé, s'est produit, découvert ou fermé. Vous pouvez également filtrer les événements pour afficher les options suivantes sur la plage horaire après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** :

Date de création du ticket

Date à laquelle le ticket a été créé.

Date de découverte

Date à laquelle le ticket a été découvert.

Date de survenue

Date à laquelle le ticket s'est produit.

Jalon

Dates associées aux jalons de rattrapage de l'enquête.

Violation

Dates associées à l'analyse de la violation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aujourd'hui

Date actuelle sur la chronologie.

Fermeture du ticket

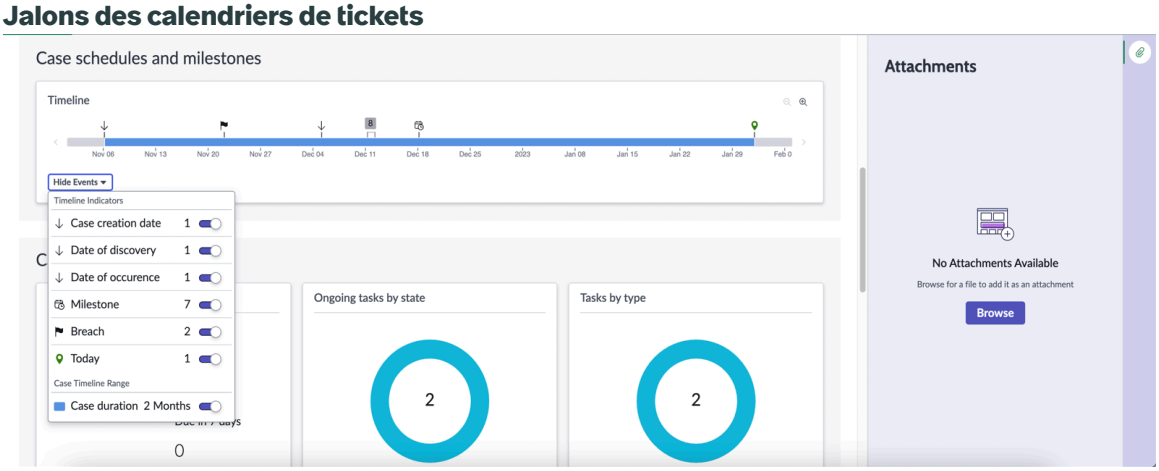
Date à laquelle le ticket a été fermé ou a respecté l’accord sur les niveaux de service (SLA) de clôture de ticket.

Durée du ticket

Date de création du ticket jusqu’à la dernière date du jalon.

L’exemple suivant montre les options disponibles après avoir sélectionné l’option **Afficher les événements** .

Jalons des calendriers de tickets



Remarque : Les options qui s’affichent après avoir sélectionné l’option **Afficher les événements** sont limitées aux événements et jalons disponibles pour le ticket.

Section Vue d’ensemble des tâches de ticket

La section Vue d’ensemble de la tâche de ticket comprend les sous-sections suivantes :

Tâches

Nombre total de tâches de ticket, de tâches de ticket en retard et de tâches de ticket dues dans sept jours.

Tâches en cours par état

Nombre de tâches de ticket actives par états.

Tâches par type

Nombre de tâches de ticket actives par type de ticket.

Section de suivi

La section Suivi affiche les informations suivantes :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de confidentialité
- Nombre de problèmes en retard
- Nombre de problèmes dus au cours des sept prochains jours

Section Pièces jointes

La section Pièce jointe vous permet de charger un fichier en tant que pièce jointe à un ticket. Dans cette section, vous trouverez toutes les pièces jointes qui ont été ajoutées.

Traduction automatique

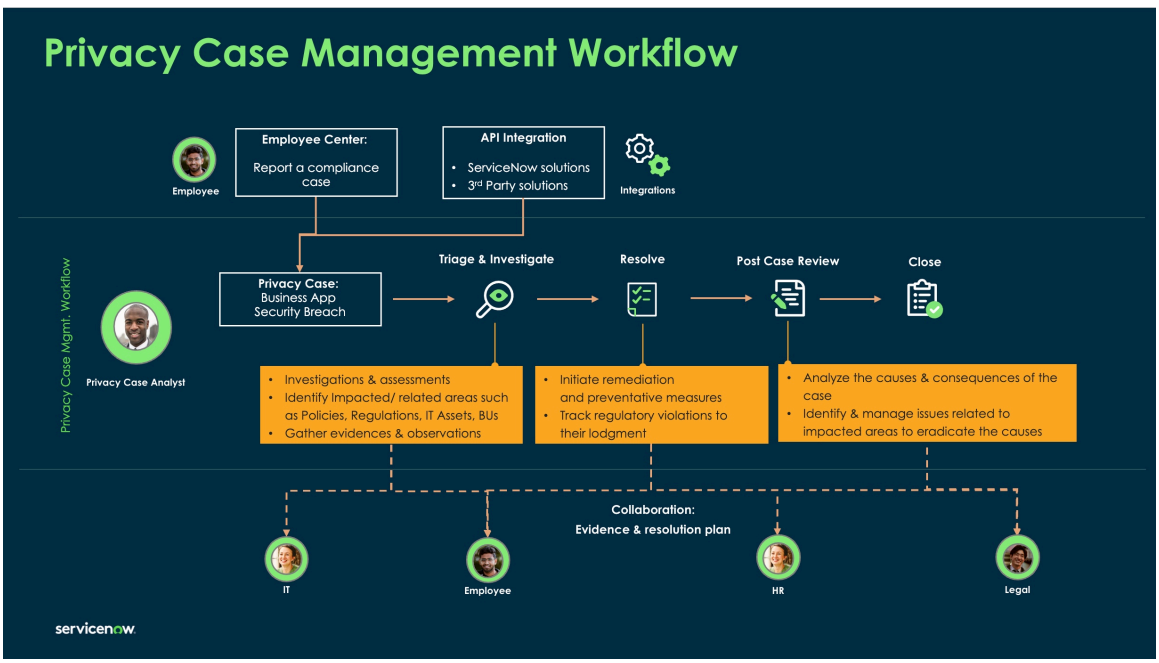
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Gestion des tickets de confidentialité

La Gestion des tickets de confidentialité solution vous fournit un cadre pour gérer toute violation de la vie privée signalée par les utilisateurs. La solution fournit un flux de travail de bout en bout permettant à l'équipe de confidentialité de trier la violation signalée et d'effectuer l'enquête et l'analyse requises, de rassembler des preuves, d'enregistrer les principales personnes concernées, les zones impactées et les violations réglementaires, le cas échéant.

L'image suivante montre le workflow de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Workflow Gestion des tickets de confidentialité



Le cycle de vie d'un ticket de confidentialité est expliqué comme suit :

1. Un ticket peut être signalé par les utilisateurs métiers à partir de ou Centre des employés les utilisateurs peuvent également contacter les équipes de confidentialité par d'autres modes tels que les appels téléphoniques ou les e-mails, après quoi l'équipe de confidentialité peut créer le ticket au nom de l'utilisateur à partir de et Privacy Workspace joindre les détails connexes.
2. L'équipe des tickets de confidentialité affecte un analyste au ticket.
3. L'analyste de ticket effectue un tri et une enquête sur le ticket et crée des Workflow de tâche de ticket tâches. Chaque tâche est affectée à un propriétaire de tâche de ticket.
4. Les propriétaires de tâches de ticket ajoutent les détails pertinents aux tâches et les soumettent à l'analyste du ticket pour examen.
5. L'analyste de ticket effectue ensuite les tâches suivantes :
   a. Examine les réponses soumises par les titulaires de tâches.
   b. Enregistre les objets d'informations [PI], les personnes concernées clés, les zones impactées et les zones connexes.
   c. Suit les infractions réglementaires et leur dépôt approprié.
   d. Initie les mesures préventives et suit les causes et leurs conséquences.
   e. Gère les problèmes qui découlent des zones touchées.
6. L'analyste de ticket examine tous les détails et ferme le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations intelligentes dans Gestion des tickets de confidentialité

Utilisez le Moteur d'évaluation intelligent pour effectuer des évaluations intelligentes sur les tâches d'action de ticket de confidentialité.

À l'aide des capacités du , vous pouvez habiliter les équipes de Moteur d'évaluation intelligent confidentialité à initier des évaluations de tickets de confidentialité. Ces évaluations aident les analystes de tickets de confidentialité à identifier les domaines concernés et connexes au cours d'une enquête sur un ticket de confidentialité. Ils aident également à déterminer si les employés de votre organisation respectent les réglementations requises. L'analyste peut ensuite recueillir des observations et des preuves auprès des parties prenantes et parvenir à une résolution. Il Moteur d'évaluation intelligent offre de nombreux avantages, dont certains sont énumérés comme suit :

- Configuration des modèles d'évaluation
- Identification des répondeurs à l'évaluation
- Définition de la date d'échéance pour répondre à l'évaluation

Dans le Espace de travail pour les évaluations, vous pouvez afficher les modèles disponibles pour Gestion des tickets de confidentialité. Vous devez vous assurer que la catégorie de modèle d'évaluation est définie sur **Évaluation du ticket de confidentialité** et que les cibles d'évaluation sont définies sur **Tâche d'action** et **Ticket de confidentialité**. Seuls les modèles d'évaluation publiés sont disponibles pour effectuer les évaluations.

Pour plus d'informations sur Moteur d'évaluation intelligent, reportez-vous à Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Conditions préalables pour activer l'évaluation intelligente dans Gestion des tickets de confidentialité

Applications incluses dans le périmètre de l'évaluation intelligente

Le système de base modèle d'évaluation intelligente GRC est fourni aux utilisateurs lorsque le Gestion des tickets de confidentialité module d'extension est installé. Toutefois, les applications incluses dans le périmètre suivantes sont requises :

1. Évaluation intelligente Core (sn_smart_asmt)
2. Évaluation intelligente Outils de migration (sn_smart_asmt_mig). Pour plus d'informations, voir Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation
3. Évaluation intelligente connectée (sn_smart_asmt_conn)
4. Concepteur d'évaluation intelligente (sn_smart_asmt_desg). Pour plus d'informations, voir Utilisation du concepteur de modèle

Activer la propriété système des évaluations intelligentes

L'administrateur définit la `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments` propriété système sur **vrai** pour permettre au gestionnaire des tickets de confidentialité d'évaluer les tâches d'action à l'aide de la méthode d'évaluation intelligente.

Migrer le modèle

Créez un nouveau modèle dans Moteur d'évaluation intelligent. Pour plus d'informations, consultez Création d'un modèle d'évaluation à partir de types de mesures d'évaluation héritées.

Pour commencer avec les évaluations intelligentes, l'administrateur du ticket de confidentialité (sn_comp_case.compliance_case_admin) configure le questionnaire d'évaluation. Lorsqu'une tâche d'action passe de l'état **Brouillon** à l'état **Affecté** , l'évaluation est envoyée. Sur la base des résultats de l'évaluation, les mesures de rattrapage appropriées sont identifiées et mises en œuvre. Pour en savoir plus sur la configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’un questionnaire dans le Explorer Moteur d'évaluation intelligent, reportez-vous à la section Configurer Moteur d'évaluation intelligent. Pour savoir comment effectuer une évaluation intelligente sur des tâches d’action, reportez-vous à .Effectuer une évaluation intelligente sur les tâches d’action

Évaluations des atteintes à la vie privée

Les évaluations des atteintes à la vie privée jouent un rôle important chaque fois qu’un incident menace la vie privée des personnes. Ces évaluations aident à déterminer s’il y a une violation et servent ensuite de mesure pour évaluer l’étendue et l’impact d’une violation.

Il existe deux voies pour déclencher une évaluation d’atteinte : elle peut être initiée directement à partir d’un dossier de confidentialité ou vous pouvez lancer l’évaluation d’atteinte à la vie privée en tant qu’évaluation autonome. Lorsqu’une évaluation est lancée en tant qu’évaluation autonome, les résultats sont analysés et un ticket de confidentialité peut être créé si nécessaire. Cette flexibilité garantit que les organisations peuvent réagir rapidement aux violations potentielles. Vous ne pouvez effectuer qu’une seule évaluation de violation pour chaque ticket de confidentialité.

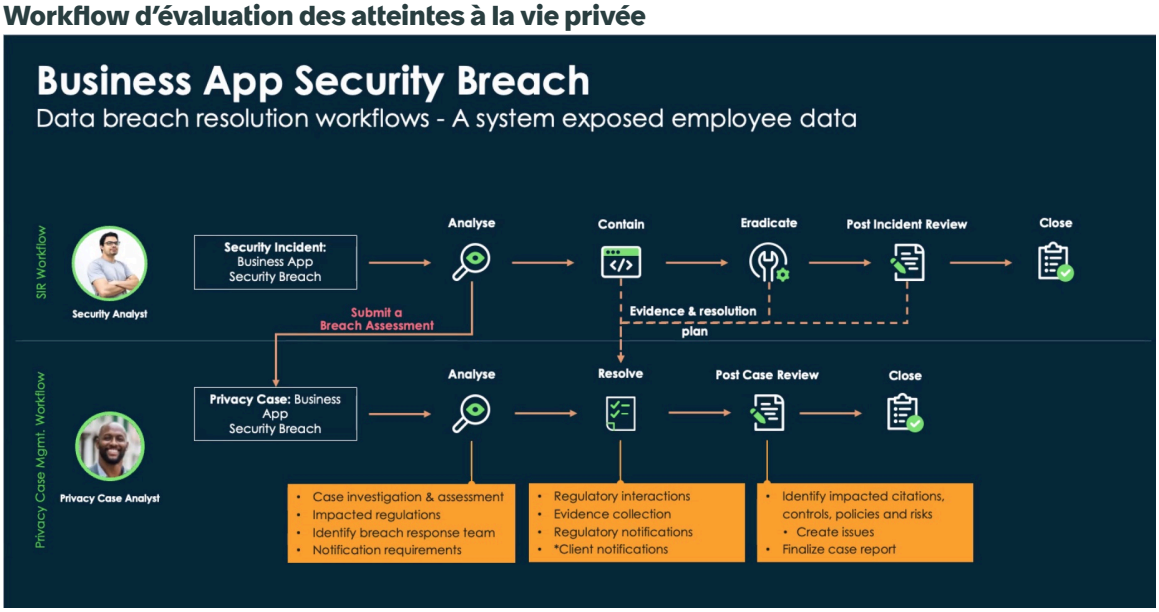
En cas de violation, des critères spécifiques, par exemple la compromission d’un serveur par des données personnelles, peuvent entraîner le lancement d’une évaluation de la violation avant de créer un dossier de confidentialité. L’objectif principal de cette évaluation est de déterminer rapidement la nature des données compromises. Par exemple, si l’incident est lié à un incident de sécurité, les analystes de sécurité sont chargés de remplir l’évaluation de la violation, de fournir des détails sur le type d’incident, les emplacements impactés et toutes les mesures d’atténuation existantes telles que le chiffrement. Ensuite, les analystes de la confidentialité examinent l’évaluation et se penchent sur les détails de l’incident. Sur la base de cette analyse, un ticket de confidentialité peut être créé pour éviter que cela ne se reproduise et gérer les obligations légales liées à la violation.

Workflow d’une évaluation d’atteinte à la vie privée

Bien qu’une évaluation de violation puisse être initiée à partir de Centre des employés, elle peut également être initiée à partir d’une application. L’image suivante illustre le workflow d’évaluation des violations à l’aide de l’exemple d’un incident de sécurité.

Remarque : Cette image utilise l’incident de sécurité uniquement comme exemple pour mieux comprendre le workflow.

Workflow d’évaluation des atteintes à la vie privée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation

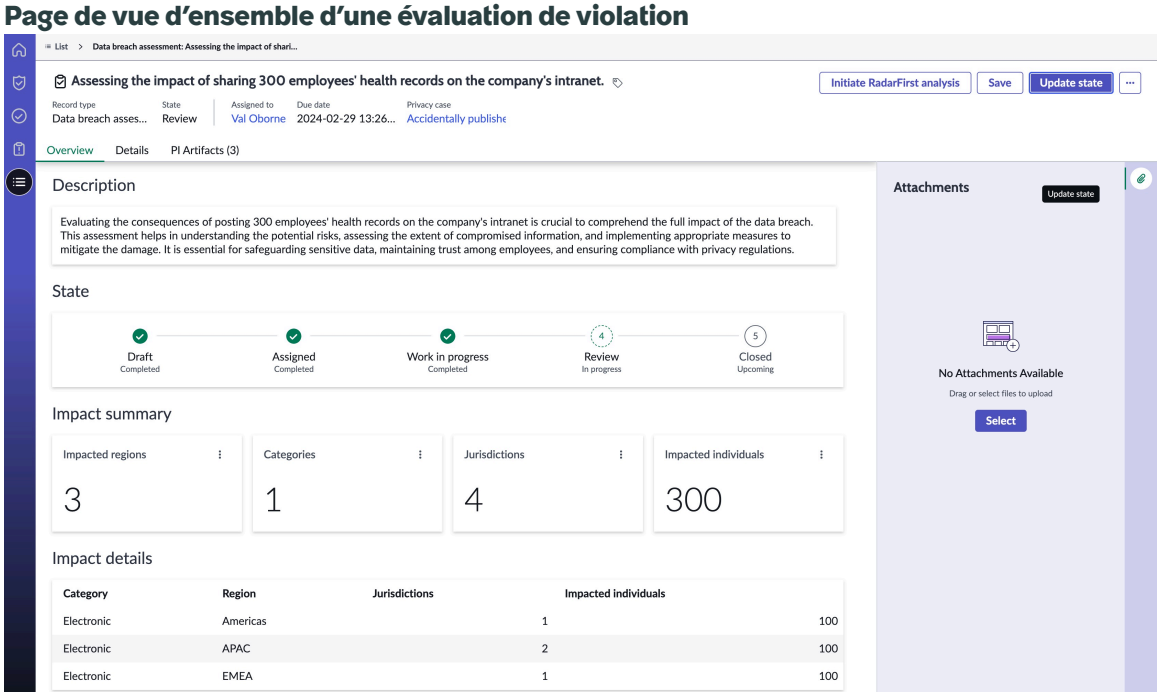
Une fois l'évaluation d'une violation terminée, la page de vue d'ensemble de l'évaluation affiche le résumé des informations pertinentes et critiques que l'analyste de la confidentialité doit examiner.

Les sections suivantes sont affichées dans la page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation.

- Description : affiche une brève description ou un résumé de la violation.
- État : affiche l'état **Révision** de l'évaluation lorsque l'analyste de la confidentialité doit examiner l'évaluation.
- Résumé de l'impact : affiche les informations clés telles que le nombre de personnes touchées par la violation, les catégories de violation telles que visuelles, verbales, électroniques ou papier, ainsi que les juridictions et régions touchées.
- Détails de l'impact : affiche en détail les éléments capturés dans le widget Résumé de l'impact.

Voici une image de la page de vue d'ensemble.

Page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation



États d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

Une fois qu'un analyste de la confidentialité a initié une évaluation d'atteinte à la vie privée, l'examinateur désigné apporte son point de vue et inclut les artefacts d'informations personnellement identifiables (IP) et les juridictions pertinentes avant qu'elle ne soit terminée et fermée.

Les états d'une évaluation de violation sont répertoriés comme suit :

1. **Brouillon** : il s'agit de l'état par défaut lorsqu'une évaluation de violation est lancée.
2. **Affecté :** il s'agit de l'état dans lequel l'analyste de la confidentialité affecte l'évaluation à un utilisateur.
3. **Travail en cours** : il s'agit de l'état dans lequel le réviseur accepte l'affectation et ajoute des artefacts de PI et des juridictions à la violation. Le réviseur envoie ensuite l'évaluation pour examen à l'analyste de la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Révision** : dans cet état, l'analyste de la confidentialité examine l'évaluation.
5. **Fermé** : une fois que le réviseur a terminé la révision, il termine et ferme l'évaluation.

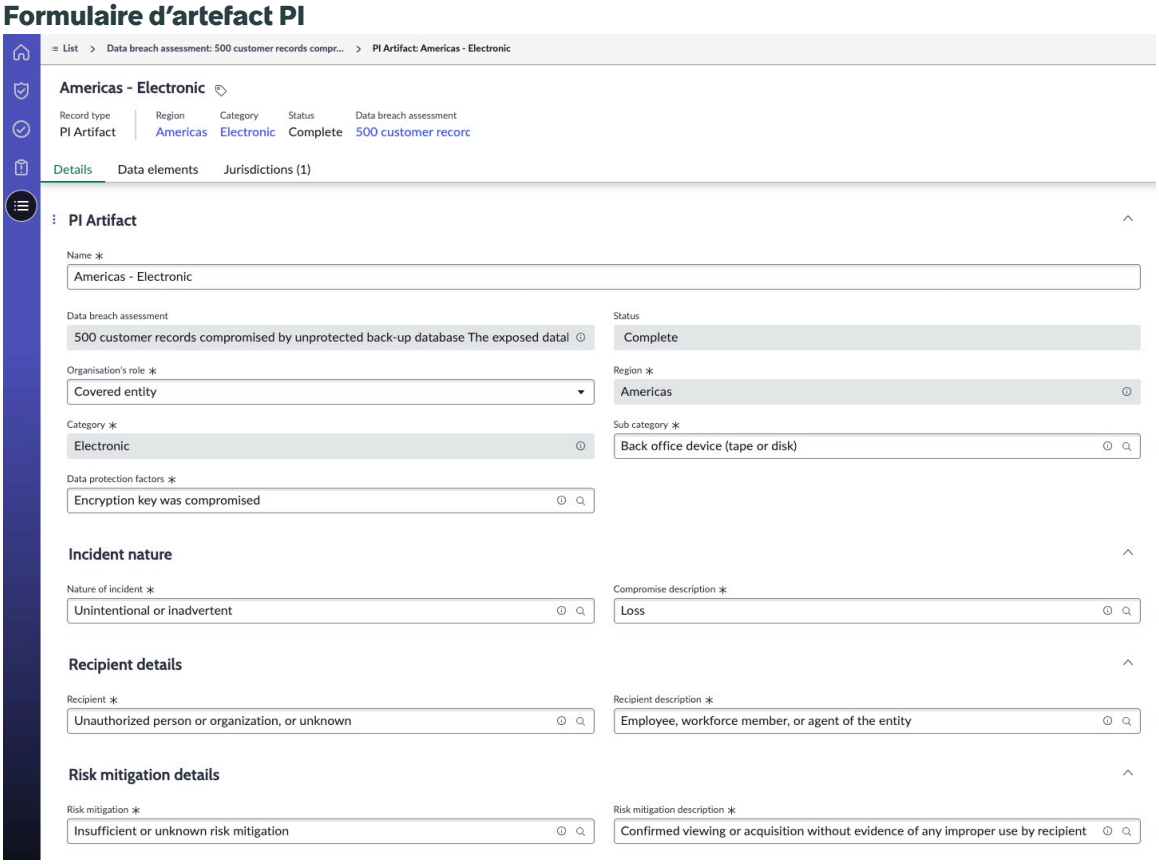
Éléments d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

Une évaluation de l'atteinte à la vie privée doit indiquer clairement la juridiction dans laquelle l'atteinte s'est produite. Ceci est crucial car chaque juridiction fonctionne selon des lois et réglementations distinctes relatives à la confidentialité et à la protection des données. Elle doit également spécifier les artefacts des informations personnellement identifiables (IP).

Artefact PI

Les artefacts PI désignent généralement les formes physiques ou numériques d'informations personnelles identifiables qui peuvent être perdues ou volées. Ces artefacts peuvent comprendre des données verbales (orales ou enregistrées), visuelles (imprimées ou affichées), électroniques (stockées sur des appareils ou des systèmes) ou sur papier (documents ou dossiers) qui contiennent des renseignements personnels. Un artefact PI contient des détails tels que la nature de l'incident, la description de la compromission, les détails sur le destinataire, le plan d'atténuation des risques, etc. Chaque artefact PI collecte des données pour une région et une catégorie particulières. L'image suivante montre les informations collectées à l'aide du formulaire d'artefact PI.

Formulaire d'artefact PI



Un artefact PI se compose des éléments suivants.

- **Éléments de données** : Les éléments de données sont des éléments d'information spécifiques qui font partie d'un ensemble de données plus vaste. Dans le contexte d'un incident, les éléments de données désignent des types ou des catégories spécifiques de données qui sont impactées ou compromises. Les exemples d'éléments de données peuvent inclure des informations de contact (telles que des noms, adresses, numéros de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

téléphone ou adresses e-mail), des informations médicales (telles que les antécédents médicaux, les diagnostics ou les dossiers de traitement), des informations financières (telles que des numéros de carte de crédit, des détails de compte bancaire ou des relevés de transactions), etc.

Lorsqu'un incident de violation se produit, il est important d'identifier et d'évaluer quels éléments de données ont été affectés ou exposés. Cela permet de comprendre les risques et les impacts potentiels de la violation, ainsi que de déterminer la réponse appropriée et les mesures d'atténuation pour protéger les personnes touchées et leurs données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'éléments de données

Americas - Electronic

Record type	Region	Category	Status	Data breach assessment
PI Artifact	Americas	Electronic	Complete	500 customer recorc

Details | Data elements | Jurisdictions (1)

Select the data elements that are impacted in the incident — Update

Contact information

- [x] Postal address information
- [x] City or State
- [ ] Telephone Numbers
- [ ] Names
- [ ] Zip Code
- [ ] Fax Numbers

Medical information

- [ ] Patient's health care provider
- [ ] Patient's Location in Facility
- [ ] Pregnancy
- [ ] Behavioral Health information or History
- [ ] Health insurance number in combination with a unique identifier that permits access to an individual's medical health information
- [ ] Health Plan Beneficiary Numbers (Health Insurance Policy Numbers)
- [ ] Dates such as admission, discharge, service, DOD
- [ ] Personal Health Condition or History
- [ ] Prescription drug usage or usage history
- [x] Victim of Abuse
- [x] Health Insurance Subscriber or any Unique Identification Number
- [x] Medical Record Numbers
- [x] Clinical Data/Diagnosis Data
- [ ] Diet
- [ ] Prescription drug usage or usage history for sensitive conditions
- [ ] Patient's health care provider for sensitive conditions
- [ ] Addictions
- [ ] Interest in clinical trial research
- [ ] Health Insurance Application, Claims History, or Appeals Records
- [ ] Sexual orientation
- [ ] Family Health Condition or History

Financial information

- [ ] Other Financial Information
- [ ] Security question and answer for online account access
- [ ] Password, PIN, or other code for financial account access
- [ ] Bank account numbers including access code if required
- [ ] Accident Insurance Policy Number
- [ ] Disability Income Insurance Policy Number
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) without the required access code
- [ ] Tax Information
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) including access code if required
- [ ] Cash-Value Insurance Policy Number (whole/universal life)
- [ ] Credit card numbers including access code if required
- [ ] Debit card numbers including access code if required
- [ ] Password, PIN, or other code for online account access
- [ ] Term Life (non-cash value) Insurance Policy Number
- [ ] Bank account numbers without the required access code
- [ ] Credit card numbers without the required access code
- [ ] Debit card numbers without the required access code
- [ ] Annuity Insurance Policy Number (cash value)

Personal attributes

- [ ] Biometric Identifiers, including finger and voice prints
- [ ] Ages over 89
- [ ] Ages in years, months, days or hours
- [ ] Full face photographic images and any comparable images

Personal information

- [ ] Taxpayer identification number
- [ ] Voter Card Number
- [ ] Social Security Numbers
- [ ] Certificate/License Numbers
- [ ] Marital Status
- [ ] Gender
- [ ] Digital or Electronic Signature
- [ ] Employer Issued ID
- [ ] Tribal Identification Card
- [ ] Passport
- [ ] Taxpayer identification number in combination with the income tax withheld for the taxpayer
- [ ] Government Issued ID
- [ ] Mother's Maiden Name
- [ ] Email address
- [ ] Alien Number
- [ ] Any other unique identifying number, characteristic, or code
- [ ] Religion
- [ ] Race/Ethnicity
- [ ] Unique electronic identifier or routing code, in combination with the required access code
- [ ] Military Issued ID/Number
- [ ] Date of birth
- [ ] Driver License Number
- [ ] Employer Issued ID number including access code if required

Employee information

- [ ] Work Evaluations
- [ ] Education Background

Others

- [ ] Private key that is unique to an individual and that is used to authenticate or sign an electronic record
- [ ] Web URLs
- [ ] None
- [ ] Identity protection PIN issued by the IRS
- [ ] Device identifiers and serial numbers
- [ ] Email address that functions as a username for online account access
- [ ] Vehicle identifiers and serial numbers, including License Plate #
- [ ] Student identification number
- [ ] Information collected by electronic scanning of a person's identification card
- [ ] Guardian or Authorized Representative
- [ ] DEA Numbers
- [ ] Election data
- [ ] Username other than email address for online account access
- [ ] Unknown
- [ ] Next of Kin
- [ ] Internet Protocol (IP) address numbers
- [ ] Genetic information including deoxyribonucleic acid profile
- [ ] Automated license plate recognition system information or data

Traduction automatique

- **Juridiction** : Pour se conformer aux différentes lois et réglementations, il est nécessaire d'identifier les juridictions spécifiques impactées lors d'une évaluation des violations. Les pays sont généralement divisés en plusieurs États ou régions, chacun régi par son propre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ensemble de lois. Par exemple, aux États-Unis d'Amérique, la Californie est considérée comme une juridiction ayant ses propres lois en vigueur. Par conséquent, lorsqu'une violation se produit en Californie, les lois et réglementations applicables spécifiques à la Californie sont appliquées. Les juridictions fournissent également des détails importants, tels que le nombre de personnes touchées dans cette région spécifique.

Configurer Gestion des tickets de confidentialité

Suivez l'ordre des tâches indiqué ici pour configurer Gestion des tickets de confidentialité l'application. Ces tâches vous aident à gérer efficacement les tickets de conformité.

Installer Gestion des tickets de confidentialité

Vous pouvez installer l'application Gestion des tickets de confidentialité (sn_privacy_case) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des tickets de confidentialité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des tickets de confidentialité (sn_privacy_case) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une règle de vue

Créez des règles de vue pour définir la vue de formulaire des tickets de confidentialité dans le Privacy Workspace. La spécification des règles vous aide à contrôler l'affichage du formulaire du ticket de confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Type de ticket**.
2. Sélectionnez la liste connexe **Règles d'affichage** sur le formulaire de type de ticket.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle de vue.
   Pour obtenir une description des champs du formulaire Règle de vue, reportez-vous à la section Formulaire Règle de vue.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Règle de vue

En savoir plus sur les champs du formulaire de règle de vue. Utilisez ce formulaire pour définir l'espace de travail et les règles de vue par défaut dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Renseignez les champs du formulaire Règle de vue.

Formulaire Règle de vue

Champ	Description
Nom	Nom unique pour identifier la règle.
Table	Table à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité [sn_privacy_case_privacy_case].**
Vue	Vue pour laquelle vous créez la règle. Les choix sont les suivants : • **Vue par défaut** : sélectionnez cette option pour définir la vue de formulaire sur l'interface utilisateur principale. • **Espace de travail** : sélectionnez cette option pour définir la vue de formulaire dans le Privacy Workspace.
Expérience restreinte	Option permettant de décider si la règle doit être restreinte à un espace de travail ou à plusieurs espaces de travail.
Application	Nom de l'application à laquelle s'applique cette règle de vue. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Advanced Risk**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel cette règle de vue s'exécute s'il existe plusieurs règles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de vue (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la règle de vue.

Créer une règle d'affectation

Spécifiez les conditions d'affectation d'un ticket de confidentialité à un utilisateur ou à un groupe particulier en créant des règles d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour déterminer la personne ou le groupe approprié pour traiter un ticket de confidentialité, établissez des règles d'affectation qui décrivent les critères nécessaires. Par exemple, si le ticket concerne la protection des données et la sécurité de l'information, il doit être attribué à la personne ou à l'équipe appropriée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Type de ticket**.
2. Sélectionnez la liste connexe **Règles d'affectation** sur le formulaire Règle d'affectation.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle d'affectation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à la section Formulaire de règle d'affectation.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de règle d'affectation

En savoir plus sur les champs du formulaire de règle d'affectation. Utilisez ce formulaire pour définir des règles d'affectation de ticket dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Formulaire de règle d'affectation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante :

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation.
Application	Nom de l'application à laquelle s'applique cette règle d'affectation. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de confidentialité**.
Actif	Option permettant d'activer la règle d'affectation.
Concerne	
Table	Table à laquelle s'applique cette règle d'affectation. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité [sn_privacy_case_privacy_case].**
Conditions	Conditions à définir pour la règle d'affectation du type de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Description
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel le ticket est affecté.
Groupe	Groupe auquel le ticket est affecté.
Script	
Script	Script pour définir une règle d'affectation avancée.

Créer une transition de modèle d'état

Créez des modèles d'état pour contrôler le workflow d'un ticket de confidentialité en définissant les états et les conditions de transition.

Avant de commencer

Assurez-vous d'être dans l'application GRC: Gestion des tickets de confidentialité .

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle d'état

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'état. Par exemple, Ticket de violation.
Application	Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de confidentialité**.
Actif	Option pour indiquer que le modèle d'état est actif ou inactif.
Nom de la table	Table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
Champ de modèle d'état	Champs qui contiennent la valeur du modèle d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
Champ d'état	Champs qui contiennent la valeur d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **État [state].**

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir les états de workflow pour un ticket de confidentialité

Définissez les états de workflow pour un ticket de confidentialité qui régissent le cycle de vie du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un ticket de confidentialité passe généralement par les états de workflow suivants qui peuvent être configurés dans l'application Gestion des tickets de confidentialité :

- Nouveau : Le dossier a été ouvert et en est à l'étape initiale de l'examen.
- Triage : Le cas est en cours d'évaluation pour déterminer le plan d'action approprié.
- Enquête : L'affaire fait l'objet d'une enquête active pour recueillir des informations et des preuves.
- Résoudre : le ticket est en cours de traitement afin de trouver une solution.
- Examen post-ticket : un examen du ticket est effectué après sa résolution.
- Fermer : le ticket est fermé et n'est plus actif.
- Annuler : l'affaire est annulée et elle n'est plus poursuivie.

Ces états peuvent varier en fonction du processus de gestion des tickets de confidentialité de l'organisation.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état que vous avez créé et pour lequel vous souhaitez ajouter le workflow.
3. Dans le menu contextuel des états de workflow GRC, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du workflow

Champ	Description
État	Nom de l'état du workflow. Les choix sont les suivants : ○ **Nouveau** ○ **Triage** ○ **Rechercher** ○ **Résoudre** ○ **Revue post-ticket** ○ **Fermer** ○ **Annulé**
Modèle	Modèle d'état qui utilise cet état de workflow. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle d'état.
Application	Nom de l'application à laquelle s'applique ce modèle d'état. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de confidentialité**.
Type d'affichage	Type d'affichage de l'état du workflow. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **En tant que nœud** : s'affiche en tant qu'état parent. ○ **En tant que sous-niveau** : s'affiche en tant que sous-état de l'état parent.
Étiquette d'exécution pas à pas	Étiquette à afficher sur le composant de l'exécution pas à pas pour l'état.
État du modèle parent	État parent pour l'état de sous-niveau. Ce champ s'affiche uniquement lorsque En **tant que sous-niveau** est sélectionné dans **Type d'affichage**.
Est facultatif	Option permettant de sélectionner l'état comme facultatif. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **En tant que nœud** est sélectionnée dans le champ **Type d'affichage** .

5. Créez les autres états de la même manière.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir les transitions d'états de modèle pour un ticket de confidentialité

Définissez les conditions de transition pour contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les transitions d'états sont une liste des conditions d'entrée ou de sortie de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'états, utilisez le générateur de conditions pour établir une liste des conditions requises pour entrer dans chaque état ou en sortir.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état pour lequel vous souhaitez définir la transition d'état du modèle.
3. Pour définir la transition d'état du modèle, sélectionnez l'état de workflow requis.
4. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez passer à partir de l'état sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour activer la transition automatique de l'état du workflow, sélectionnez l'option **Transition automatique** .
7. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe des conditions de transitions d'états du modèle GRC s'affiche.
8. Dans le menu contextuel des conditions de transitions d'états du modèle GRC, sélectionnez **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de transition d'état du modèle GRC, reportez-vous à la section Formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC.

10. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC

Utilisez le formulaire de condition de transition d'état du modèle GRC pour définir les conditions de transition afin de contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Condition de transition d'état du modèle GRC

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Transition d'état	Transition d'états. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur de transition d'état du modèle.
Actif	Option permettant d'activer la condition de transition d'état du modèle.
Description	Description de cette transition d'état. Par exemple, dans le champ **Description** de l'état Nouveau, vous pouvez saisir L'état Nouveau peut uniquement passer à l'état Analyser.
Message d'erreur	Message d'erreur à afficher lorsque les conditions ne sont pas remplies.
Exige	Conditions de transition : • **La tâche est passée par l'approbation** : la condition passe si la tâche associée a une approbation qui est acceptée ou rejetée. • **La tâche est approuvée** : la condition s'applique lorsque la tâche est approuvée. • **La tâche est rejetée** : la condition s'appplique si la tâche est rejetée. • **Condition de transition** : conditions pour cette transition d'état. • **Script de transition** : conditions avancées pour cette transition d'état.
Condition	Conditions à définir pour cette transition d'état. Ce champ est disponible uniquement lorsque **l'option Condition de transition** est sélectionnée dans **Exige.**
Script	Script à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **script de transition** est sélectionné dans **Exige.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle d'évaluation de ticket de confidentialité

Créez une évaluation et envoyez ces évaluations aux propriétaires de la tâche de ticket de confidentialité pour recueillir leurs réponses. Les réponses aident les analystes de tickets de confidentialité à déterminer les violations qui se sont produites en raison du ticket de confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au lieu d'utiliser le modèle par défaut, vous pouvez créer un modèle de questionnaire pour évaluer les tickets de confidentialité. Une fois le modèle d'évaluation configuré, il est disponible dans la section des tâches de ticket pour le type de ticket **d'évaluation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Type de mesure d'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de mesure d'évaluation, reportez-vous à la section Formulaire de type de mesure d'évaluation.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Utilisez le formulaire de type Mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation au lieu d'utiliser le modèle par défaut.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Pour obtenir une description des champs, consultez le tableau suivant :

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour terminer l'évaluation à partir du moment où elle est générée.
Table	Table à laquelle ce modèle d'évaluation s'applique.
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Rôles	Rôles disposant d'un accès en lecture au modèle.
Description	Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création.
Introduction	Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation.

Configuration de l'évaluation des atteintes à la vie privée

Suivez l'ordre des étapes telles que la création de types de facteurs de violation, de facteurs de violation, de types d'éléments de données de PI et d'éléments de données de PI pour configurer l'évaluation des atteintes à la vie privée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type de facteur de violation

Créez des catégories pour aider les intervenants à identifier les facteurs de violation dans des catégories spécifiques. Par exemple, la nature de l'incident est un type de facteur de violation qui comporte des facteurs tels qu'Intentionnel et malveillant, ou Intentionnel et non malveillant, et Non intentionnel ou involontaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Types de facteurs de violation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type de facteur de violation

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle appartient le type de facteur. Par exemple, Nature de l'incident, Destinataire, etc.
Nom	Élément du facteur de violation.
Actif	Option permettant d'activer le facteur.
Application	Nom de l'application à laquelle ce facteur s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de confidentialité**.
Description	Brève description du type de facteur de violation.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des facteurs de violation

Créez des facteurs de violation pour aider les équipes de confidentialité à comprendre les caractéristiques d'une violation et à évaluer les risques associés. Faites preuve de souplesse pour utiliser les facteurs de violation par défaut ou en générer de nouveaux. De plus, liez les facteurs de violation à des régions spécifiques ou implémentez-les universellement dans plusieurs régions ou dans des régions sélectionnées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Facteur de violation**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de facteur de violation

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle le facteur appartient. Par exemple, Électronique, Papier, etc.
Nom	Nom unique permettant d'identifier le facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Type de facteurs de violation préconfigurés auxquels le facteur doit être associé.
Application	Nom de l'application à laquelle ce facteur s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de confidentialité**.
Actif	Option permettant d'activer le facteur.
Appliqué à	Emplacement de l'endroit où le facteur est applicable. Les options sont les suivantes : ○ **Toutes les régions** ○ **Spécifique à une région**
Description	Brève description du facteur.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un type d'élément de données de PI

Créez des catégories pour aider les intervenants à identifier les éléments de données personnelles dans des catégories spécifiques. Par exemple, pour un type d'élément de données de PI tel que Informations personnelles, les éléments de données de PI peuvent être le nom, l'âge, l'ID de l'employeur, l'état matrimonial, l'adresse e-mail, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Types d'éléments de données de PI**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type éléments de données de PI

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle le type d'éléments de données de PI appartient. Par exemple, pour le type Informations financières, les éléments de données peuvent être des numéros de compte bancaire, des numéros de carte de crédit, etc.
Nom	Nom du type d'élément de données PI. Ce nom est généralement le même que l'étiquette.
Ordre	Ordre du type d'élément tel qu'il doit apparaître sur le formulaire d'évaluation.
Application	Nom de l'application à laquelle ce type d'élément s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de confidentialité**.
Actif	Option permettant d'activer le type d'éléments de données.
Description	Brève description du type d'élément de données PI.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des éléments de données de PI

Créez des éléments de données PI basés sur les informations personnelles des résidents collectées au cours du processus business, telles que les numéros de téléphone et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

identifiants de messagerie. Utilisez des éléments préconfigurés ou créez-en de nouveaux. Personnalisez les éléments de données pour des régions spécifiques ou mappez un élément de données de PI unique à plusieurs régions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Éléments de données de PI**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'éléments de données de PI

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle l'élément de données appartient. Par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'élément de données.
Type	Type d'élément de données PI préconfiguré Type auquel l'élément de données doit être associé.
Application	Nom de l'application à laquelle cet élément de données s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Gestion des tickets de confidentialité**.
Actif	Option permettant d'activer l'élément de données PI.
Appliqué à	Emplacement de l'endroit où l'élément de données est applicable. Les options sont les suivantes : ○ **Toutes les régions** ○ **Spécifique à une région**
Description	Brève description de l'élément de données.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer des régions

Créez des régions géographiques en fonction des données des résidents qui sont collectées dans le cadre de vos opérations business. Des exemples de régions sont l'Amérique, l'Europe, l'Asie-Pacifique, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin. Ce rôle doit contenir le rôle user_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une région, il est nécessaire de définir le champ **Parent** comme vide.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Régions**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une juridiction pour une région

Créez des juridictions pour les régions pour les obligations de notification de violation de données, car chaque obligation est répartie par juridiction. La juridiction peut être créée deux niveaux en dessous d'une région.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin. Ce rôle doit contenir le rôle user_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Régions**.
2. Ouvrez la région pour laquelle vous souhaitez ajouter des juridictions.
3. Sélectionnez la liste connexe Emplacements.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Utiliser Gestion des tickets de confidentialité

Vous pouvez utiliser l'application pour signaler des Gestion des tickets de confidentialité tickets de confidentialité et gérer le cycle de vie d'un ticket de confidentialité.

Signaler un ticket de confidentialité

Tout utilisateur peut signaler un ticket de confidentialité ou un événement qui nécessite l'attention de l'équipe de confidentialité.

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez signaler un ticket à l'aide de l'une des options suivantes :

- Centre des employés
- Privacy Workspace

Signaler un ticket de confidentialité à partir de Centre des employés

Utilisez le Centre des employés pour signaler toute violation de la vie privée et toute plainte directement aux équipes de confidentialité. Le signalement de ces cas permet de réduire et d'éviter les pertes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Sélectionnez **Signaler un ticket de confidentialité**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voir le Centre des employés Formulaire de création de ticket de confidentialité pour une explication de chaque champ.

5. Pour fournir des documents ou des preuves à l'appui, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Centre des employés Formulaire de création de ticket de confidentialité

Dans le nouveau formulaire de ticket de confidentialité dans , Centre des employés renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Signaler un ticket de confidentialité

Champ	Description
Titre	Nom du ticket. Par exemple, les dossiers clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée.
Description	Brève description du cas.
Type de ticket	Nature ou type de cas. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité**.
Sous-type de ticket	Sous-type du ticket. Par exemple, **Perte de documentation**.
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2022.
Date de découverte	Date à laquelle le ticket a été découvert par vous. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2022, mais n'a été découverte que le 12-03-2022.
Informations personnelles	
Catégories de personnes concernées/d'individus impactés	Personnes concernées par le ticket. Les choix possibles sont les suivants : • **Clients** • **Employés**
Nombre de personnes impactées	Nombre de personnes impactées par le ticket.
Sélectionnez les attributs d'informations personnelles impliqués	Attributs des informations personnelles qui ont été compromises dans le ticket.
Fournissez des informations personnelles supplémentaires	Détails des autres informations personnelles qui sont impactées par la violation.
Sélectionnez les personnes concernées clés propriétaires de cette application	Personnes concernées clés de l'application.
Origine du ticket	
Unité business concernée	Unité business impactée par la violation.
Département concerné	Département touché par la violation.
Lieu où le cas s'est produit (lieu) ?	Emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, l'emplacement est **le Japon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Signaler un ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
Lieu où le ticket s'est produit (sous-emplacement) ?	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le sous-emplacement est **Tokyo**.

Créer un ticket de confidentialité dans le Privacy Workspace

Signalez toute atteinte à la vie privée et toute plainte pour aider à réduire et à éviter les pertes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parfois, les utilisateurs peuvent également signaler un cas aux équipes de confidentialité en utilisant des modes hors ligne tels que des appels téléphoniques ou des e-mails. Les équipes de confidentialité créent ensuite ces tickets dans le Privacy Workspace et y joignent les détails pertinents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de confidentialité ( ).
3. Sélectionnez **Créer**.
4. **Sélectionnez un ticket**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire de nouveau ticket de confidentialité pour obtenir des explications sur chaque champ.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de nouveau ticket de confidentialité

Renseignez les champs du nouveau formulaire de ticket de confidentialité.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité

Champ	Description
Numéro	Numéro du ticket. Ce champ est automatiquement défini.
Titre	Nom du ticket. Par exemple, les dossiers clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée.
Type	Nature ou type de cas. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité**.
État	État du workflow du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Demandeur	Personne ayant signalé le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
Entité principale	Entité impactée par le ticket. Seules les entités identifiées dans les zones impactées peuvent être sélectionnées en tant qu'entité primaire.
Sous-type	Sous-type de ticket. Par exemple, **Perte de documentation**.
Priorité	Priorité du ticket. Les choix sont les suivants : • **1 - Critique** • **2 : élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 - En préparation** **Remarque :** La valeur par défaut de ce champ est définie sur **Planification**.
Demandé au nom de	Nom de la personne au nom de laquelle vous avez créé le ticket.
Propriétaire de l'entité	Utilisateur qui est le propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Domaines impactés.
Description	Brève description du cas.
Informations personnelles	
Contient des informations personnelles	Champ permettant de décider si la violation contient des informations personnelles. Les choix sont les suivants : • **À décider** : Sélectionnez cette option si vous n'êtes pas sûr que l'atteinte contient des renseignements personnels. • **Oui** : sélectionnez cette option si l'atteinte porte sur des renseignements personnels. • **Non** : sélectionnez cette option si la violation ne contient pas d'informations personnelles.
Nombre de personnes impactées	Nombre de personnes impactées par le ticket.
Catégories de personnes concernées/d'individus impactés	Définissez les personnes impactées par le ticket. Les choix sont les suivants : • **Clients** • **Employés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté au ticket. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de ticket lors de la configuration de la configuration.
Analyste du ticket	Analyste qui analysera et travaillera sur le ticket. L'analyste de ticket fait partie du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Personnes qui doivent être au courant de l'affaire.
Membre de la direction responsable	Cadre supérieur responsable du ticket.
Origine primaire	
Emplacement	Emplacement où le ticket s'est produit. Par exemple, l'emplacement est **le Japon**.
Unité business concernée	Unité business impactée par la violation.
Source	Source de la création du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Manuel** lorsque le ticket est créé manuellement. Si le ticket est signalé à partir du , le champ affiche la source comme Centre des Centre des employés**employés**.
Source supplémentaire	Mode de signalement du ticket lorsque le ticket est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants : • **E-mail** • **Téléphone**
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le sous-emplacement est **Tokyo**.
Département concerné	Département impacté par le ticket. Les choix sont les suivants : • **Finances** • **HR** • **IL** • **Marketing** • **Ventes**
Enregistrement source	Enregistrement source de l'objet source à partir duquel le ticket est créé. Par exemple, si le ticket est signalé à partir d'événements à risque, ce champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
	affiche le nom de l'événement à risque à partir duquel le ticket est signalé.
Planifier	
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, l'affaire peut s'être produite le 18-02-2022.
Date de découverte	Date à laquelle vous avez découvert le ticket. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2022, mais n'est découvert par l'utilisateur que le 12-03-2022.
Date de signalement	Date à laquelle le ticket est signalé.
SLA de fermeture de ticket	Date prévue de clôture du dossier.
Début prévu de l'enquête	Date de début prévue pour enquêter sur le ticket.
Début effectif de l'enquête	Date de début réelle de l'enquête sur le cas.
Début prévu du rattrapage	Date de début prévue pour corriger le ticket.
Début effectif du rattrapage	Date de début réelle du rattrapage de ticket.
Fin prévue de l'enquête	Date de fin prévue pour enquêter sur le ticket.
Fin effective de l'enquête	Date de fin réelle de l'enquête sur le ticket.
Fin prévue du rattrapage	Date de fin planifiée du rattrapage de ticket.
Fin effective du rattrapage	Date de fin réelle du rattrapage de ticket.
Analyse de la violation	
État de violation	État indiquant si une violation s'est produite ou non. Les choix sont les suivants : • **À déterminer : il s'agit** de la valeur par défaut. • **Violation détectée** : si la violation est confirmée. • **Potentiel futur** : si la violation ne s'est pas produite mais pourrait se produire à l'avenir. • **Pas une violation** : lorsqu'aucune violation n'est détectée.
Début de violation	Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
État de génération de rapports	État du dossier signalé aux organismes de réglementation. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'état de génération de rapports des réglementations associées au ticket. Si un cas comporte de nombreux règlements et même si un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
	règlement est identifié comme étant à signaler, le statut de déclaration du cas est défini sur **À signaler**. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**.
Fin de la violation	Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
Importance de la violation identifiée	Date à laquelle l'utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné dans le champ **État de violation** .
Analyse de la cause première	
Cause primaire	Cause principale de l'occurrence du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur la cause principale sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences.
Conséquence connexe	Conséquences de la cause première de l'affaire.
Observations générales	Observations faites concernant l'affaire.
Rattrapage effectué	Champ permettant d'indiquer si des mesures de rattrapage ont été prises pour traiter le ticket. Les choix sont les suivants : • **Oui** • **Non**
Mesures préventives générales	Mesures préventives prises à l'égard de l'affaire.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations concernant le ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires concernant le ticket pour les clients.

Traduction automatique

Lancer une évaluation de violation à partir d'un ticket

Lancez une évaluation de violation à partir d'un ticket de confidentialité pour capturer les détails de la violation, le type de données impactées, et ainsi de suite. Ces détails aident l'analyste de la confidentialité à déterminer si la violation doit être notifiée à un organisme de réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ouvrez le ticket à partir duquel vous souhaitez lancer l'évaluation de violation.
5. Sélectionnez **Initier l'évaluation de la violation**.
6. Renseignez les champs du nouveau formulaire d'évaluation de violation.

Nouveau formulaire d'évaluation de la violation de données

Champ	Description
Priorité	Urgence de la violation.
Réviseurs	Réviseur qui examinerait les détails de la violation.
Nom	Nom de la violation. Par exemple, 500 enregistrements clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée La base de données exposée contenait 50 gigaoctets.
Description	Brève description de la violation. Par exemple, 500 enregistrements clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée La base de données exposée contenait 50 gigaoctets. Cette évaluation permet de comprendre les risques potentiels, d'évaluer l'étendue des informations compromises et de mettre en œuvre les mesures appropriées pour atténuer les dommages. Elle est essentielle pour protéger les données sensibles, maintenir la confiance entre les employés et garantir la conformité aux réglementations en matière de confidentialité.
Observations	Observations formulées par le créateur de l'évaluation.
Date d'échéance	Date d'échéance de l'évaluation.
Date de découverte	Date à laquelle l'évaluation a été détectée.
Groupe d'affectation	Groupe devant revoir l'évaluation.
Affecté à	Utilisateur qui doit revoir l'évaluation.
Commentaires supplémentaires	Informations ou commentaires supplémentaires pour le réviseur.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur une évaluation d'atteinte à la vie privée

Acceptez le travail d'évaluation d'une atteinte à la vie privée et travaillez sur l'évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Tâches GRC** > **Mes tâches** > **Évaluations des violations de données**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Accepter le travail**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez les notes nécessaires.
5. Sélectionnez **Accepter le travail**.
6. Pour ajouter des artefacts d'informations personnelles, sélectionnez **Artefacts PI**.
7. Dans la boîte de dialogue Créer un artefact PI, sélectionnez la région et la catégorie.
   a. Sélectionnez **Créer**.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez l'artefact PI et renseignez les détails selon vos besoins.
   a. Sélectionnez la liste connexe Éléments de données et ajoutez les éléments de données à ajouter.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   c. Sélectionnez la liste connexe Juridictions et ajoutez les juridictions.
9. Pour envoyer l'évaluation pour révision, sélectionnez **Demander une révision**.
10. Pour confirmer, sélectionnez **Demander**.

Workflow de tâche de ticket

Les tâches de ticket vous aident à collaborer avec plusieurs équipes pour enquêter, effectuer une évaluation de l'impact pour établir la criticité des tickets et recueillir des preuves pour capturer les détails et les réponses pour un examen plus approfondi.

Une fois qu'un ticket de confidentialité est signalé, l'analyste de la confidentialité peut créer des tâches de ticket et affecter chacune de ces tâches à différents propriétaires de tâches de ticket. Les titulaires de tâches de tickets travaillent ensuite sur les tâches et les soumettent à l'analyste de ticket pour examen. Il existe trois types de tâches de ticket :

- **Évaluation** : ce type de tâche de ticket exige que le propriétaire de la tâche de ticket effectue une évaluation et fournisse ses réponses. Les tâches de ticket qui appartiennent à ce type peuvent uniquement être réaffectées.
- **Enquête** : ce type de tâche de ticket nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.
- **Autres** : comme Enquête, ce type de tâche de ticket nécessite également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.

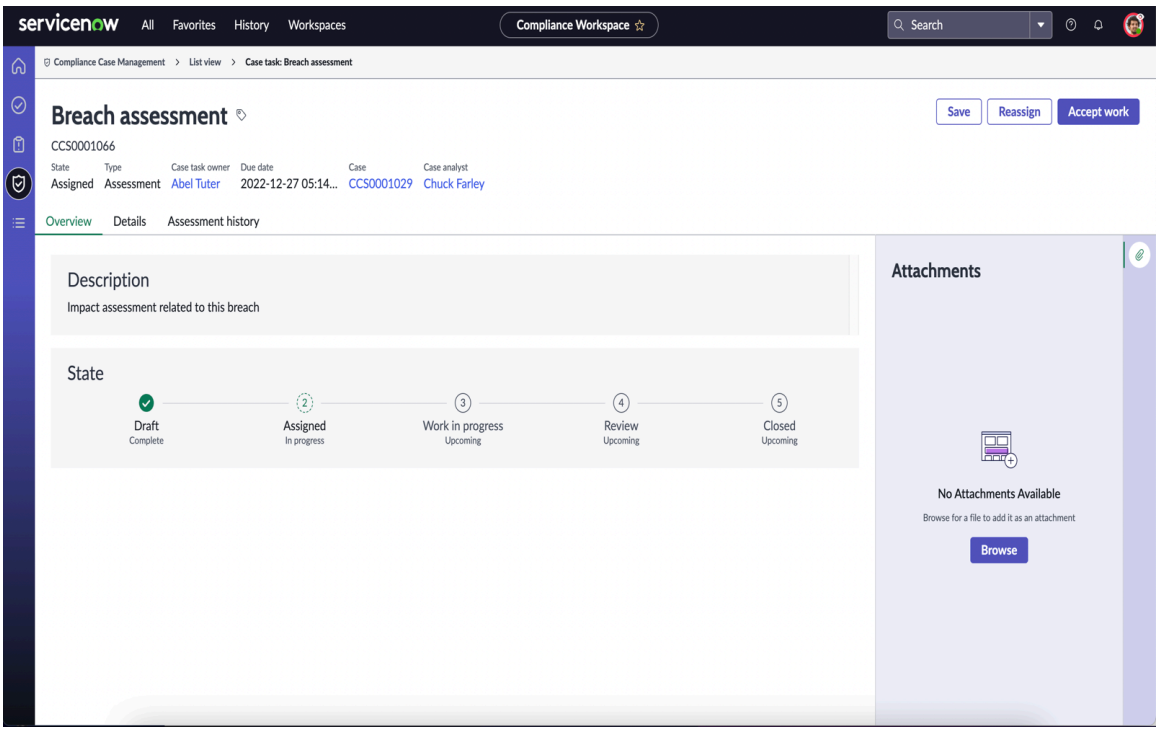
Une fois que les propriétaires de tâches de ticket ont travaillé sur une tâche, ils soumettent la tâche à l'analyste de ticket pour qu'il l'examine.

L'image suivante montre le cycle de vie d'une tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de tâche de ticket



Créer une tâche de ticket

Créez des tâches de ticket pour travailler sur les différentes tâches telles que les enquêtes, les évaluations, les enquêtes, la collecte de preuves, etc., nécessaires à l'analyse et au travail sur le ticket qui a été signalé. Chaque ticket peut comporter plusieurs tâches de ticket qui peuvent être affectées à différents propriétaires de différentes équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un ticket est signalé aux équipes de confidentialité, un analyste de ticket de confidentialité peut créer des tâches de ticket et affecter ces tâches aux propriétaires concernés pour qu'ils travaillent dessus et fournissent les entrées et réponses requises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité** > **Listes** > **Tickets** > **Tous les tickets**.
2. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche de ticket.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâche de ticket.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire de tâche de nouveau ticket de confidentialité pour obtenir une explication de chaque champ.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour affecter la tâche au propriétaire de la tâche de ticket, sélectionnez **Affecter une tâche**.
7. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez vos notes.
8. Sélectionnez **Déplacer vers affecté**.
   L'état de l'enregistrement devient **Affecté** et est affecté à un propriétaire de tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Pour réaffecter la tâche de ticket à un autre utilisateur avant que la tâche de ticket ne soit acceptée par le propriétaire de tâche de ticket que vous avez spécifié, sélectionnez **Réaffecter**.
   Vous ne pouvez réaffecter que les tâches de ticket de type **Évaluation**.
   a. Dans le champ Groupe d'affectation, sélectionnez le groupe approprié.
   b. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez un nouveau propriétaire.
   c. Sélectionnez **Réaffecter**.

Formulaire de tâche de ticket

Renseignez les champs du formulaire Nouvelle tâche de ticket.

Formulaire de tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini.
Titre	Nom de la tâche en cours de création pour le ticket. Par exemple, Enquête sur la perte de données.
Type	Le type de tâche. Les choix sont les suivants : • **Évaluation** : utilisez cette option si vous souhaitez effectuer une évaluation pour recueillir les réponses des utilisateurs concernant le ticket. **Remarque :** Seules les tâches de ticket de type Évaluation peuvent être réaffectées à un autre propriétaire de tâche, si nécessaire. • **Enquête** : utilisez cette option si vous souhaitez créer une tâche de ticket afin d'effectuer une enquête sur le ticket signalé. Par exemple, vous voudrez peut-être déterminer le type de données perdues. • **Autres** : utilisez cette option pour tout autre type de tâche que vous configurez.
Modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation pour évaluer le ticket. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'évaluation** est sélectionnée dans le champ **Type** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
	Remarque : Chaque type de ticket peut être mappé à des modèles d'évaluation spécifiques lors de la configuration. Seuls les modèles mappés au ticket peuvent être sélectionnés. Par exemple, si le type de ticket est **Financier**, les modèles d'évaluation spécifiques au type Financier seront disponibles pour sélection. Vous ne pouvez pas sélectionner le même modèle d'évaluation s'il existe déjà une évaluation ouverte avec le modèle d'évaluation que vous avez sélectionné en cours de traitement.
État	État du workflow de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Description	Brève description de la tâche. Cette description est utile pour l'utilisateur qui travaille sur la tâche.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur la tâche de ticket. Tout utilisateur appartenant au groupe sélectionné peut travailler sur la tâche de ticket si aucun propriétaire de tâche de ticket n'est spécifié.
Propriétaire de la tâche de ticket	Personne propriétaire de la tâche de ticket. L'utilisateur sélectionné dans ce champ doit être un membre du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui doivent avoir l'accès nécessaire pour afficher la tâche de ticket.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de ticket doit être terminée. La date **d'échéance** doit être antérieure à la date spécifiée dans le champ SLA de fermeture de ticket sur le formulaire de ticket.
Date d'acceptation	Date à laquelle le ticket est accepté.
Créées	Date de création du ticket et de son affectation au propriétaire de la tâche de ticket.
Date de fermeture de la tâche	Date de clôture de la tâche.
Résumé	
Observations	Observations que vous faites sur le ticket pendant que vous travaillez sur la tâche de ticket.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes de travail pour la tâche de ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires associés à la tâche de ticket, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur une tâche de ticket

En tant que propriétaire de tâche de ticket, acceptez la tâche, fournissez les détails demandés par l'analyste de ticket et soumettez-la pour révision. Si une tâche de ticket est affectée à un groupe d'affectation, et non à un utilisateur spécifique, tout utilisateur faisant partie du groupe d'affectation peut accepter la tâche et travailler dessus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une tâche de ticket est de type **Évaluation**, le propriétaire de la tâche de ticket doit effectuer une évaluation afin de déterminer les pertes subies à la suite d'un ticket. Dans ce cas, le propriétaire de la tâche peut accepter le travail, puis passer l'évaluation. Si la tâche de ticket est de type **Enquête** ou **Autres**, le propriétaire de la tâche de ticket peut accepter la tâche, fournir ses observations et soumettre le ticket pour révision à l'analyste du ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module **Mes tâches** .
3. Ouvrez la tâche qui vous est affectée.
4. Sélectionnez **Accepter le travail** .
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Accepter la tâche**.
6. En fonction de votre type de tâche de ticket, procédez comme suit.

Choix	Étapes
Si la tâche est de type Évaluation	**a.** Sélectionnez **Effectuer une évaluation**. **b.** Répondez aux questions dans l'évaluation. **c.** Sélectionnez **Soumettre**. **d.** Enregistrez la **sauvegarde**.
Si la tâche est de type Enquête ou Autres	**a.** Dans le champ Observations, fournissez vos commentaires. **b.** Sélectionnez **Enregistrer**. **c.** Sélectionnez **Prêt pour la révision**. **d.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, saisissez vos commentaires. **e.** Sélectionnez **Prêt pour la révision**.

Que faire ensuite

1. Créer ou gérer un objet d'information au sein d'une activité de traitement.
2. Ajouter des personnes concernées clés et envoyer les évaluations de la confidentialité.
3. Ajoutez les zones impactées à un ticket.
4. Ajouter des zones connexes à un ticket.
5. Ajoutez des causes et des conséquences à un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ajouter des réglementations à un ticket.
7. Ajoutez des problèmes à un ticket.

Réaffecter une tâche de ticket de type évaluation

Réaffectez une tâche de **ticket de type évaluation** à un autre utilisateur. Un analyste de ticket ou un titulaire de tâche de ticket peut réaffecter une tâche à un autre propriétaire de tâche de ticket, si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe trois types de tâches de ticket et elles sont décrites comme suit.

- **Évaluation** : ce type de tâche de ticket exige que le propriétaire de la tâche de ticket effectue une évaluation et fournisse ses réponses.
- **Enquête** : ce type de tâche de ticket nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.
- **Autres** : comme Enquête, ce type de tâche de ticket nécessite également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.

En tant qu'analyste de ticket, une fois qu'une tâche a été affectée à un propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez réaffecter la tâche à un autre utilisateur métier de la confidentialité. Les raisons possibles de la réaffectation peuvent être qu'une tâche de ticket est affectée à tort ou n'est pas acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket, etc. Vous pouvez réaffecter une tâche aux utilisateurs métiers de la confidentialité.

En tant que propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez également accepter la tâche, commencer à travailler dessus, puis réaffecter la tâche partiellement terminée à un autre utilisateur. Lorsque vous réaffectez la tâche de ticket partiellement terminée à un autre utilisateur, les données que vous avez fournies sont également copiées et disponibles lorsque le nouveau propriétaire de la tâche de ticket effectue l'évaluation. Ces données peuvent être modifiées par le nouveau propriétaire de la tâche.

Remarque : Vous ne pouvez réaffecter que les tâches de ticket dont le champ **Type** est défini sur **Évaluation**.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module **Mes tâches** .
3. Ouvrez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Sélectionnez **Réaffecter**.
   La boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket s'affiche.
5. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe d'affectation.
6. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez le propriétaire.
7. Sélectionnez **Réaffecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et fermer une tâche de ticket

Examinez une tâche de ticket après qu'un propriétaire de tâche de ticket a fourni ses réponses et ses observations pour le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Dans le module **Tâches** , ouvrez la tâche à examiner.
3. Examinez la tâche de ticket, puis effectuez l'une des actions suivantes.

Choix	Étapes
Pour demander la révision des détails fournis par le propriétaire de la tâche de ticket	**a.** Sélectionnez **Demander une révision**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Demander une révision**.
Pour fermer la tâche comme terminée	**a.** Sélectionnez **Terminer**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Fermer comme terminé**.
Pour fermer la tâche comme incomplète	**a.** Sélectionnez **Fermer comme incomplet**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Fermer comme incomplet**.
Pour annuler la tâche de ticket	**a.** Sélectionnez **Annuler**. **b.** Fournissez vos notes et commentaires. **c.** Sélectionnez **Annuler**.

Ajouter une zone impactée à un ticket de confidentialité

Ajoutez les zones ou les objets impactés qui sont affectés par le ticket ou l'événement de confidentialité dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter une zone impactée.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire **Zone impactée** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Zone impactée

Champ	Description
Ticket	Ticket pour lequel vous ajoutez les zones impactées. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.
Type de zone impactée	Type de la zone impactée. Par exemple, le lieu de l'événement ou du ticket. Les choix sont les suivants : ○ **Diagramme de contrôle** ○ **Entité** ○ **Emplacement** ○ **Utilisateur** ○ **Société** ○ **Activité de traitement** **Remarque :** Vous pouvez également configurer votre propre type de zone impactée.
Zone impactée	Zones ou objets qui sont affectés par le ticket ou l'événement. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée à partir du **type Zone impactée**. Par exemple, **10065 East Harvard Avenue, Denver, CO**.
Titre	Titre de la zone impactée.
Description	Brève description des zones ou des objets impactés.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des objets d'informations de PI à un ticket de confidentialité

Ajoutez des objets d'informations au ticket de confidentialité après la création d'un ticket de confidentialité. L'ajout d'objets d'information vous aide à comprendre les types d'informations personnelles qui sont compromises lors d'une violation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter des objets d'information [PI].
5. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
6. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez les objets d'informations que vous souhaitez ajouter.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

Ajouter des personnes concernées clés à un ticket de confidentialité

Ajoutez des personnes concernées clés à un ticket de confidentialité pour identifier les membres clés responsables des données perdues lors de la violation. Vous pouvez ensuite envoyer les évaluations de violation respectives aux personnes concernées en fonction de leurs responsabilités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter des personnes concernées clés.
5. Cliquez sur la liste connexe Personnes concernées clés.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les parties prenantes à ajouter.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
      Les principales parties prenantes sont ajoutées.

Ajouter une zone connexe à un ticket de confidentialité

Ajoutez les zones connexes liées à un ticket ou à un événement de confidentialité signalé dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les domaines connexes, tels que les politiques, le contenu des documents de référence, les objectifs de contrôle et les événements à risque associés au ticket ou à l'événement de confidentialité signalé. Un administrateur de la confidentialité peut également configurer les options des zones connexes dans la configuration de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter une zone connexe.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire **Zone connexe** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de zone connexe

Champ	Description
Ticket	Ticket pour lequel vous ajoutez les zones connexes. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.
Type de zone connexe	Type de la zone impactée. Par exemple, tout événement à risque associé. Les choix sont les suivants : ○ **Citation** ○ **Politique** ○ **Objectif de contrôle** ○ **Événement à risque**
Zone connexe	Zones liées au ticket ou à l'événement de confidentialité signalé. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le **type de zone connexe**. Par exemple, **Perte de données sur l'éducation des employés**.
Titre	Titre de la zone connexe.
Description	Brève description des domaines connexes.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des causes et des conséquences à un ticket de confidentialité

Définissez la cause première du ticket ou de l'événement de confidentialité signalé et ses conséquences sur l'organisation qui utilise l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter plusieurs causes à un ticket de confidentialité et définir une cause principale. Tout ticket de confidentialité ne peut avoir qu'une seule cause principale. Vous pouvez également ajouter une cause suspectée mais non confirmée. En plus de spécifier la cause principale, vous pouvez spécifier la conséquence et toutes les mesures de rattrapage prises pour traiter le cas.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter une cause et une conséquence.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire **Cause et conséquence** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire **Cause et conséquence** , reportez-vous à la section Formulaire de cause à conséquence.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de cause à conséquence

En savoir plus sur les champs du formulaire de cause et de conséquence. Utilisez ce formulaire pour définir la cause et la conséquence dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Renseignez les champs comme il convient dans le formulaire Règle de vue.

Formulaire de cause à conséquence

Champ	Description
Cause	Cause du ticket ou de l'événement.
État de la cause	Statut de la cause. Les choix sont les suivants : • **Suspecté** : sélectionnez cette option si la cause n'est pas encore confirmée. • **Confirmé** : sélectionnez cette option si la cause est confirmée.
Cause primaire	Option permettant de sélectionner la cause comme cause primaire.
Description de la cause	Brève description de la cause.
Conséquences et actions	
Conséquences	Conséquences de l'affaire ou de l'événement. Vous pouvez sélectionner plusieurs conséquences pour un ticket signalé.
Actions effectuées	Toute action ou mesure prise pour traiter le cas.
Résumé	
Observations	Observations générales, le cas échéant.

Ajouter un règlement de confidentialité associé à un ticket

Ajoutez les réglementations nécessaires qui sont ou peuvent être impactées par le ticket qui a été signalé. Dans la ServiceNow plateforme, les réglementations sont capturées en tant que documents de référence. L'ajout des réglementations au ticket vous permet d'identifier celles qui sont enfreintes ou violées et d'éviter les pénalités et les amendes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir ajouté les réglementations, vous pouvez analyser le ticket pour déterminer quelles réglementations sont enfreintes. Vous pouvez ensuite marquer l'état de déclaration du règlement comme signalable, non déclarable ou potentiellement déclarable. Par défaut, toutes les réglementations présentes dans le système s'affichent et l'état de la réglementation est défini sur **À déterminer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône ).
3. **Sélectionnez les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter les réglementations.
5. Sélectionnez la liste connexe Réglementations.
   a. Sélectionnez **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les réglementations à ajouter.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Pour définir l'état de génération de rapports d'un règlement, sélectionnez et ouvrez le règlement.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de réglementation

Champ	Description
Ticket	Ticket pour lequel vous ajoutez le règlement. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.
État de génération de rapports	État permettant de déterminer si le règlement doit être signalé immédiatement ou à l'avenir ou s'il n'a pas besoin d'être déclaré du tout. Les choix sont les suivants : ○ **À déterminer** : sélectionnez cette option si vous n'êtes pas sûr que l'infraction doive être signalée. ○ **À signaler** : sélectionnez cette option si la violation doit être signalée. ○ **Non signalable** : sélectionnez cette option si l'infraction n'a pas besoin d'être signalée. ○ **Potentiellement signalable** : sélectionnez cette option si vous pensez que l'infraction peut être signalée à l'avenir en fonction de l'enquête sur le cas.
Document de référence	Document de référence qui constitue le règlement.
Date de dépôt	Date à laquelle la réglementation est signalée aux organismes de réglementation.
Description	Brève description de la violation de la réglementation basée sur votre analyse.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter ou créer un problème pour un ticket de confidentialité

Identifiez et gérez les problèmes liés aux domaines impactés pour le ticket de confidentialité signalé. Vous pouvez également créer des problèmes à partir de la Gestion des tickets de confidentialité page de destination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter un problème.
5. Sélectionnez la liste connexe Problèmes et effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Pour ajouter un problème existant	**a.** Sélectionnez **Ajouter** **b.** Sélectionnez les problèmes que vous souhaitez ajouter. **c.** Sélectionnez **Ajouter**.
Pour créer un problème	Consultez le formulaire de création de nouveau problème.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Exporter un ticket de confidentialité au format PDF

Exportez un ticket de confidentialité au format PDF pour le partager facilement avec diverses personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket que vous souhaitez exporter au format PDF.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit.
6. Sélectionnez **Exporter le PDF**.
7. Sélectionnez le modèle PDF approprié.
8. Sélectionnez **Exporter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer un e-mail à partir d'un ticket de confidentialité

Envoyez des e-mails à partir d'un ticket de confidentialité pour communiquer de manière transparente avec diverses parties prenantes et régulateurs et recueillir plus d'informations sur le ticket. Tous les e-mails envoyés et reçus sont stockés dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail Confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. **Sélectionnez tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket à partir duquel vous souhaitez envoyer un e-mail.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit.
6. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
7. Brouillon de l'e-mail.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Effectuer une évaluation intelligente sur la tâche d'action de confidentialité

Utilisez la page **Tâches** de pour Centre des employés obtenir une vue d'ensemble de toutes vos tâches de confidentialité, y compris toutes les évaluations, ce qui vous permet d'y accéder et de les effectuer efficacement.

Avant de commencer
Assurez-vous que :

- La `sn_grc_case_mgmt.enable_smart_assessments` propriété système est activée.
- Les modèles d'évaluation sont configurés et publiés.

Rôle requis : sn_comp_case.privacy_case_business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une tâche d'action de ticket de confidentialité passe de **l'état Brouillon** à **l'état Affecté** , une évaluation est lancée. Lorsque vous effectuez une évaluation intelligente sur une tâche d'action de type **Évaluation** et que la propriété d'évaluation intelligente est activée, l'évaluation intelligente apparaît sur la page des tâches unifiées qui se trouve sur le Gestion des tickets de confidentialité. Les tâches qui apparaissent dans le Conformité de l'espace de travail sont propres à l'utilisateur connecté et peuvent donc effectuer toutes les tâches affectées. Si vous n'êtes pas le répondant légitime de l'évaluation, vous pouvez réaffecter l'évaluation au bon répondant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Tâches GRC** > **Mes tâches** > **Ouvert** > **Mes tâches en attente** > **Tâches d'action**.
2. Sélectionnez la tâche d'action que vous souhaitez évaluer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Démarrer**.
4. Répondez au questionnaire.
   Vous pouvez afficher les conseils détaillés pour chaque question sur le côté droit de l'écran. Les conseils vous aident à répondre aux questions.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans la boîte de dialogue de réussite, sélectionnez **OK.**
7. Après avoir soumis l'évaluation, sélectionnez **Afficher** pour afficher celle-ci.

Résultats

Une fois l'évaluation envoyée, l'état de l'évaluation est mis à **jour et** l'état de l'évaluation est défini sur **Terminé**. Un analyste de ticket de conformité examine l'évaluation et met à jour l'état de l'évaluation sur **Fermé terminé**.

Gestion des tickets de confidentialité intégration pour RadarFirst

RadarFirst se spécialise dans les solutions de protection de la vie privée et de réponse aux incidents, en particulier dans le contexte des incidents de violation de données. RadarFirst aide les organisations à gérer efficacement les violations de données et les incidents de confidentialité et à y répondre.

RadarFirst fournit des outils pour la planification de la réponse aux incidents, l'évaluation des risques et la conformité aux lois sur la notification de violation de données.

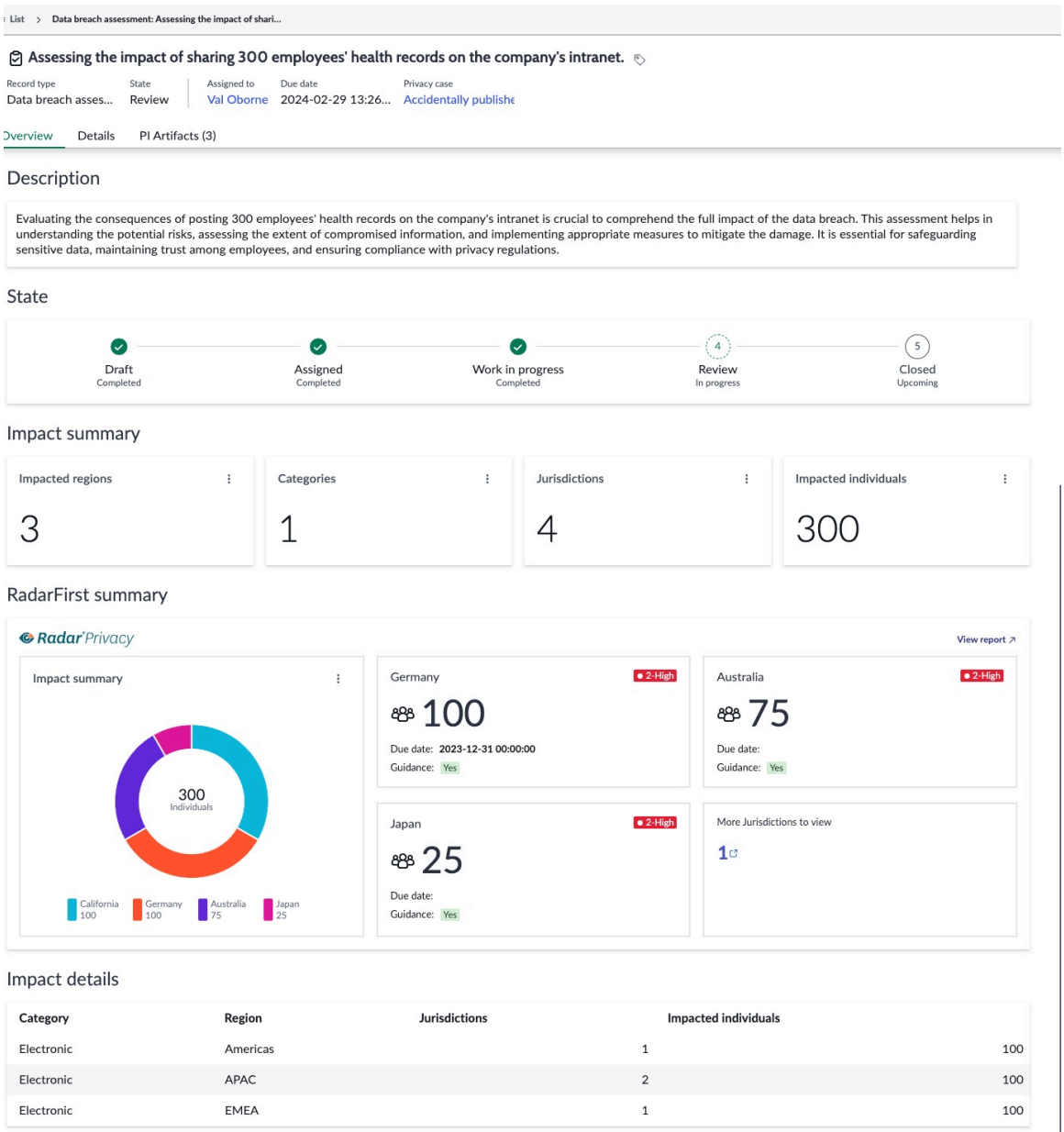
En cas de violation de la vie privée, si vous avez intégré RadarFirst en activant le module d'extension sn_privacy_rf et que vous avez un compte, vous pouvez soumettre les détails de la violation. RadarFirst analyse ensuite la violation conformément à toutes les réglementations pertinentes en matière de confidentialité pour tous les emplacements concernés, en déterminant s'il est nécessaire d'informer un régulateur de la violation. Cette notification aide les équipes de confidentialité à obtenir leurs éléments exploitables et à agir si nécessaire.

Pour configurer l'intégration Gestion des tickets de confidentialité pour RadarFirst, suivez les étapes de configuration guidée et accédez à **Gestion des tickets de confidentialité** > **Intégration de RadarFirst** > **Configuration guidée de l'intégration de RadarFirst**.

Lorsque vous intégrez la page de vue d'ensemble RadarFirst , affiche le widget de résumé RadarFirst. Ce widget affiche l'impact d'une violation des juridictions et le nombre de personnes touchées sous la forme d'un graphique à secteurs. Pour afficher les rapports détaillés des violations, sélectionnez Afficher le **rapport**. L'image suivante montre le widget sur la RadarFirst page de vue d'ensemble de l'évaluation des violations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Gestion des tickets de confidentialité Informations de référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application, y compris les Gestion des tickets de confidentialité tables.

Composants installés avec Gestion des tickets de confidentialité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application, notamment les tables et les Gestion des tickets de confidentialité rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Gestion des tickets de confidentialité Rôles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient des rôles
Utilisateur métier du ticket de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_business_user]	Pour créer un ticket de confidentialité à partir du Centre des employés.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analyste de ticket de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_analyst]	Travaillez sur le ticket de confidentialité qui leur est affecté. Dans le cadre de l'enquête sur les tickets de confidentialité, ils peuvent examiner l'évaluation de la violation et associer les objets d'informations, les personnes concernées clés, les domaines impactés, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les réglementations et les problèmes qui leur sont affectés.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Gestionnaire de tickets de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_manager]	Les tickets de confidentialité peuvent être classés en plusieurs groupes et un gestionnaire peut être attribué à chaque groupe. Un gestionnaire de tickets de confidentialité peut affecter ou réaffecter des tickets de confidentialité à des analystes de confidentialité qui font partie du même groupe. Le gestionnaire de tickets de confidentialité a le même accès que celui de l'analyste de la confidentialité.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrateur de ticket de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_admin]	Configurez le type de ticket de confidentialité qui a des configurations telles que des configurations de workflow de confidentialité, des règles d'affectation, des sous-types et des modèles d'évaluation. Ils peuvent également configurer les configurations d'évaluation des violations.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin, sn_privacy_case.privacy_case_manager

Traduction automatique

Tables installées

Gestion des tickets de confidentialité Tables d'applications

Table	Description	Application
Ticket GRC (sn_grc_case_mgmt_case)	Stocke tous les détails du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Classification des tickets (sn_grc_case_mgmt_case_classification)	Stocke les classifications des tickets.	GRC : Gestion des tickets principaux

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des tickets de confidentialité Tables d'applications (suite)

Table	Description	Application
Tâche de ticket (sn_grc_case_mgmt_case_task)	Stocke toutes les tâches de ticket créées pour les tickets de confidentialité.	GRC : Gestion des tickets principaux
Type de ticket (sn_grc_case_mgmt_case_type)	Stocke les détails du type et du sous-type de ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Cause sn_grc_case_mgmt_cause	Stocke les causes ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Cause et conséquence sn_grc_case_mgmt_cause_consequence	Stocke les causes et les conséquences mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Conséquence sn_grc_case_mgmt_consequence	Stocke les conséquences ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
sn_grc_case_mgmt_core_case du ticket GRC principal	Stocke les détails de la fonctionnalité principale du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Zone impactée sn_grc_case_mgmt_impacted_area	Stocke les zones impactées mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Tâche de ticket à Instance d'évaluation sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_evaluation_instance	Stocke les détails d'évaluation sur les tâches de ticket de type évaluation	GRC : Gestion des tickets principaux
Problème lié au ticket sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case	Stocke les problèmes mappés à l'enregistrement de ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Réglementation sn_grc_case_mgmt_regulation	Stocke les réglementations mappées au niveau du ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Zone connexe sn_grc_case_mgmt_related_area	Stocke les zones connexes associées au ticket.	GRC : Gestion des tickets principaux
Ticket de confidentialité sn_privacy_case_privacy_case	Stocke les enregistrements de tickets de confidentialité.	Gestion des tickets de confidentialité
Objet d'informations à sn_privacy_case_m2m_information_object_case de ticket de confidentialité	Stocke les enregistrements d'objets d'informations mappés au niveau du ticket.	Gestion des tickets de confidentialité
Personnes concernées clés à sn_privacy_case_m2m_key_stake_holder_case ticket	Stocke l'enregistrement des personnes concernées clés mappée au niveau du ticket.	Gestion des tickets de confidentialité

Droits pour les données personnelles (PDR)

L'application GRC : Droits pour les données personnelles vous permet d'exercer un contrôle sur vos données personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires de la confidentialité, les utilisateurs de la confidentialité et les administrateurs de la confidentialité utilisent l’application Droits relatifs aux données personnelles.	Configurez l’application Droits relatifs aux données personnelles.	Travaillez à la création de nouvelles demandes de données et des tâches d’action correspondantes.

Référence

Obtenir des informations sur les rôles, les tables et les propriétés des droits relatifs aux données personnelles

Traduction automatique

Explorer Droits pour les données personnelles

Les droits relatifs aux données personnelles (PDR) désignent les droits légaux des individus concernant la collecte, l’utilisation, le stockage et la protection de leurs données personnelles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Droits pour les données personnelles vous permet de gérer et d'exécuter efficacement les demandes d'accès des sujets de données (DSAR), les demandes de droits des consommateurs, etc., tout en garantissant la conformité avec les réglementations en matière de confidentialité. L'application aide les organisations à traiter les demandes liées aux droits de données personnelles de leurs consommateurs tout en veillant à ce que les employés puissent maintenir les normes de protection des données à l'échelle mondiale.

Certains droits courants en matière de données personnelles incluent :

Droit d'accès

Les individus ont le droit d'accéder aux données personnelles que les organisations détiennent à leur sujet et de demander des copies de ces données.

Droit à l'effacement

Les personnes ont le droit de demander la suppression ou la suppression de leurs données personnelles lorsqu'il n'y a pas de raison impérieuse pour la poursuite de leur traitement.

Droit à la portabilité des données :

Les personnes peuvent demander que leurs données personnelles leur soient fournies ou transférées à une autre organisation dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

Droit de restreindre le traitement

Les personnes peuvent demander que le traitement de leurs données personnelles soit limité sous certaines conditions, par exemple lorsque l'exactitude des données est contestée ou lorsque le traitement est illégal.

Droit à l'information

Les personnes ont le droit d'être informées de la manière dont leurs données personnelles sont traitées, y compris des finalités du traitement, des catégories de données traitées et des éventuels destinataires des données.

Ces droits sont conçus pour permettre aux individus d'avoir un plus grand contrôle sur leurs données personnelles et de s'assurer que les organisations traitent les données personnelles de manière responsable et transparente. Les organisations qui collectent et traitent des données personnelles sont généralement tenues de respecter ces droits et de se conformer aux lois applicables en matière de protection des données.

Workflow de Droits pour les données personnelles

Une demande de droits relatifs aux données personnelles est initiée par un demandeur et adressée à l'agent des droits relatifs aux données personnelles (PDR). L'agent traite ensuite la demande, l'affecte aux titulaires de tâches appropriés, ceux-ci travaillent sur leurs tâches, puis la demande est fermée.

Le flux de travail détaillé est expliqué comme suit :

1. Un demandeur demande des informations sur des données personnelles en utilisant l'une des méthodes suivantes.
   - E-mail
   - Téléphone
   - Autres applications utilisant des intégrations d'API
2. Un utilisateur désigné valide si l'utilisateur est authentique et la demande est envoyée à l'agent PDR.
3. L'agent identifie ensuite les propriétaires de tâches d'action pour gérer la demande de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Les propriétaires de la tâche d'action travaillent sur la demande et en informent l'agent.
5. L'agent examine les tâches, puis ferme la demande et en informe le demandeur.

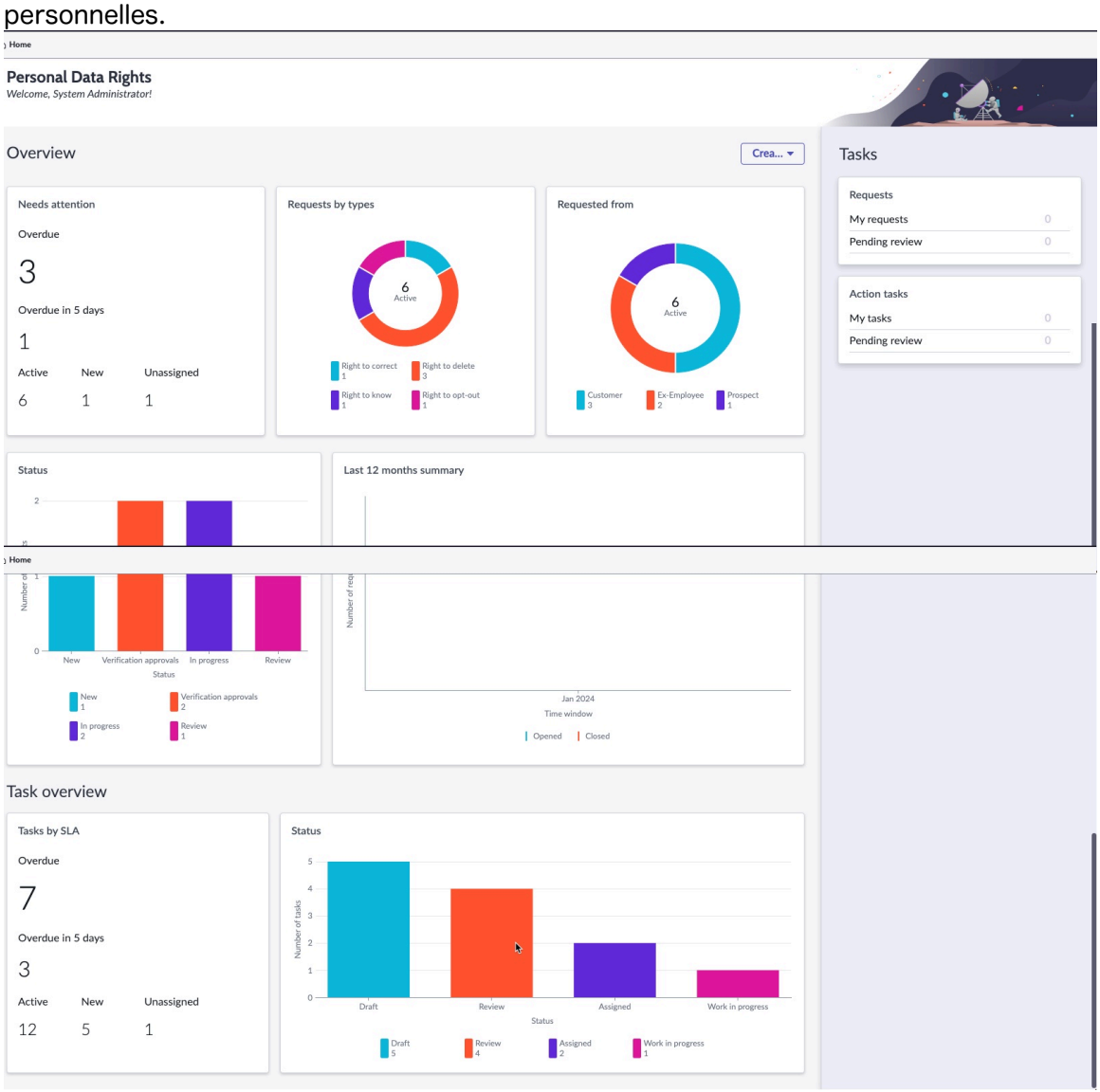
Information associée

Utiliser Droits pour les données personnelles

Droits pour les données personnelles Workspace

L'espace Droits pour les données personnelles de travail vous offre la possibilité de créer une nouvelle demande de droits relatifs aux données personnelles et d'afficher les demandes par type, date d'échéance et statut.

L'image suivante montre la page d'accueil de l'espace de travail Droits relatifs aux données personnelles.



À partir de la page d'accueil, vous pouvez créer une nouvelle demande PDR. Voici les sections de la page d'accueil.

Section Vue d'ensemble

La section Vue d'ensemble affiche les tâches qui requièrent une attention particulière et qui sont en retard ou sur le point de l'être. Il affiche également les demandes par type et par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

demandeur. Vous pouvez également afficher les tâches par statut et le résumé des 12 mois précédents.

Vue d'ensemble de la tâche

Dans la section Vue d'ensemble des tâches, vous pouvez afficher les tâches par SLA et par leur état. Vous pouvez cliquer sur chaque élément des graphiques pour obtenir plus de détails.

Configurer Droits pour les données personnelles

Configurez le pour traiter différents types de demandes de droits sur les Droits pour les données personnelles données.

Voici les tâches de configuration qui doivent être effectuées avant d'utiliser l'application Droits pour les données personnelles .

Configuration du Droits pour les données personnelles type de demande

Créez un type de demande dans l'application Droits pour les données personnelles pour catégoriser et gérer les demandes de droits relatifs aux données personnelles. Après avoir créé un type de demande, les agents des droits relatifs aux données personnelles et les titulaires de tâches peuvent sélectionner le type de demande requis sur le formulaire de demande tout en travaillant sur une demande de droits relatifs aux données personnelles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Configuration de la demande** > **Type de demande**.
   Le type d'enregistrement de droits d'accès aux données personnelles par défaut s'ouvre.
2. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de type de demande, reportez-vous à la section Droits pour les données personnelles Formulaire de type de demande.
3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types s'affiche.
4. Dans la liste connexe Sous-types, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de demande.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de sous-type

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le sous-type. Par exemple, le droit de supprimer.
Nom	Nom du sous-type. Par exemple, `right_to_delete`.
Parent	Type de demande parente. Ce champ est automatiquement défini sur la demande de droits relatifs aux **données personnelles**.
Actif	Option permettant de sélectionner le sous-type comme actif ou inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie du sous-type. Ce champ est automatiquement défini sur Demande de droits relatifs aux **données personnelles [sn_grc_pdr_request].**
Description	Description du but du sous-type. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de demande.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Pour ajouter des juridictions qui sont affectées par le type d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire selon vos besoins.

Droits pour les données personnelles Formulaire de type de demande

Utilisez le formulaire Type de demande de l'application Droits pour les données personnelles pour classer les demandes de droits relatifs aux données personnelles par type.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Formulaire Type de demande

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur Demande de droits relatifs aux **données personnelles**.
Nom	Nom du type de demande. Ce champ est automatiquement défini.
Catégorie	Catégorie du type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur Demande de droits relatifs aux **données personnelles [sn_grc_pdr_request].**
Actif	Option permettant de sélectionner le type de demande comme actif ou inactif.
Description	Description de ce type de demande. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le type de demande.
Modèle d'état	
Modèle d'état	États des workflows pour le type de demande.
Modèle d'état de tâche d'action	Transition de modèle d'état définie dans le modèle d'état de la tâche d'action. Les états changent pour le workflow de tâche d'action en fonction du modèle d'état.
Configuration des messages entrants	
E-mail de groupe	Adresse e-mail qui génère automatiquement une demande à la réception d'un e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de tâche d'action

Créez des modèles de tâches d'action accessibles aux administrateurs des droits relatifs aux données personnelles pour s'aligner sur différents types de demandes, tels que le droit de corriger, de supprimer, de savoir ou de se désabonner. L'utilisation de ces modèles pour les tâches d'action générées automatiquement garantit que chaque tâche répond aux exigences spécifiques du type de demande. Cet alignement garantit la cohérence, la conformité et l'efficacité dans le traitement des demandes de droits relatifs aux données personnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Configuration de la demande** > **Modèles de tâche d'action**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom du modèle. Par exemple, le droit de rectification des données personnelles.
Table	Table à utiliser pour le modèle. Ce champ est automatiquement défini sur **Tâche d'action [sn_grc_case_mgmt_case_task]**
Actif	Option permettant d'indiquer si le modèle est actif. Seuls les modèles actifs peuvent être utilisés.
Application	Nom de l'application pour laquelle le modèle est créé. Ce champ est automatiquement défini sur Droits relatifs aux **données personnelles GRC**.
Domaine	Domaine du modèle. Ce champ est automatiquement défini sur **global**.
Utilisateur	Ce champ est automatiquement défini sur **Administrateur système**.
Groupes	Groupes qui peuvent afficher et utiliser le modèle.
Global	Option permettant de noter que le modèle est disponible pour tous les utilisateurs d'une organisation.
Modèle	Champs à utiliser pour créer le modèle

4. Créez les conditions selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un registre de données

Créez un référentiel des utilisateurs et spécifiez les propriétaires de diverses applications. Ce référentiel permet d'identifier l'utilisateur auquel les tâches de demande de droits relatifs aux données personnelles (PDR) doivent être affectées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_admin, sn_grc_pdr.pdr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un registre de données fournit des informations sur l'application ou le processus d'entreprise, son propriétaire et le type de données qu'il stocke, comme les données sur les clients, les employés, les prospects ou les anciens employés. Lorsqu'une demande de droits relatifs aux données personnelles est créée, sur la base de ce registre ou référentiel, les tâches d'action sont créées pour les titulaires de droits.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles** > **Listes** > **Registres des données**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un registre des propriétaires des données

Champ	Description
Registre des propriétaires des données	
Type de demandeur	Type de données personnelles stockées. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Client** ○ **Employé** ○ **Ex-employé** ○ **Prospect**
Type d'actif	Type d'actif qui contient les données.
Sélectionner un actif	Actif spécifique qui appartient au type d'actif.
Description	Description du registre.
Affectation	
Méthode d'affectation de l'utilisateur	Règle d'affectation. Les choix sont les suivants : ○ **Affecter manuellement l'utilisateur et le groupe** : sélectionnez cette option si vous devez affecter manuellement un utilisateur et un groupe. ○ **Choisir un utilisateur dans l'enregistrement d'actif sélectionné** : sélectionnez cette option si vous devez utiliser l'utilisateur spécifié dans l'enregistrement d'actif sélectionné.
Groupe	Groupe auquel l'actif appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur responsable de la demande PDR.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Lorsque les agents PDR génèrent des tâches, en fonction du registre, les tâches d'action sont créées pour les différents propriétaires de tâches.

Générer des tâches d'action pour une demande de droits relatifs aux données personnelles

Créez automatiquement des tâches d'action pour une demande de droits relatifs aux données personnelles. Ces tâches d'action sont générées en fonction du registre de données créé par l'administrateur des droits relatifs aux données personnelles et sont affectées aux propriétaires des données appropriés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'un registre de données permet d'identifier l'utilisateur auquel affecter des tâches de demande de droits relatifs aux données personnelles (PDR). Lorsque vous générez des tâches d'action basées sur les détails du registre de données, elles sont créées et affectées aux propriétaires des données appropriés. Une fois ces tâches créées, elles doivent être passées à l'état Affecté pour que le propriétaire des données commence à travailler dessus. Les tâches d'action utilisent des modèles de tâches fournis, qui sont appliqués aux tâches générées automatiquement, afin de s'assurer qu'elles répondent aux exigences spécifiques du type de demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles** > **Listes** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Toutes les demandes**.
2. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez générer des tâches.
3. Sélectionnez l'onglet **Détails**.
4. **Sélectionnez Générer des tâches**.
5. Sélectionnez les tâches générées et sélectionnez **Passer à l'état Affecter**.
6. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en haut à droite, puis **Composer un e-mail** pour informer les utilisateurs appropriés que la demande est en cours de traitement.

Utiliser Droits pour les données personnelles

Utilisez l'application Droits pour les données personnelles pour créer de nouvelles demandes de gestion de vos données personnelles.

Créer une Droits pour les données personnelles demande

Créez une demande concernant vos données personnelles pour demander l'accès, la correction ou la suppression d'informations personnelles détenues par une organisation ou une entité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_requester

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles**.
2. Sélectionnez **Créer**.
3. Sélectionnez **Demande**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire de droits d'accès aux données personnelles, reportez-vous à la section Formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans l'onglet Détails, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
7. Fournissez des commentaires supplémentaires.
8. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'état de la tâche passe de **Brouillon** à **Affecté**.

Formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles

Utilisez le formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles de l'application Droits pour les données personnelles pour lancer un processus d'accès, de correction ou de suppression des données personnelles.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Nouveau formulaire personnel

Champ	Description
Numéro	Numéro de demande. Ce champ est automatiquement défini.
Source	Source à partir de laquelle la demande est initiée. Les choix sont les suivants : • **E-mail** • **Téléphone** • **Employee Center** • **Chatbot** • **API publique**
Priorité	Priorité de la demande. • **1 - Critique** • **2 : élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 - Planification**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire personnel (suite)

Champ	Description
État	État de workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Nom	Nom de la demande. Par exemple, la rectification des données.
Description	Brève description de la demande. Par exemple, un employé a découvert que son adresse était mal enregistrée dans nos comptes. L'employé a appelé pour demander l'accès à ses données personnelles et a spécifiquement demandé la correction de l'adresse. Selon le processus, l'administrateur de données respectif doit appeler l'employé et obtenir les nouvelles coordonnées d'adresse à corriger dans les systèmes RH.
Réglementation	Réglementation régissant la demande.
Détails de la demandé	
Nom du demandeur	Nom de la personne qui demande les données.
Emplacement	Emplacement géographique du demandeur.
E-mail	ID d'e-mail du demandeur.
Validation de l'utilisateur	Méthode utilisée pour valider et confirmer l'utilisateur. Les choix sont les suivants : • **SVI (serveur vocal interactif)** • **À valider** • **Questions de sécurité (vérification manuelle)** • **SSO (Authentification unique)**
Type de demandeur	Catégorie du demandeur. Les choix sont les suivants : • **Prospect** • **Client** • **Employé** • **Ex-employé**
Type de demande	Type de demande effectuée par le demandeur. Les choix sont les suivants : • **Droit de rectification** • **Droit de suppression**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire personnel (suite)

Champ	Description
	• **Droit de savoir** • **Droit d'annulation de l'adhésion**
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du demandeur.
Unité business	Unité business du demandeur.
Commentaires de validation	Commentaires supplémentaires pour valider l'utilisateur.
Planifier	
Date de création	Date de création de la demande.
Date d'échéance	Date d'échéance de l'achèvement de la demande.
Début effectif	Date de début du traitement de la demande.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande.
Approbateurs de vérification	Utilisateurs qui approuvent la vérification.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui doivent connaître la demande et la suivre.
Résumé	
Observations générales	Observations supplémentaires.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur le ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur le ticket que vous souhaitez partager avec les clients.

Traduction automatique

Ajouter des tâches d'action à une Droits pour les données personnelles demande

Créez des tâches d'action pour une Droits pour les données personnelles demande et affectez-les aux propriétaires de tâches appropriés. Les tâches d'action sont des tâches créées pour faciliter et compléter une demande valide de droits relatifs aux données personnelles

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles**.
2. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez ajouter des tâches d'action.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'action.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la rubrique Formulaire Nouvelle tâche d'action.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Nouvelle tâche d'action

Utilisez le nouveau formulaire de tâche d'action pour créer des tâches d'action pour les propriétaires appropriés.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Nouveau formulaire de tâche Action

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche d'action. Par exemple, la vérification des données du demandeur et la divulgation de l'utilisation.
Description	Brève description de la tâche d'action. Par exemple, vérification des données du demandeur et divulgation de l'utilisation : spécifiez les emplacements et les fins de l'utilisation des informations personnelles.
Priorité	Priorité de la tâche.
Ressource informatique	Ressource informatique utilisée dans la demande.
Groupe d'affectation	
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe gestionnaire du travail sur la tâche.
Propriétaire de la tâche	Utilisateur propriétaire de la tâche.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui doivent être informés de la tâche et de sa progression.
Calendrier	
Date d'échéance	Date d'achèvement de la tâche.
Résumé	
Observations	Toute observation importante pour les titulaires de tâches.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires ou informations supplémentaires pour les titulaires de tâches.

Accepter et travailler sur une Droits pour les données personnelles tâche

Acceptez Droits pour les données personnelles (PDR) les tâches qui vous sont affectées. Si vous n'acceptez pas le travail, vous ne serez pas en mesure de travailler à la fermeture de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_pdr.pdr_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles** > **Listes** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Toutes les demandes**.
2. Ouvrez la demande requise.
3. Dans la liste connexe Tâches d’action, sélectionnez la tâche d’action que vous souhaitez accepter.
4. Sélectionnez **Accepter le travail**.
5. Fournissez vos notes et sélectionnez **Accepter le travail**.
6. Dans l’onglet Détails, fournissez les détails de la tâche.
7. Une fois la tâche terminée, sélectionnez l’une des options suivantes.

Choix	Action
Pour envoyer la tâche pour révision	Sélectionnez **Prêt pour la révision**.
Pour fermer la tâche sans révision	Sélectionnez **Fermer comme terminé**.

Reporting pour Gestion de la confidentialité

Les Gestion de la confidentialité rapports sont disponibles sous forme de pages de vue d’ensemble dans les différents enregistrements.

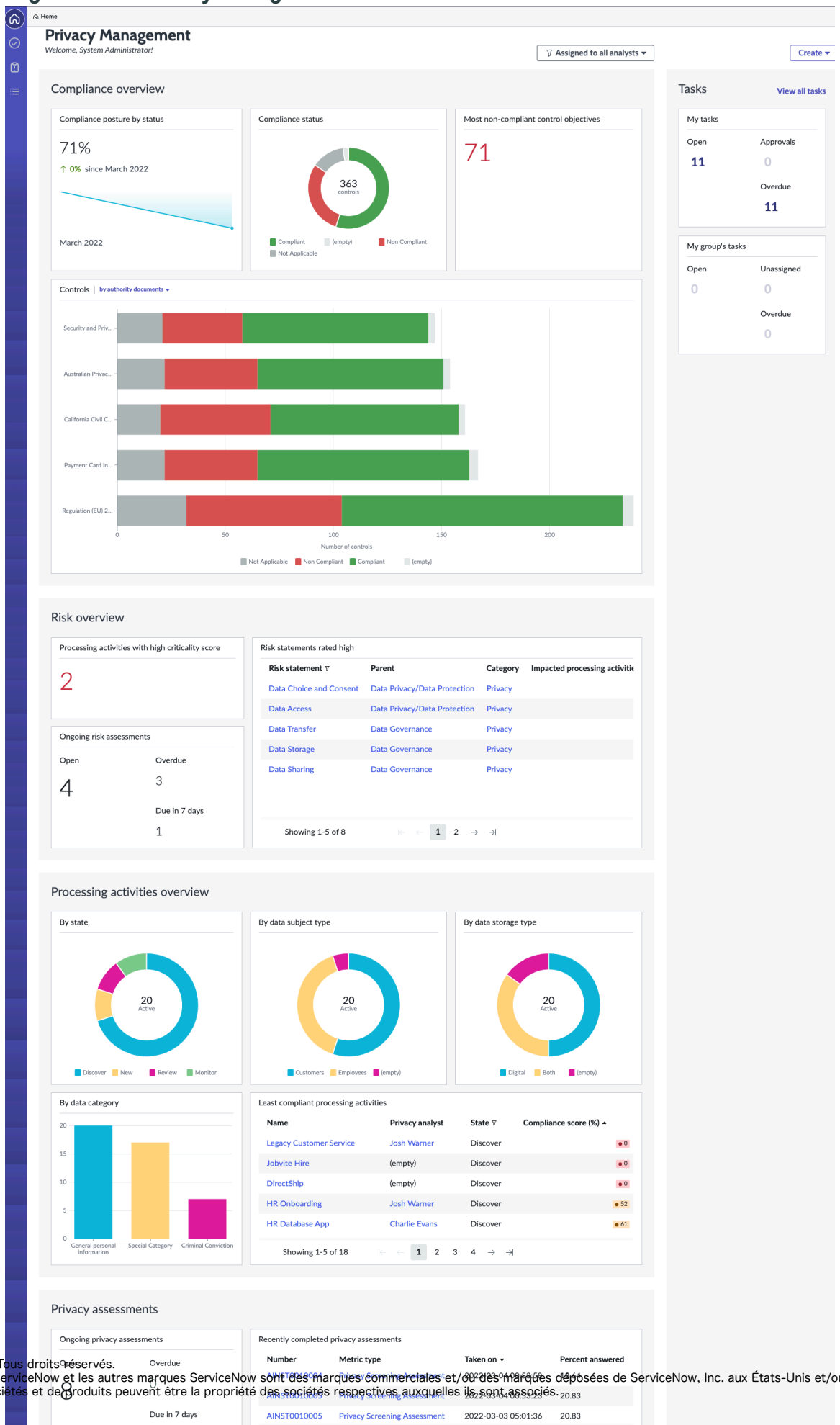
Page d'accueil Gestion de la confidentialité

La Gestion de la confidentialité page d’accueil fournit une vue d’ensemble de la posture complète en matière de risque et de conformité en matière de confidentialité, avec des détails tels que le score et la tendance globaux de conformité, l’état de l’évaluation des risques pour la confidentialité, l’état de l’évaluation de l’impact sur la confidentialité, les attestations de contrôle, l’état spécifique aux problèmes et les tâches de changement réglementaire spécifiques à la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil Privacy Management



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis

Pour afficher la page d'accueil, vous devez disposer des rôles sn_privacy.manager et sn_privacy.analyst.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent cette page d'accueil, consultez les cas d'utilisation suivants.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Responsable de la confidentialité	Le gestionnaire de la confidentialité peut afficher et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité en tenant compte de toutes les activités de traitement et évaluations de la confidentialité. Ils peuvent également afficher les tâches de l'équipe de confidentialité.
Analyste de la confidentialité	L'analyste de la confidentialité peut afficher et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité en tenant compte uniquement des activités de traitement affectées à l'analyste de la confidentialité. Ils peuvent également accéder aux tâches qui requièrent leur attention.

Indicateurs

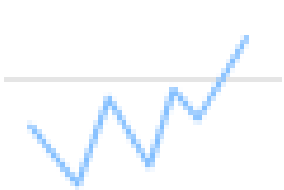
L'indicateur de score de conformité de l'activité de traitement (%) affiche le pourcentage de score de conformité de l'activité de traitement.

Répartitions

- Activités de traitement
- Analyste de la confidentialité

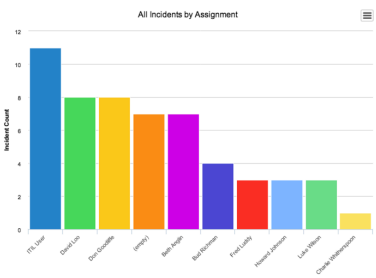
Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

Titre	Type	Description
Posture de conformité par mois	Graphique de tendance 	La posture de conformité par mois est tracée en se référant au score de conformité global de toutes les activités de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
État de la conformité		Fournit l’état de conformité de tous les contrôles dans toutes les activités de traitement.
Contrôles (par documents de référence ou par politiques)	Histogramme 	Fournit l’état de conformité des contrôles associés aux documents de référence ou aux politiques.
Activités de traitement par état		Affiche la répartition des activités de traitement actives selon les états suivants : • Nouveau • Discovery • Revue • Moniteur
Activités de traitement les moins conformes	Rapport 	Affiche la liste des activités de traitement les moins conformes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
État des évaluations de la confidentialité	Score unique 	Affiche le nombre d'évaluations ouvertes, en retard et proches de la date d'échéance.
Évaluations de la confidentialité terminées récemment	Rapport 	Affiche la liste des évaluations de la confidentialité terminées récemment.
Problèmes	Score unique 	Affiche le nombre de problèmes ouverts, en retard et proches de la date d'échéance.
Problèmes par priorité		Affiche les problèmes par leur priorité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Exceptions de politique	Score unique 	Affiche le nombre d’exceptions de politique actives, arrivant à échéance et demandées.
Par cote de risque		Affiche les exceptions de politique par leur cote de risque.
Indicateurs	Score unique 	Affiche le nombre d’indicateurs ouverts et échoués.
Attestations	Score unique 	Affiche le nombre d’attestations ouvertes, en retard et approchant de la date d’échéance.

Page de vue d’ensemble de l’activité de traitement

La page de vue d’ensemble de l’activité de traitement fournit le risque de confidentialité et la posture de conformité pour une activité de traitement. Cette page contient des détails tels que le score de conformité global et les tendances, les scores d’évaluation de la criticité de la confidentialité et la carte thermique des risques basée sur les évaluations des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

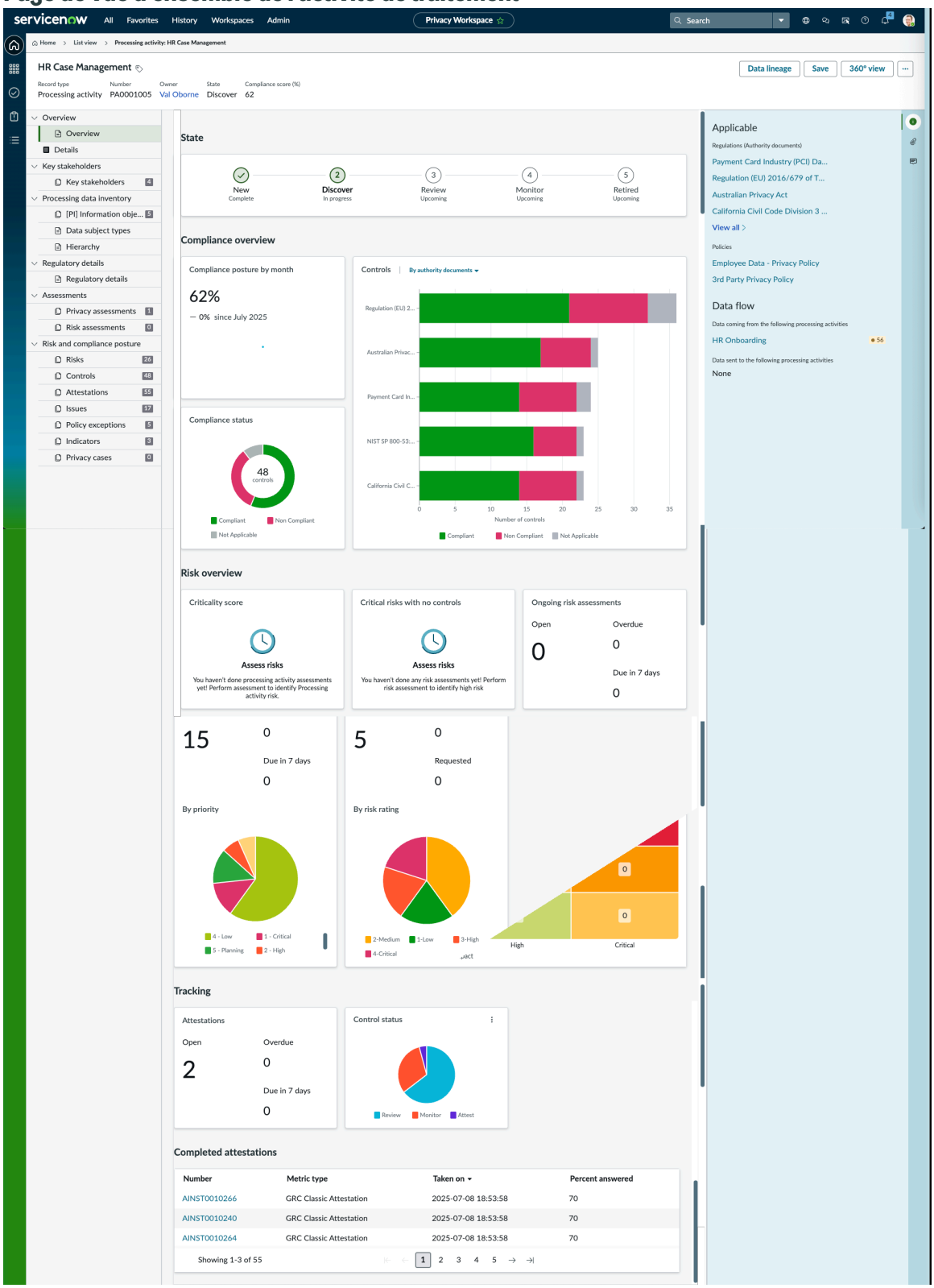
de confidentialité, l'état de l'évaluation de la confidentialité, les attestations de contrôle et l'état spécifique aux problèmes.

La disposition verticale d'une activité de traitement fournit une vue structurée de haut en bas qui présente les informations de manière claire et séquentielle. Cette conception facilite une compréhension intuitive du cycle de vie du traitement des données en représentant visuellement chaque étape du flux de travail dans une progression linéaire. Vous pouvez facilement suivre le flux d'informations du début à la fin, ce qui permet de mieux comprendre comment les données personnelles sont collectées, utilisées, partagées et conservées. Cette mise en page prend en charge une navigation simplifiée et améliore la capacité à identifier les éléments clés et les dépendances au sein de l'activité de traitement, améliorant ainsi à la fois la convivialité et la surveillance de la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble de l'activité de traitement



Rôles requis

Pour afficher la page d'accueil, vous devez disposer des rôles sn_privacy.manager et sn_privacy.analyst.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent cette page d'accueil, consultez les cas d'utilisation suivants.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la confidentialité et analyste de la confidentialité	Le gestionnaire de la confidentialité et l'analyste de la confidentialité peuvent visualiser et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité de l'activité de traitement donnée.

Indicateurs

Score de conformité de l'activité de traitement (%) : pourcentage du score de conformité de l'activité de traitement.

Répartitions

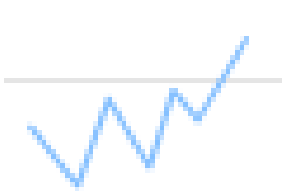
- Activités de traitement
- Analyste de la confidentialité

Vue d'ensemble du risque

La section Vue d'ensemble des risques affiche le score de criticité de l'activité de traitement, le nombre de risques élevés sans contrôle, les détails des évaluations des risques en cours et la carte thermique des risques.

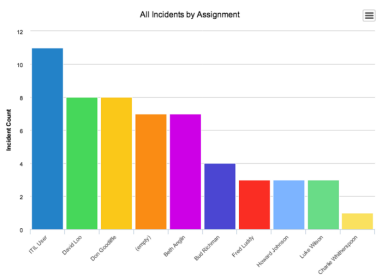
Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

Titre	Type	Description
Posture de conformité par mois	Graphique de tendance 	La posture de conformité par mois est tracée en se référant au score de conformité de l'activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
État de la conformité		Ce rapport fournit l’état de conformité de tous les contrôles pour l’activité de traitement.
Contrôles (par documents de référence ou par politiques)	Histogramme 	Ce rapport fournit l’état de conformité des contrôles associés aux documents de référence ou aux politiques.
État des évaluations de la confidentialité	Score unique 	Affiche le nombre d’évaluations ouvertes, en retard et proches de la date d’échéance.
Évaluations de la confidentialité terminées récemment	Rapport 	Affiche la liste des évaluations de la confidentialité terminées récemment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes	Score unique 	Affiche le nombre de problèmes ouverts, en retard et proches de la date d'échéance.
Problèmes par priorité		Affiche les problèmes par leur priorité.
Exceptions de politique	Score unique 	Affiche le nombre d'exceptions de politique actives, arrivant à échéance et demandées.
Par cote de risque		Affiche les exceptions de politique par leur cote de risque.

Référence Gestion de la confidentialité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application Gestion de la confidentialité . Ces rubriques fournissent également des informations complémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion de la confidentialité

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion de la confidentialité.

Tables installées

Table	Description
Configuration de l'évaluation [sn_privacy_assessment_configuration]	L'administrateur ou le gestionnaire de confidentialité peut configurer les règles de création automatique de l'activité de traitement sur une réponse d'évaluation. Cette table stocke les règles de configuration de l'évaluation sur le modèle d'évaluation.
Objectif du contrôle à Activité de traitement [sn_privacy_m2m_policy_statement_processing_activity]	Chaque activité de traitement peut être associée aux objectifs de contrôle applicables. Cette table permet de suivre l'activité de traitement par rapport aux relations CO.
Contrôle à Activité de traitement [sn_privacy_m2m_control_processing_activity]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les contrôles et l'activité de traitement.
Type d'entité à Instance d'évaluation [sn_privacy_m2m_profile_type_assessment_instance]	Les utilisateurs de la confidentialité peuvent envoyer plusieurs évaluations de la confidentialité sur le type d'entité. Cette table active les évaluations de confidentialité pour traiter les relations d'activité.
Objet d'information à Activité de traitement [sn_privacy_m2m_information_object_processing_activity]	Chaque activité de traitement peut être associée à des objets d'informations applicables. Cette table permet de suivre l'activité de traitement par rapport aux relations E/S.
Utilisation de l'utilisateur unique pour la confidentialité [sn_privacy_unique_user_usage]	Collecte le nombre unique d'utilisateurs qui utilisent GRC Gestion de la confidentialité des tables.
Activités de traitement [sn_privacy_processing_activity]	Étend la table de tâches [sn_grc_item] et stocke les activités de traitement.
Hiérarchie de l'activité de traitement [sn_privacy_m2m_pa_pa]	Les données personnelles peuvent être déplacées d'une activité de traitement à une autre. Cette table stocke les informations sur les activités de traitement en amont et en aval pour chaque activité de traitement.

Rôles installés avec Gestion de la confidentialité

L'application GRC: Gestion de la confidentialité installe les rôles de l'analyste de la confidentialité, du gestionnaire de la confidentialité et de l'administrateur de la confidentialité pour qu'ils effectuent leurs tâches respectives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de la confidentialité [sn_privacy.analyste]	Les analystes de la confidentialité sont responsables de la gestion de la posture de conformité en matière de confidentialité des activités de traitement dont ils sont propriétaires. Il effectue les tâches suivantes : • Évaluez régulièrement les activités de traitement en envoyant et en examinant des évaluations de l'impact sur la vie privée. • Travaillez avec la direction et les utilisateurs métiers pour identifier et gérer les contrôles liés à une activité de traitement. • Gérez et résolvez les préoccupations des utilisateurs métiers concernant les problèmes liés à la conformité et les exceptions de politique. • Testez et surveillez l'efficacité du contrôle.	• lecteur_tâche_sn_grc_workspace • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_risk.user • sn_compliance.user • sn_privacy_case.privacy_case_analyst
Gestionnaire de la confidentialité [sn_privacy.manager]	Les responsables de la confidentialité sont responsables de la gestion de la posture globale de conformité en matière de confidentialité au niveau de l'organisation. Il effectue les tâches suivantes : • Élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents de référence et des politiques en matière de protection de la vie privée. • Passez en revue les exigences réglementaires et les politiques en matière de confidentialité. • Concevez et surveillez les contrôles pour traiter les violations des réglementations et des politiques internes en matière de confidentialité.	• sn_compliance.manager • sn_privacy.analyste • sn_risk.manager • sn_grc_workspace.task_admin • sn_compliance.attestation_creator • sn_grc_reg_change.gestionnaire • sn_privacy_case.privacy_case_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Planifier des programmes de confidentialité et entités du champ d'application. • Création de modèles d'évaluation de l'impact sur la vie privée. • Surveillez en permanence l'efficacité du contrôle et recommandez des améliorations efficaces. • Supervisez l'équipe chargée du respect de la confidentialité. • Rendre compte à la direction et au conseil d'administration de la posture de conformité. • Découvrez qui met en œuvre la réglementation sur la protection de la vie privée pour la première fois dans son organisation.	
Administrateur de la confidentialité [sn_privacy.admin]	Les administrateurs de la confidentialité administrent la politique de confidentialité et la gestion de la conformité. Les utilisateurs affectés à ce rôle sont responsables de la configuration des solutions de gestion de la confidentialité conformément aux besoins de l'équipe de confidentialité. Il effectue les tâches suivantes : • Configurer les évaluations de l'impact sur la confidentialité et les flux automatisés pour déclencher des évaluations • Configurez des règles pour créer automatiquement des activités de traitement à partir des évaluations de contrôle de la confidentialité. • Surveillez les ServiceNow AI Platform dépendances avec	• sn_privacy.gestionnaire • sn_risk_advanced.ara_admin • sn_compliance.admin • sn_privacy_case.privacy_case_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'autres applications et modules. • Peut lire les scripts sous la liste connexe Configurations de script de l'activité de traitement.	
Répondant à l'évaluation de la confidentialité [sn_privacy.assessment_responder]	Les répondants à l'évaluation de la confidentialité peuvent répondre aux évaluations de la confidentialité en tant que personnes concernées clés. Ils peuvent également émettre des demandes de confidentialité à partir du portail.	• lecteur_tâche_sn_grc_workspace • canvas_user
Utilisateur professionnel de la confidentialité [sn_privacy.business_user]	Les utilisateurs métiers de la confidentialité peuvent modifier les activités de traitement affectées à l'état Détecter et également répondre aux évaluations.	• lecteur_tâche_sn_grc_workspace • canvas_user • sn_privacy_case.privacy_case_business_use • sn_grc.business_user
Développeur de confidentialité [sn_privacy.développeur]	Les développeurs de confidentialité peuvent écrire des scripts personnalisés	sn_privacy.admin
Si l'application Confidentialité de l'utilisateur employé est installée, les rôles suivants sont disponibles.		
Utilisateur employé de la confidentialité [sn_privacy_emp.privacy_employee]	Permet à vos employés d'effectuer les opérations suivantes à partir de :Centre des employés • Demandez de manière proactive des évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA) pour les nouvelles implémentations, applications et processus auprès de .Centre des employés • Signalez les tickets de confidentialité liés à la politique de confidentialité des données et aux violations réglementaires. • Lire et accepter les politiques de confidentialité de l'organisation	• sn_grc.issue_employee_user • sn_compliance.policy_ack_employee_user • sn_compliance.policy_exception_employee_

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créez des exceptions de politique. • Créez des problèmes de confidentialité.	
Si l'application GRC : Privacy Lite User est installée, les rôles suivants sont considérés comme des opérateurs légers.		
• sn_privacy.Réponse_évaluation • sn_privacy_case.privacy_case_business_user • sn_privacy.utilisateur_entreprise • sn_grc_pdr.data_owner_admin	Les utilisateurs disposant du rôle d'opérateur Lite peuvent effectuer les opérations suivantes : • Répondez aux tâches d'évaluation de la confidentialité en tant qu'utilisateurs métiers. • Travaillez sur l'activité de traitement en tant qu'utilisateur métier lorsqu'elle vous est affectée pour collecter les détails requis. • Répondre aux évaluations des risques de criticité et de l'évaluation basée sur les objets de l'activité de traitement. • Répondez aux évaluations détaillées des risques de confidentialité pour chaque risque identifié sur une activité de traitement. • Travailler sur les évaluations des violations et d'autres tâches de tickets de confidentialité. • Répondre aux tâches d'évaluation et d'enquête affectées par l'équipe de confidentialité. • Travaillez sur les tâches d'action des droits d'accès aux données personnelles pour traiter les données en fonction des demandes du demandeur.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Répondez aux attestations de contrôle affectées. • Affichez, mettez à jour et fermez les problèmes affectés. • Créez, mettez à jour et fermez les tâches de rattrapage affectées. • Répondez aux tâches d'indicateur manuel affectées.	

Pour plus d'informations sur les rôles de fonctionnalité, reportez-vous à la section GRC Rôles de fonctionnalité.

Référence Droits pour les données personnelles

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application Droits pour les données personnelles . Ces rubriques fournissent également des informations complémentaires.

Rôles installés avec Droits pour les données personnelles

Rôles de l'application Droits sur les données personnelles

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de la demande de droits d'accès aux données personnelles [sn_grc_pdr.pdr_admin]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent configurer le type de demande de droits relatifs aux données personnelles	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_grc_pdr.pdr_manager
Agent de demande de droits d'accès aux données personnelles [sn_grc_pdr.pdr_agent]	Les utilisateurs ayant ce rôle travaillent sur la demande de droits relatifs aux données personnelles qui leur est affectée.	• sn_grc_pdr.data_owner_admin • sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst
Administrateur du propriétaire des données personnelles [sn_grc_pdr.data_owner_admin]	Les utilisateurs disposant de ce rôle sont les propriétaires d'actifs qui répondent aux tâches d'action lorsque leurs actifs sont impliqués dans une demande.	• lecteur_tâche_sn_grc_workspace • sn_grc_workspace.utilisateur
Gestionnaire de demandes de données personnelles [sn_grc_pdr.pdr_manager]	Les utilisateurs disposant de ce rôle supervisent toutes les demandes de droits relatifs aux données personnelles jusqu'à leur fermeture.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager • sn_grc_pdr.pdr_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de l'application Droits sur les données personnelles (suite)

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
Demandeur PDR [sn_grc_pdr.pdr_requester]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent soumettre de nouvelles PDR, suivre l'état de leurs demandes et recevoir des communications ou des notifications liées à leurs demandes.	

Tables installées avec Droits pour les données personnelles

Tables de l'application Droits relatifs aux données personnelles

Nom de la table	Description
Registre des propriétaires des données sn_grc_pdr_data_owner_registry	Gère un mappage entre les actifs de données et leurs propriétaires.
Demande de droits relatifs aux données personnelles sn_grc_pdr_request	Recueille des informations relatives aux droits relatifs aux données personnelles.

Pour plus d'informations sur les rôles de fonctionnalité, reportez-vous à la section GRC Rôles de fonctionnalité.

Gestion de la confidentialité Notifications par e-mail

Les rappels permettent aux utilisateurs concernés d'effectuer leurs évaluations et d'accomplir les tâches qui leur sont associées.

Par défaut, l'application Gestion de la confidentialité inclut les types suivants de notifications par e-mail.

- Notifications par e-mail au propriétaire de l'entité pour l'évaluation du contrôle de la confidentialité.
- Notifications par e-mail au propriétaire de l'entité pour l'évaluation de l'impact sur la vie privée.
- Notification par e-mail reçue pour le propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est à l'état Ouvert.
- Notification par e-mail reçue pour le propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est à l'état Travail en cours.

La table suivante décrit la liste des destinataires des notifications et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Notifications envoyées dans l'application Gestion de la confidentialité

Notification	Condition	Destinataires
Notification d'évaluation de la confidentialité : Nouvelle	Lorsqu'une nouvelle évaluation du contrôle de la confidentialité est lancée.	Propriétaire de l'entité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications envoyées dans l'application Gestion de la confidentialité (suite)

Notification	Condition	Destinataires
évaluation de l'évaluation du contrôle de la confidentialité		
Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité pour l'évaluation de l'impact sur la vie privée.	Lorsqu'un propriétaire d'entité reçoit une évaluation de l'impact sur la confidentialité	Responsable de la confidentialité
Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est à **l'état Ouvert**.	Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est annulée et que l'évaluation est dans l'état **Prêt à prendre** .	Propriétaire de l'entité
Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est à l'état **Travail en cours** .	Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est annulée et que l'évaluation est dans l'état **Travail en cours** .	Propriétaire de l'entité
Notification par e-mail restante envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité arrive à la date d'échéance.	E-mail de rappel pour la date d'échéance de l'évaluation.	Propriétaire de l'entité
Notification par e-mail en retard envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est en retard.	E-mail en retard	Propriétaire de l'entité

Utilisations d'une activité de traitement dans Gestion de la confidentialité

Une activité de traitement est un enregistrement qui traite des données personnelles. Les exemples de tels enregistrements sont un processus business ou une application business d'une organisation. Les activités de traitement permettent aux équipes de gestion de la confidentialité de comprendre comment les informations personnelles sont traitées ou utilisées.

Pour en savoir plus sur une activité de traitement, reportez-vous à la section Activités de traitement. Une activité de traitement aide les équipes de confidentialité à enregistrer les détails suivants :

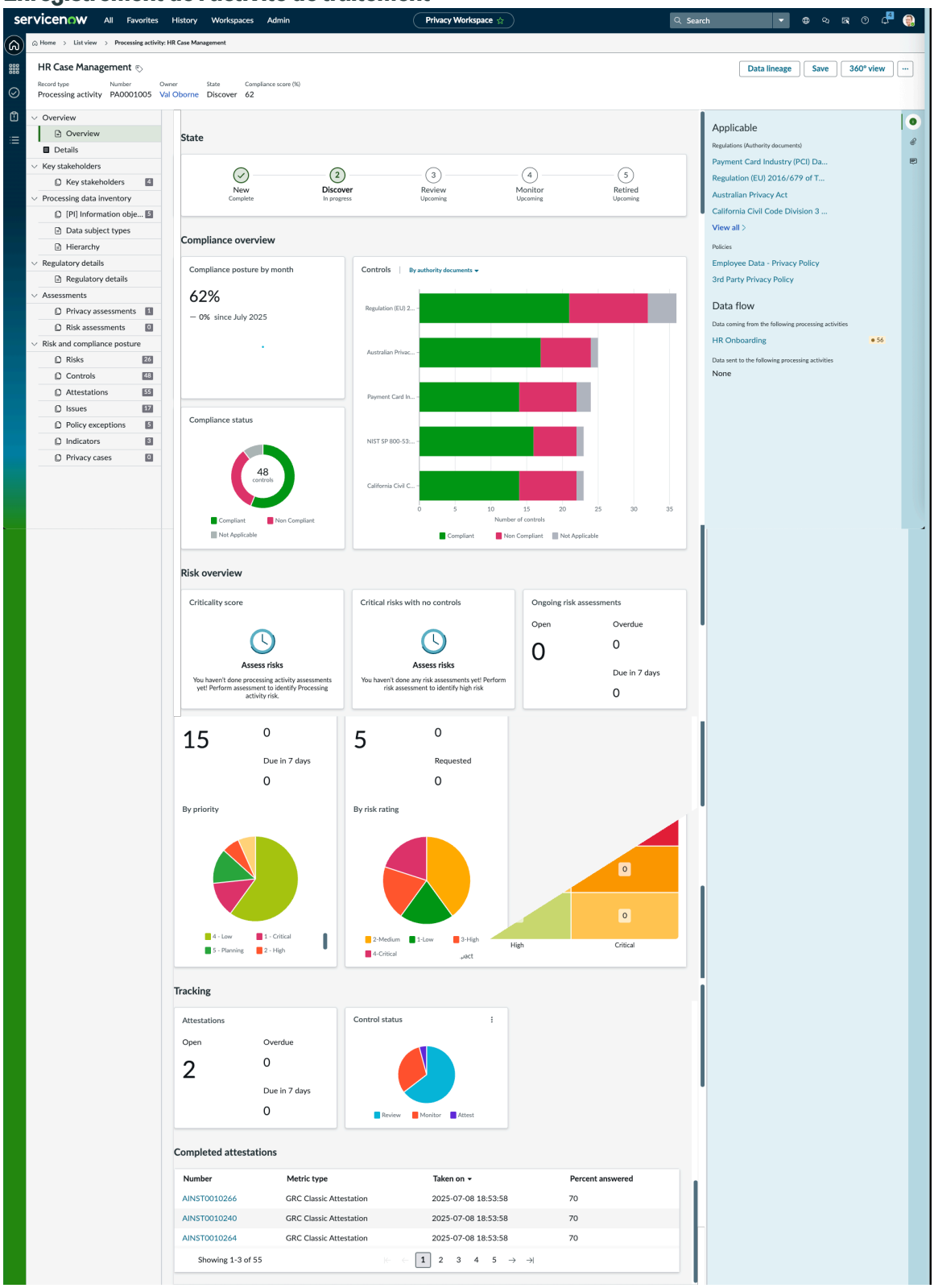
- Détails de l'activité de traitement tels que l'unité business à laquelle elle appartient, le type de personne concernée, l'emplacement de stockage des données, entre autres.
- [PI] Objets d'information qui sont traités dans le cadre de cette activité de traitement.
- Évaluations de confidentialité passées et en cours.
- Contrôles appliqués à l'activité de traitement et aux réponses d'attestation de contrôle respectives.
- Problèmes et exceptions de politique associés à cette activité de traitement.

L'image suivante montre l'onglet Vue d'ensemble d'une activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de l’activité de traitement



Workflow d’une activité de traitement

Un workflow d’activité de traitement aide les analystes de la confidentialité à gérer le cycle de vie d’une activité de traitement.

La section suivante explique les différentes étapes du workflow de l’activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les analystes de la confidentialité qui ne sont pas propriétaires de l'activité de traitement peuvent uniquement afficher l'activité de traitement. Ils ne peuvent pas le modifier.

Nouveau

Il s'agit d'un état permettant de confirmer si l'application d'entreprise, le processus de gestion, les fournisseurs ou le service d'entreprise doivent être pris en compte pour déterminer la conformité de la confidentialité. Une activité de traitement n'est dans cet état que lorsqu'elle est créée manuellement. Un responsable de la confidentialité ou un analyste de la confidentialité peut créer une activité de traitement manuellement, puis la confirmer en tant qu'activité de traitement en fonction de son analyse. Dans cette étape, les champs suivants de l'activité de traitement peuvent être modifiés :

- **Nom**
- **Justification**
- **Analyste de la confidentialité**
- **Entité** : uniquement lorsque ce champ est renseigné et que le formulaire d'activité de traitement est enregistré. Après avoir enregistré le formulaire, le responsable de la confidentialité ou un analyste de la confidentialité peut définir l'état **Détecter** de l'activité de traitement.

Discovery

Dans cet état, le responsable de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité, propriétaire de l'activité de traitement, peut comprendre plus en détail l'activité de traitement, par exemple pourquoi et comment une activité de traitement traite des informations personnelles. Ces détails sont collectés en envoyant des évaluations de la confidentialité. En fonction des réponses, ils appliquent le bon ensemble de contrôles. Voici la liste des activités qui peuvent être effectuées sur le formulaire d'activité de traitement dans cet état.

- Envoyer les évaluations de la confidentialité
- Mettez à jour la section **Détails** de l'activité de traitement en fonction des réponses de l'évaluation.
- Affectez l'activité de traitement à l'une des personnes concernées clés pour que les personnes concernées clés mettent à jour les détails, les objets d'informations marqués PI et les personnes concernées clés.

  Remarque : Vous pouvez affecter l'activité de traitement aux utilisateurs qui ont le rôle sn_privacy.business_user.

- Examinez les contrôles appliqués en fonction des réponses à l'évaluation de la confidentialité.
- Ajoutez ou supprimez des contrôles supplémentaires si nécessaire.

L'activité de traitement passe alors à l'état **Révision** .

Revue

Dans cet état, le gestionnaire de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité propriétaire de l'activité de traitement envoie des attestations de contrôle et examine la posture de conformité en fonction des réponses d'attestation et des problèmes créés en raison des contrôles non conformes. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

effectuées sur le formulaire Activité de traitement par un responsable de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité propriétaire de l'activité de traitement.

- Mettez à jour la section Détails de l'activité de traitement en fonction des réponses de l'évaluation.
- Associez des objets d'informations et capturez des détails supplémentaires liés aux objets d'informations en fonction des réponses à l'évaluation.
- Examinez les contrôles appliqués automatiquement en fonction des réponses à l'évaluation de la confidentialité et ajoutez ou supprimez des contrôles supplémentaires si nécessaire.
- Envoyez des attestations de contrôle et suivez les problèmes et les exceptions de politique.

Moniteur

Il s'agit d'un état permettant de suivre l'activité de traitement pour une surveillance continue. La fonctionnalité d'indicateur est utilisée pour une surveillance continue. Lorsque l'activité de traitement est dans cet état, l'analyste de la confidentialité peut ramener l'activité de traitement à l'état **Détecter** ou **Examiner** en fonction des mises à jour de l'activité de traitement qui doivent être évaluées par l'analyste de la confidentialité ou le responsable de la confidentialité. Voici la liste des activités qui peuvent être effectuées sur le formulaire Activité de traitement par un gestionnaire de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité propriétaire de l'activité de traitement.

- Exécution automatique de la fonctionnalité d'indicateur pour surveiller en permanence les contrôles associés à l'activité de traitement.
- Créer, gérer et suivre les problèmes.

Remarque : Lorsqu'une nouvelle évaluation de la confidentialité est envoyée pour une activité de traitement alors qu'elle est à l'état **Surveillance** , le système fait automatiquement passer l'activité de traitement à l'état **Détecter** .

Retirer

Il s'agit d'un état permettant de mettre hors service l'activité de traitement lorsque l'application d'entreprise ou le processus business respectif n'est plus utilisé dans l'organisation. Lorsqu'ils sont passés à cet état, tous les contrôles associés à l'activité de traitement sont mis hors service. L'équipe de confidentialité ne peut pas effectuer de mises à jour d'une activité de traitement dans l'état Mis hors service. Lorsqu'une entité est désactivée, l'activité de traitement associée passe automatiquement à l'état Mis hors service.

Séparation de domaine dans Gestion de la confidentialité

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de l'application Gouvernance, risque et conformitéGestion de la confidentialité. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation de domaine

Séparation de domaine est préférable pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque : Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans GRC

- Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs, les tests de contrôle et les activités de traitement sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.

  La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent ou génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

  Par exemple, supposons que vous ayez une hiérarchie de domaines avec Global au niveau supérieur suivi du domaine Top. Le domaine supérieur, à son tour, a deux sous-domaines : le domaine A et le domaine B.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez une entité à qui vous souhaitez envoyer une évaluation de la confidentialité qui doit être évaluée par les utilisateurs dans les domaines A et B, l'entité doit être générée ou créée manuellement au niveau global. Si l'entité est créée dans le domaine B, vous ne pourrez pas recréer l'entité dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez une entité que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans le domaine Top et le domaine A, vous pouvez créer l'entité dans le domaine A.

À moins que les entités ne se trouvent dans le domaine global, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'entités dans un domaine supérieur aux utilisateurs dans un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez une entité dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour l'évaluation de la confidentialité aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès à l'évaluation ; le questionnaire d'évaluation ne serait donc pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'objectifs de contrôle et d'énoncés de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations dans un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC des autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle à partir du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'étendre le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

Avertissement : ServiceNow ne recommande pas la séparation de domaine entre les tables de plateforme (toute table portant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Traduction automatique

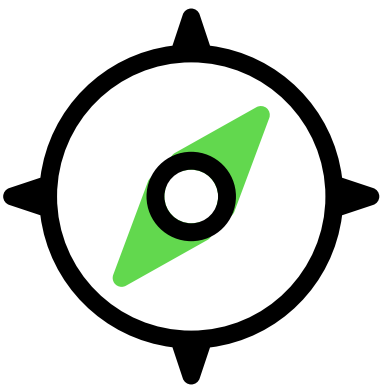
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regulatory Change Management

L'application ServiceNow® Regulatory Change Management vous permet de connaître les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et de mettre en œuvre les changements liés aux risques et à la conformité. L'application vérifie la conformité réglementaire globale pour votre organisation.

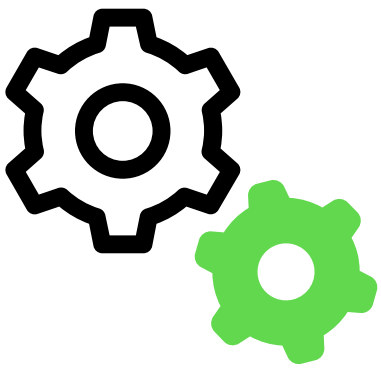
Mise en route

Explorer



Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Regulatory Change Management

Configurer



Configurer les Regulatory Change Management tâches

Utiliser



Utiliser l'application Regulatory Change Management dans l'interface utilisateur classique

Gérer



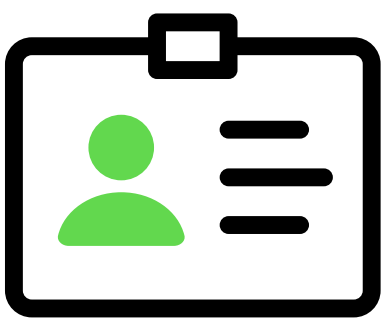
Gérer les tâches de changement réglementaire dans l'espace de travail Conformité

Now Assist



Utilisez un assistant et des compétences d'IA générative personnalisés pour améliorer votre travail sur le Regulatory Change Management.

Référence



Composants, tels que les tables et les rôles, installés avec Regulatory Change Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Regulatory Change Management

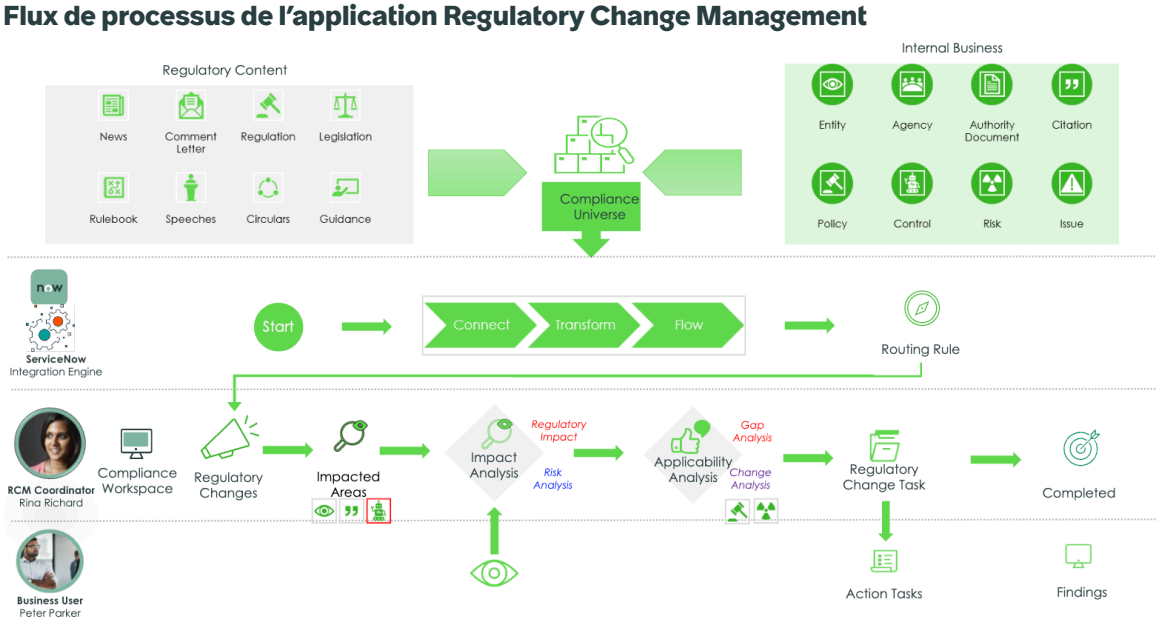
L'application Regulatory Change Management fournit un cadre de travail que votre organisation peut utiliser pour s'intégrer à des fournisseurs d'intelligence réglementaire tiers afin de suivre les changements réglementaires et les réglementations externes.

Vue d'ensemble de Regulatory Change Management

L'application Regulatory Change Management vous permet de gérer efficacement vos changements réglementaires à venir. L'application fournit les workflows structurés qui aident votre organisation à évaluer l'applicabilité des changements réglementaires, à évaluer leur impact et à implémenter les changements liés aux risques et à la conformité.

L'infographie suivante montre le flux de processus de l'application Regulatory Change Management .

Flux de processus de l'application Regulatory Change Management



L'application Regulatory Change Management fonctionne avec les types de composants suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Composante d'intégration : les partenaires d'intelligence réglementaire fournissent généralement la composante d'intégration. Grâce à cette intégration, vous pouvez utiliser les alertes réglementaires dans votre instance.
- Composant de cadre de travail d'application : l'application Regulatory Change Management comporte un composant de cadre de travail d'application. Ce composant fournit les workflows structurés que vous pouvez utiliser pour analyser et traiter les alertes réglementaires reçues dans la table d'alertes réglementaires.

L'application Regulatory Change Management comprend le workflow suivant :

1. Gérer la taxonomie réglementaire : créez une taxonomie réglementaire interne propre au ServiceNow AI Platform. Vous pouvez mapper la taxonomie avec les taxonomies externes fournies par les fournisseurs tiers d'intelligence réglementaire à des fins de normalisation. La taxonomie interne contient les éléments de conception suivants :
   - Type de contenu
   - Juridiction
   - Organisme de régulation
   - Secteur
   - Thème

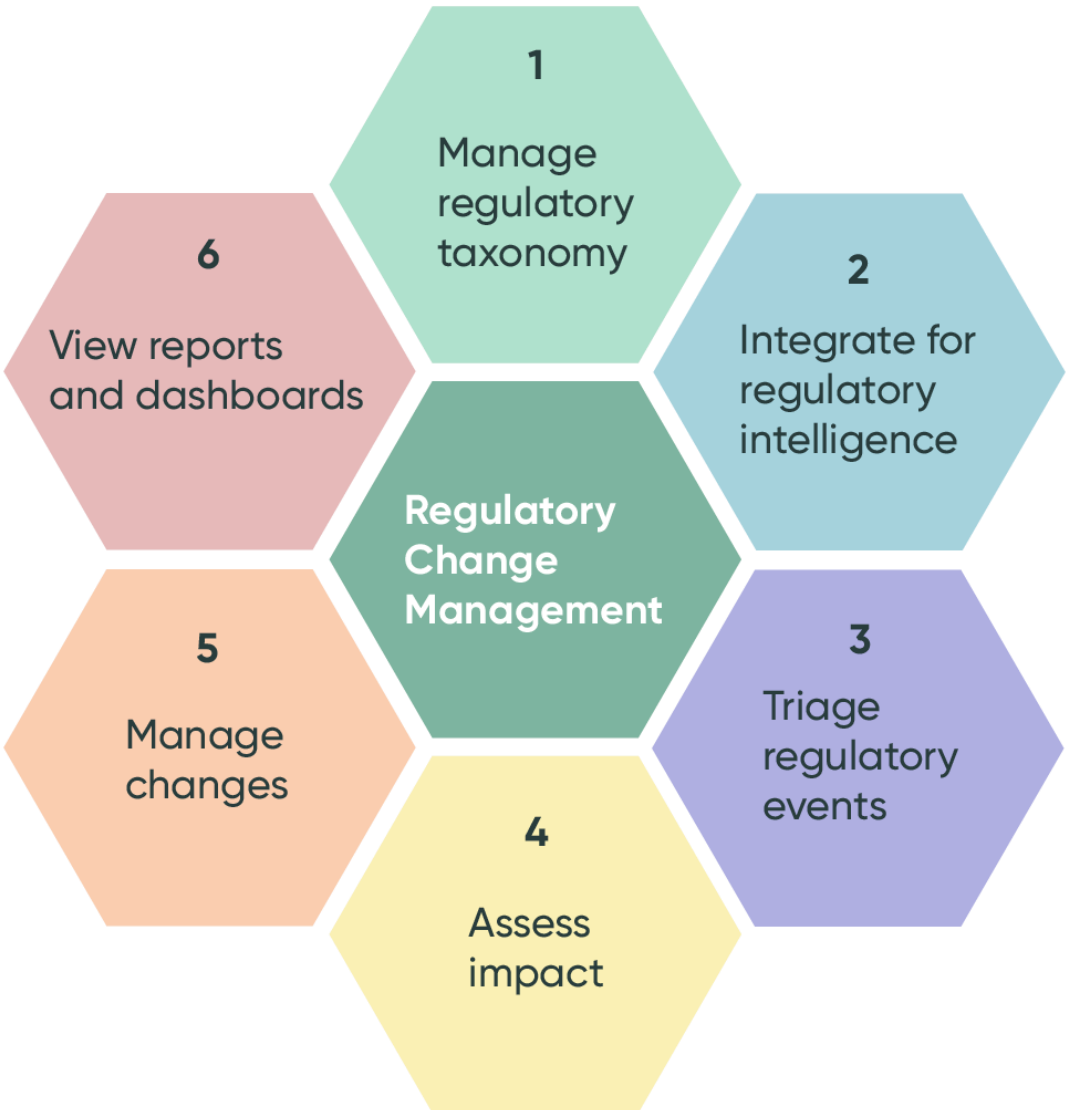
   Vous pouvez créer et mapper ces éléments avec la taxonomie externe pendant le processus de configuration.
2. Intégrer pour l'intelligence réglementaire : intégrez les fournisseurs d'intelligence réglementaire tiers et utilisez les alertes dans votre instance à intervalles réguliers. Vous pouvez surveiller les données réglementaires dans un environnement en évolution rapide.
3. Triage des événements réglementaires : analysez les alertes réglementaires et identifiez les événements réglementaires pertinents pour votre organisation.
4. Évaluer l'impact : évaluez l'impact des événements réglementaires à l'aide de méthodologies d'évaluation de l'impact configurables.
5. Gérer les changements : identifiez les changements qui doivent être apportés. Ces changements sont implémentés par le biais des tâches d'action suivantes :
   - Mettre à jour les objets sous-jacents GRC , tels que les politiques, les processus, les risques et les contrôles de la bibliothèque de réglementation.
   - Mettre à jour le contenu des documents de référence existant ou importer le nouveau contenu des documents de référence à partir des fournisseurs dans la bibliothèque de réglementation.
6. Afficher les rapports et les tableaux de bord : évaluez l'état de la conformité réglementaire à l'aide de rapports et de tableaux de bord. Vous pouvez gérer une piste d'audit des activités de conformité.

Le diagramme suivant montre le workflow de l'application Regulatory Change Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de l'application Regulatory Change Management



Principales innovations de produits

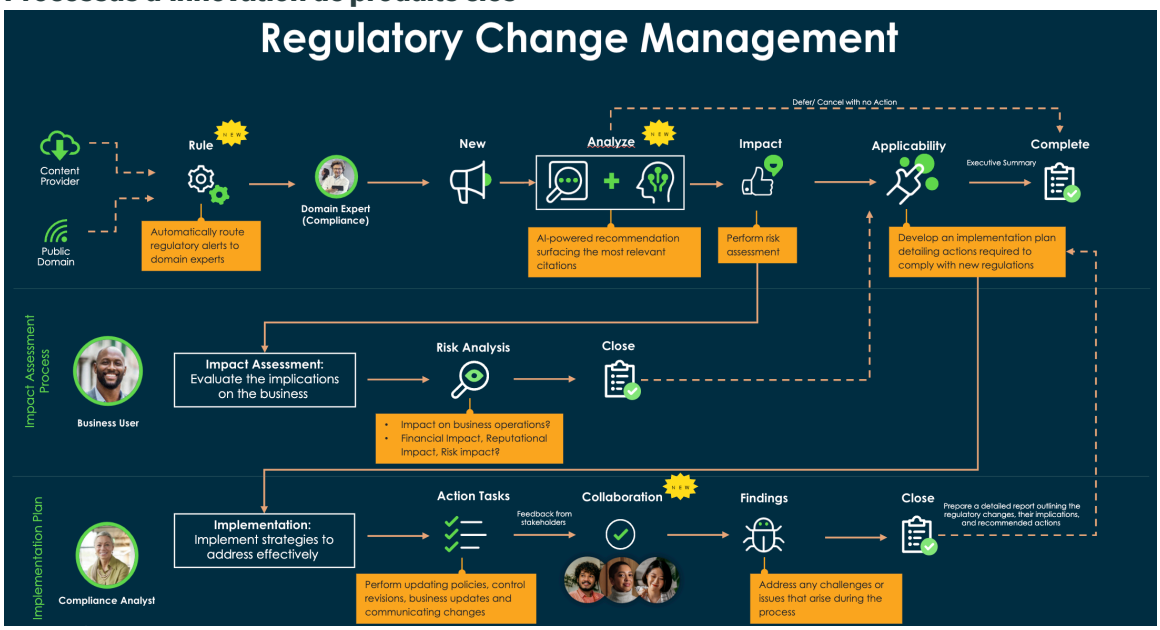
L'infographie suivante montre le processus d'innovation pour les produits clés de l'application Regulatory Change Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Processus d'innovation de produits clés



Les étapes permettant de compléter le flux de Regulatory Change Management processus pour innover les produits clés sont les suivantes :

1. Configurez l'intégration. Vos clients peuvent s'abonner à un flux RSS public destiné aux organismes de réglementation ou à un fournisseur d'abonnements tel que Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) qui est un fournisseur de renseignements organisés. Un fournisseur d'abonnement peut regrouper les changements réglementaires provenant de différentes sources et fournir les changements collectifs sous forme de flux.
2. Configurez une taxonomie interne. Les éléments de taxonomie sont différents classificateurs qu'une organisation peut appliquer à son contenu réglementaire pour le catégoriser. Vous pouvez utiliser les éléments de taxonomie pour créer une structure hiérarchique des différentes classifications afin de configurer le contenu réglementaire d'une organisation.
3. Examinez une alerte réglementaire. Un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager (gestionnaire RCM) examine une alerte réglementaire et l'affecte à un coordinateur ou à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user (utilisateur RCM). L'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user examine l'alerte. Si le changement réglementaire nécessite une évaluation de l'impact, l'utilisateur RCM l'envoie à un expert technique disposant du rôle d'utilisateur métier.

   Un utilisateur disposant des rôles sn_grc_reg_change.user et sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user peut générer des recommandations optimisées par l'IA pour une alerte réglementaire pour les citations, les objectifs de contrôle et les contrôles impactés.
4. Évaluez l'impact. L'expert technique disposant d'un rôle d'utilisateur métier évalue l'impact du changement réglementaire et envoie le score de l'évaluation de l'impact à l'application Regulatory Change Management . Si l'alerte n'est pas applicable à l'organisation, l'utilisateur RCM la ferme. Si l'alerte est applicable à l'organisation, l'utilisateur RCM crée une nouvelle tâche de changement réglementaire et l'affecte au même coordinateur ou à un nouveau coordinateur.
5. Élaborez un plan d'action. Le coordinateur identifie les étapes pour se conformer au changement réglementaire, élabore un plan d'action et crée les tâches d'action pour les différentes équipes qui doivent réaliser les éléments d'action identifiés. Le coordinateur crée ensuite les tâches d'action associées à la tâche de changement réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois le plan d'action créé, il est envoyé au gestionnaire RCM pour approbation. Le gestionnaire examine le plan d'action et confirme si d'autres tâches d'action doivent être créées ou si certaines tâches d'action ne sont pas nécessaires.

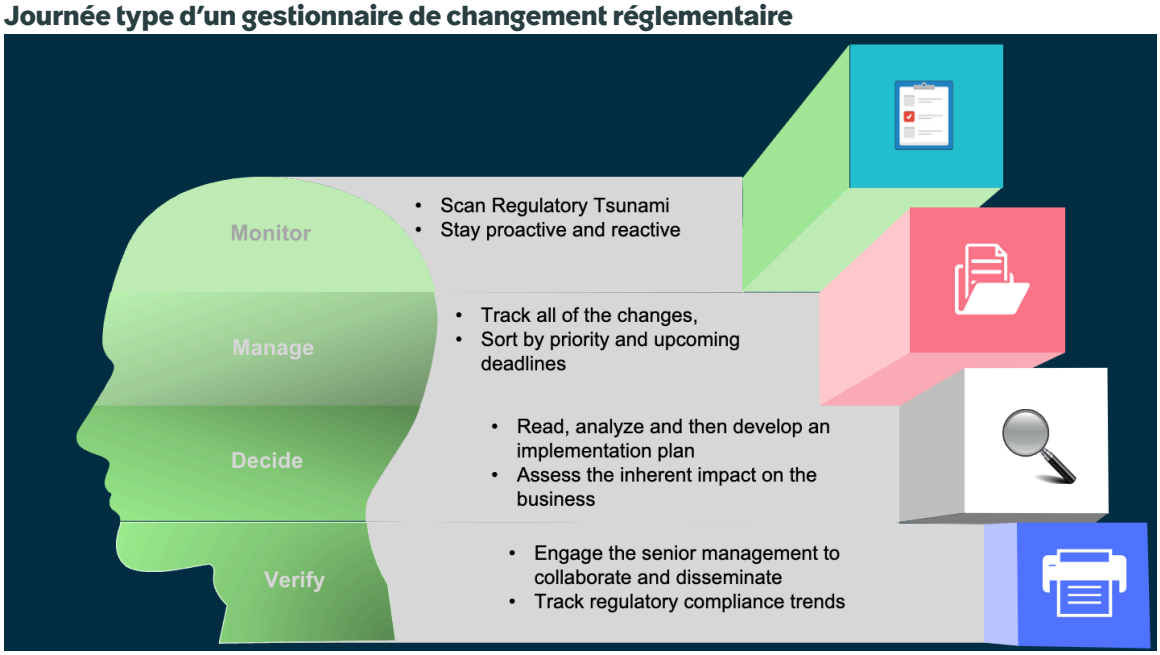
6. Terminez les tâches d'action et envoyez-les pour révision à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager (gestionnaire RCM). Si le plan d'action est rejeté, le coordinateur passe en revue le plan d'action, met à jour les tâches réelles et renvoie le plan d'action pour approbation. Le gestionnaire de conformité peut voir toutes les tâches d'action basées sur la conformité et le gestionnaire des risques peut voir toutes les tâches d'action basées sur le risque. Une fois les tâches affectées aux utilisateurs de risque et de conformité, les tâches d'action sont suivies jusqu'à ce qu'elles soient terminées. Une date d'échéance est marquée et suivie pour les tâches d'action. Lorsque les tâches sont terminées, l'alerte réglementaire et les tâches de changement réglementaire parentes sont fermées, et le flux de processus de changement est terminé.

Une journée dans la vie d'un gestionnaire de changement réglementaire

Un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager (gestionnaire RCM) surveille, gère, décide et vérifie les changements réglementaires au quotidien.

L'infographie suivante décrit une journée typique pour une gestion des changements réglementaires.

Journée type d'un gestionnaire de changement réglementaire



Regulatory Change Management Page de destination de l'application

La Regulatory Change Management vue de la page de destination de l'application fournit une vue d'ensemble des activités réglementaires au sein de votre organisation. Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc_reg_change.manager peuvent uniquement afficher la page de destination dans la Regulatory Change Management navigation primaire du Conformité de l'espace de travail.

Les conditions préalables à l'affichage de la page de destination dans le Regulatory Change ManagementConformité de l'espace de travail sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Téléchargez l’application GRC : Regulatory Change Management à partir de dans ServiceNow Store votre instance.
- Connectez-vous à l’application Regulatory Change Management en tant qu’utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager.

Utilisez l’icône  pour accéder à la page de destination.

Les Regulatory Change Management gestionnaires d’applications disposant du rôle d’utilisateur sn_grc_reg_change.manager affectent les alertes réglementaires et surveillent les tâches de changement réglementaire, les tâches d’importation de documents et les tâches d’action associées.

L’application Regulatory Change Management est Conformité de l'espace de travail conçue pour les utilisateurs dotés des rôles suivants :

- Regulatory Change Management Gestionnaires d’applications disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager : seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher la page d’accueil de l’application Regulatory Change Management dans le Conformité de l'espace de travail.
- Regulatory Change Management Utilisateurs de l’application disposant du rôle sn_grc_reg_change.user : les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les tâches qui leur sont affectées dans l’application Regulatory Change Management , mais ils ne peuvent pas afficher la page de destination de l’application Regulatory Change Management dans le Conformité de l'espace de travail.

Vue de la page de destination

La vue de la page de destination comprend les widgets de visualisation des données qui affichent l’activité réglementaire dans votre organisation. Les widgets de visualisation de données sont des widgets cliquables qui utilisent un code couleur pour distinguer les états des alertes et des tâches. Vous pouvez cliquer sur chaque widget pour afficher toutes les alertes ou tâches réglementaires associées. La combinaison de couleurs de chaque graphique en anneau ou graphique à barres est affichée dans chaque sous-section.

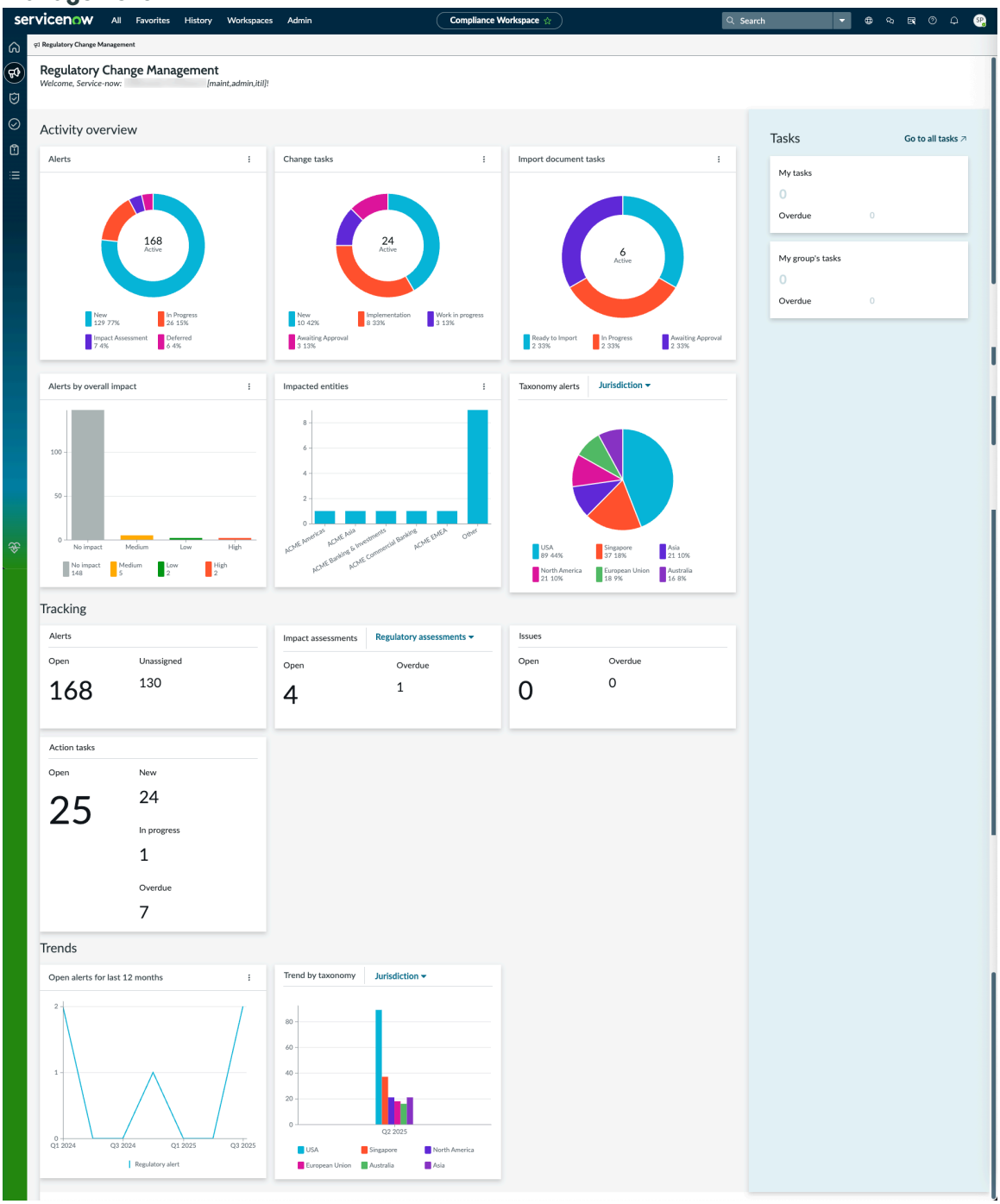
La GRC : Regulatory Change Management page de destination affiche les sections suivantes :

- Vue d'ensemble de l'activité
- Tendances
- Suivi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de la page de destination de l'application GRC : Regulatory Change Management



- Vue d'ensemble de l'activité : cette section contient une vue d'ensemble des alertes réglementaires et des tâches associées aux alertes réglementaires dans votre organisation.

Vue d'ensemble de l'activité

Section	Description
Alertes	Alertes réglementaires actives qui sont nouvelles, en cours et différées en nombre et en pourcentage affichées dans un graphique en anneau. Affiche également les tâches d'évaluation de l'impact associées aux alertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
Tâches de changement	Les tâches de changement actives dont l'état est Nouveau, Implémentation, Répondre ou En attente d'approbation sont affichées dans un graphique en anneau. Les tâches sont affichées en chiffres et en pourcentage.
Tâches d'importation du document	Tâches actives d'importation du document dont l'état est prêt à importer, en cours et en attente d'approbation affiché dans un graphique en anneau. Les tâches sont affichées en chiffres et en pourcentage.
Alertes par impact global	Affiche l'impact global des alertes réglementaires, par exemple aucun impact, alertes à impact faible, moyen et élevé affichés dans un graphique à barres.
Entités/secteurs d'activité impactés	Regroupement des rapports d'évaluation de l'impact en fonction des entités impactées dans un graphique à barres. Le graphique à barres affiche un maximum de cinq entités pour un meilleur affichage.
Alertes de taxonomie	Alertes de taxonomie selon les éléments de taxonomie tels que le type de contenu, la juridiction, l'organisme de réglementation, le secteur et le thème.

- Suivi : cette section affiche le statut de suivi des alertes réglementaires et des tâches réglementaires associées.

Suivi

Section	Description
Alertes	Suivi de l'état des alertes réglementaires, telles que les alertes ouvertes et non affectées.
Évaluations de l'impact	État des évaluations d'impact telles que les évaluations d'impact ouvertes et non affectées.
Problèmes	État des problèmes tels que les problèmes ouverts et en retard.
Tâches d'action	Tâches d'action actives qui sont ouvertes, y compris les tâches d'action qui sont à l'état Nouveau, En cours et En retard.

- Tendances : cette section affiche les tendances des alertes ouvertes ou les tendances par éléments de taxonomie.

Tendances

Section	Description
Alertes ouvertes au cours des 12 derniers mois	Chronologie des alertes réglementaires entrantes qui sont actives et qui ne sont pas fermées sur une période de 12 mois. Par exemple, si 10 enregistrements sont reçus chaque mois, ils sont regroupés par trimestre et un total de 30 enregistrements pour chaque trimestre sont affichés dans le graphique linéaire. Quatre graphiques sont affichés sur l'axe X et 30 enregistrements sont affichés dans chaque graphique.
Tendances par taxonomie	Tendances notées par les éléments de taxonomie tels que le type de contenu, la juridiction, l'organisme de réglementation, le secteur et le thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tâches : cette section contient une vue d'ensemble des tâches de l'utilisateur et des tâches du groupe d'utilisateurs.

Tâches

Section	Description
Mes tâches	Tâches affectées à l'utilisateur, telles que les tâches ouvertes et en retard.
Travail de mon groupe	Tâches affectées au groupe d'utilisateurs, telles que les tâches ouvertes et en retard.
Afficher toutes les tâches	Lien vers la vue Tâches de la page d'accueil.

Page Tâches dans Conformité de l'espace de travail

La page Tâches de fournit Conformité de l'espace de travail une interface centralisée et centrée sur les tâches pour gérer toutes les activités liées aux événements réglementaires, aux documents sources et aux workflows de conformité. Cela vous aide à rester organisé, à garantir une action opportune et responsable et à promouvoir la préparation réglementaire globale.

Chaque tâche se rapporte à une étape du processus d'intervention réglementaire, comme l'évaluation d'impact, l'examen des politiques, la mise à jour des contrôles ou la collecte de preuves. Les tâches peuvent être créées manuellement et automatiquement. La création automatique de tâches dépend des paramètres de workflow liés aux alertes réglementaires ou aux demandes de changement.

Cette interface prend en charge la responsabilité au niveau individuel et de l'équipe, favorise l'achèvement des tâches dans les délais et assure la conformité avec les obligations réglementaires internes et externes. Vous pouvez filtrer, trier et agir sur les tâches directement au sein de cette interface, ce qui en fait un outil essentiel pour les agents de conformité, les analystes et les personnes concernées de l'entreprise.

Les principales fonctionnalités de la page Tâches sont les suivantes :

- Segmentez les responsabilités des tâches à différents niveaux et groupes.
- Filtrer les tâches et afficher les contributions personnelles ou les éléments surveillés.
- Gérez la conformité grâce à une interface centrée sur les tâches.
- Intégrez de façon transparente les alertes, les demandes de changement et les activités de conformité.

La page comprend quatre onglets distincts, chacun ayant un objectif spécifique pour améliorer la visibilité et la gestion des tâches.

Mes tâches en attente

Affiche toutes les tâches actives ou en suspens affectées directement à l'utilisateur connecté. Ce point de vue renforce la responsabilité individuelle en identifiant clairement les actions requises.

La vue des tâches en attente :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Provient d'alertes réglementaires, de demandes de changement ou de workflows de conformité.
- Permet d'accéder aux détails de la tâche, aux dates d'échéance et aux éléments connexes.
- Vous permet de mettre à jour le statut, d'ajouter des commentaires ou d'effectuer des tâches directement.

Les tâches de mon groupe

Affiche les tâches affectées aux groupes ou aux équipes auxquels l'utilisateur appartient, même si l'utilisateur n'est pas le délégataire direct. Ces données sont utiles pour les équipes à responsabilités partagées ou les workflows collaboratifs.

La vue des tâches du groupe :

- Favorise la visibilité des responsabilités partagées ou collectives.
- Favorise la collaboration et la délégation efficace des tâches entre les membres de l'équipe.
- Aider les gestionnaires et les responsables à surveiller et à coordonner les tâches du groupe.

Mes éléments

Répertorie toutes les tâches ou tous les éléments créés, demandés ou détenus par moi, même s'ils ne sont pas directement affectés. Il assure la continuité de la propriété tout au long du cycle de vie de la conformité.

La vue d'élément :

- Inclut les demandes de changement réglementaire, les évaluations d'impact et les examens de politique initiés par moi-même.
- Fournit une visibilité totale des contributions réglementaires de l'utilisateur.
- Surveille la progression et les résultats des éléments initiés par l'utilisateur.

Liste de surveillance

Affiche les tâches que l'utilisateur a choisi de surveiller manuellement. Il est idéal pour les utilisateurs impliqués dans la supervision passive des principales activités de conformité.

La vue de la liste de suivi :

- Permet le suivi de tâches hautement prioritaires ou interfonctionnelles sans propriété directe.
- Prend en charge le suivi des tâches pertinentes sur plusieurs flux de travail.
- Tient les superviseurs, les coordonnateurs et les agents de conformité informés des mises à jour pertinentes.

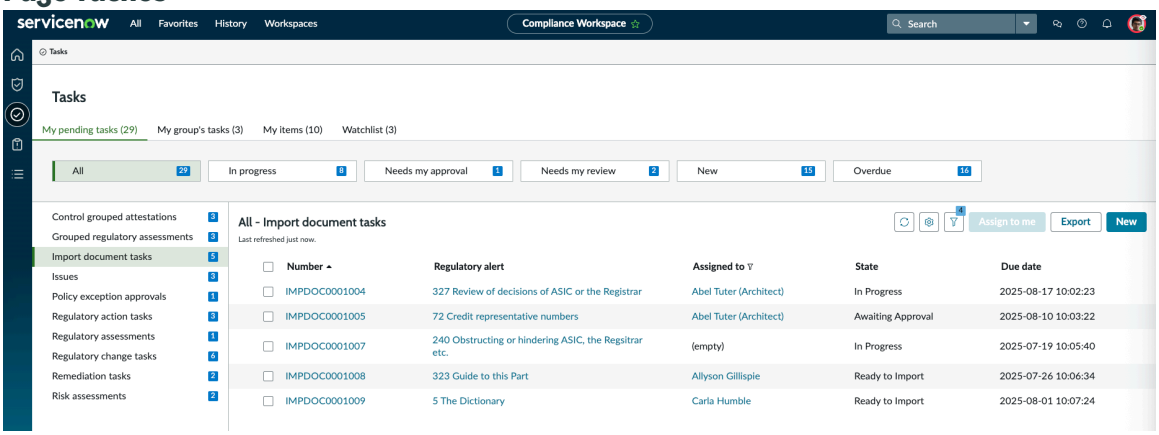
La page Tâches vous aide à gérer efficacement les tâches et à assurer une conformité proactive aux réglementations dans les délais définis.

L'image suivante montre la page Tâches dans le .Conformité de l'espace de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Tâches



Tâches d'importation de documents sources

L'application Regulatory Change Management traite des alertes externes qui peuvent inclure des titres de citation, des numéros de citation et des références à des documents législatifs ou réglementaires relatifs à la conformité.

Chaque enregistrement d'alerte contient des métadonnées qui prennent en charge l'importation du document dans la bibliothèque réglementaire. Les métadonnées comprennent des noms de citation et d'autres informations de référence pertinentes pour une classification et une traçabilité appropriées.

Les alertes réglementaires du type de document source fournissent les titres et numéros de citation lorsqu'elles sont reçues. Les documents sources peuvent renvoyer à des documents législatifs ou réglementaires relatifs à la conformité et à la gouvernance.

Les enregistrements d'alerte de document source non affectés sont évalués pour déterminer leur applicabilité. Si cette option est marquée comme applicable, une tâche d'importation de document source est créée automatiquement. La tâche d'importation provient de l'enregistrement d'alerte réglementaire et suit un workflow ou un cycle de vie défini. Le cycle de vie d'importation du document source commence lorsque l'alerte est marquée comme applicable par un utilisateur disposant du rôle `sn_grc_reg_change.manager` . La tâche d'importation de document apparaît alors à l'état Prêt à importer pour examen par les personnes concernées.

Les membres de l'équipe de conformité évaluent le contenu des documents de référence associé à l'alerte et déterminent l'action appropriée. Chaque tâche d'importation facilite l'ingestion d'un document source spécifique dans la bibliothèque réglementaire. Les membres de l'équipe de conformité sont responsables de l'importation du document et du maintien de la cohérence au sein de la bibliothèque réglementaire.

Vous pouvez associer plusieurs tâches d'importation de documents sources à une seule alerte réglementaire. Cette configuration simplifie la gestion et améliore le suivi des processus d'ingestion de contenu réglementaire. Chaque tâche ajoute des documents pertinents à la bibliothèque réglementaire pour une saisie et une organisation complètes. Le regroupement des tâches sous une seule alerte améliore la traçabilité tout au long du processus de gestion des changements réglementaires.

Nouveau workflow d'une tâche d'importation de document source

Mettez à niveau les applications suivantes pour obtenir le nouveau workflow :

- GRC : Éléments communs d'espace de travail (`sn_grc_workspace`)
- GRC : Regulatory Change Management (`sn_grc_reg_change`)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la mise en Zurich production, une tâche de document source progresse à travers les états suivants :

- Prêt pour l'importation : la tâche a été identifiée et préparée pour l'importation dans le système. Aucun travail n'a encore commencé.
- En cours : la tâche est en cours d'élaboration. Cela inclut l'analyse du document source et la définition des changements réglementaires nécessaires.
- Implémentation : les changements identifiés sont en cours d'exécution. Cela peut impliquer la création de tâches connexes telles que des mises à jour de politiques, des modifications de contrôle ou des changements de processus.
- En attente d'approbation : toutes les activités d'implémentation sont terminées et la tâche est en attente d'examen et d'approbation des personnes concernées appropriées ou de l'équipe de conformité.
- Fermé : la tâche a été examinée, approuvée et toutes les actions requises ont été effectuées. Aucun autre travail n'est nécessaire.

Flux et tâches du processus réglementaire

Le Regulatory Change Management flux de processus comprend les tâches que différents utilisateurs peuvent effectuer pour aider votre organisation à gérer les changements réglementaires et à s'y conformer.

Les alertes réglementaires proviennent des fournisseurs externes qui fournissent les données sous forme d'alertes réglementaires. L'alerte peut être reçue sous forme de flux RSS (Really Simple Syndication) ou d'un fournisseur externe tel que Regulatory Thomson Reuters Intelligence (TRRI). L'application Regulatory Change Management reçoit les nouveaux changements réglementaires qui s'appliquent à une organisation.

L'application Regulatory Change Management dispose des rôles d'utilisateur suivants :

- Administrateur RCM : utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin.
- Gestionnaire RCM : utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager.
- Utilisateur ou coordinateur RCM : utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.use. Cet utilisateur s'assure que les changements réglementaires sont affectés aux bonnes équipes et que les changements sont effectués à temps.
- Rôle d'utilisateur métier : utilisateur disposant du rôle sn_grc.business_user.
- Gestionnaire des risques ou de la conformité : utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager ou sn_compliance.manager. Cet utilisateur effectuera les changements dans le cadre de l'application Regulatory Change Management .

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section Rôles d'utilisateur dans Regulatory Change Management.

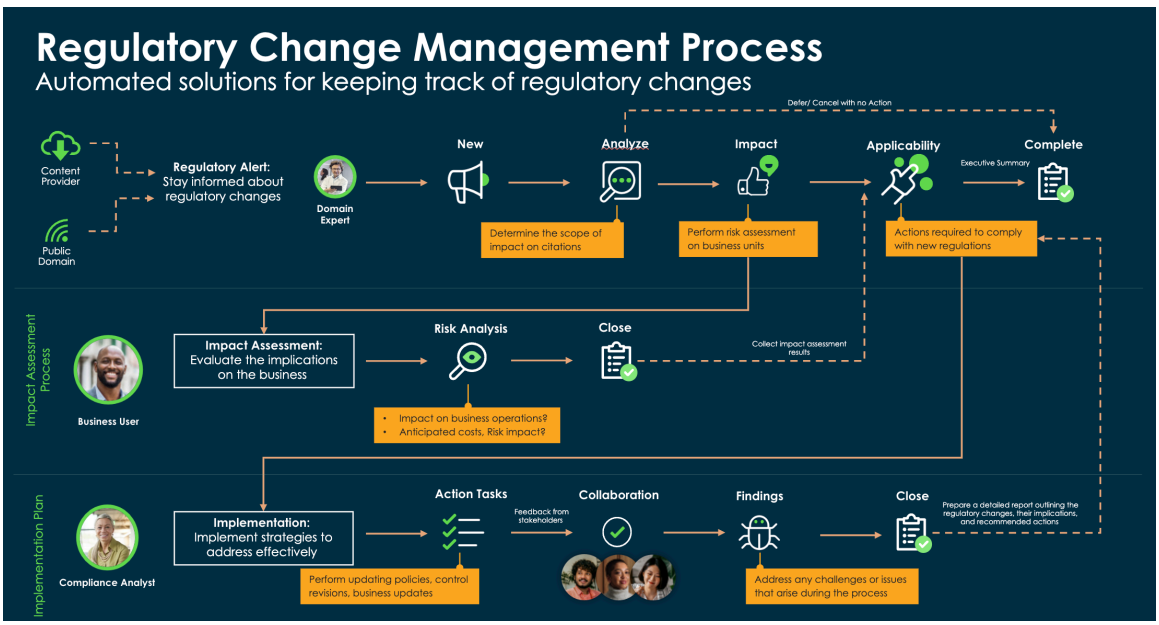
Flux de processus Regulatory Change Management

L'infographie suivante illustre le Regulatory Change Management flux de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regulatory Change Management Flux de processus et tâches exécutées par différents utilisateurs



Les étapes pour terminer le flux de Regulatory Change Management processus sont les suivantes :

1. Configurez l'intégration. Vos clients peuvent s'abonner à un flux RSS public pour les organismes de réglementation ou à un fournisseur d'abonnement tel que TRRI qui est un fournisseur de renseignements organisés. Un fournisseur d'abonnement peut regrouper les changements réglementaires provenant de différentes sources et fournir les changements collectifs sous forme de flux.
2. Configurez une taxonomie interne. Les éléments de taxonomie sont les différents classificateurs qu'une organisation peut appliquer à son contenu réglementaire pour le catégoriser. Vous pouvez utiliser des éléments de taxonomie pour créer une structure hiérarchique de différentes classifications afin de configurer le contenu réglementaire d'une organisation.
3. Examinez une alerte réglementaire. Un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager (gestionnaire RCM) examine une alerte réglementaire et l'affecte à un coordinateur ou à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user (utilisateur RCM). L'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user examine l'alerte. Si le changement réglementaire nécessite une évaluation de l'impact, l'utilisateur RCM l'envoie à un expert technique disposant du rôle d'utilisateur métier.
4. Évaluez l'impact. L'expert technique disposant d'un rôle d'utilisateur métier évalue l'impact du changement réglementaire et envoie le score de l'évaluation de l'impact à l'application Regulatory Change Management . Si l'alerte n'est pas applicable à l'organisation, l'utilisateur RCM la ferme. Si l'alerte est applicable à l'organisation, l'utilisateur RCM crée une nouvelle tâche de changement réglementaire et l'affecte au même coordinateur ou à un nouveau.
5. Élaborez un plan d'action. Le coordinateur identifie les étapes pour se conformer au changement réglementaire, élabore un plan d'action et crée les tâches d'action pour les différentes équipes qui doivent réaliser les éléments d'action identifiés. Le coordinateur crée ensuite les tâches d'action associées à la tâche de changement réglementaire. Une fois le plan d'action créé, il est envoyé au gestionnaire RCM pour approbation. Le gestionnaire examine le plan d'action et confirme si d'autres tâches d'action doivent être créées ou si certaines tâches d'action ne sont pas nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Terminez les tâches d'action. L'analyste de conformité envoie les actions pour approbation à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager (gestionnaire RCM). Si le plan d'action est rejeté, le coordinateur passe en revue le plan d'action, met à jour les tâches réelles et renvoie le plan d'action pour approbation. Le gestionnaire de conformité peut voir toutes les tâches d'action basées sur la conformité et le gestionnaire des risques peut voir toutes les tâches d'action basées sur le risque. Une fois les tâches affectées aux utilisateurs de risque et de conformité, les tâches d'action sont suivies jusqu'à ce qu'elles soient terminées. Une date d'échéance est marquée et suivie pour les tâches d'action. Lorsque les tâches sont terminées, l'alerte réglementaire et les tâches de changement réglementaire parentes sont fermées, et le flux de processus de changement est terminé.

Vue d'ensemble des flux RSS

Un flux Regulatory Change Management de syndication très simple (RSS) est comme un service d'abonnement pour des mises à jour sur les règles et réglementations nouvelles ou modifiées. Au lieu de visiter plusieurs sites Web pour vérifier les mises à jour, vous pouvez vous abonner aux flux des organismes de réglementation ou des nouvelles de l'industrie.

Lorsqu'une nouvelle réglementation est publiée, elle apparaît automatiquement dans votre flux, par exemple, en recevant des notifications d'une application d'actualités. Cette capacité aide les entreprises à rester au courant des changements importants rapidement et facilement, en s'assurant qu'elles restent conformes aux dernières règles.

Principaux avantages des flux RSS

Mises à jour automatisées

Les flux RSS aident les professionnels de la conformité à surveiller les changements réglementaires sans vérifier manuellement plusieurs sites Web ou sources.

Informations centralisées

En agrégeant les flux de divers organismes de réglementation, les entreprises peuvent centraliser toutes les mises à jour en un seul endroit, ce qui facilite le suivi des modifications.

Alertes opportunes

L'abonnement aux flux pertinents garantit que les personnes concernées reçoivent des notifications en temps quasi réel des nouveaux règlements ou modifications, ce qui est essentiel pour rester conforme.

Personnalisation

Les utilisateurs peuvent adapter leurs flux pour qu'ils se concentrent sur des régions, des secteurs ou des types de changements réglementaires spécifiques pertinents pour leurs opérations.

Example: Flux rss

Une institution financière peut s'abonner aux flux RSS d'organismes de réglementation tels que la SEC, la FINRA ou la Banque centrale européenne. Les mises à jour de ces flux informeraient l'équipe de conformité des nouvelles règles ou lignes directrices touchant ses activités. En tirant parti des flux RSS, les organisations peuvent réduire le risque de manquer des mises à jour critiques et rationaliser leurs processus de conformité réglementaire.

Workflow permettant d'obtenir des flux RSS

L'établissement d'une connexion solide pour obtenir vos flux nécessite que vous effectuiez les actions suivantes :

Traduction automatique

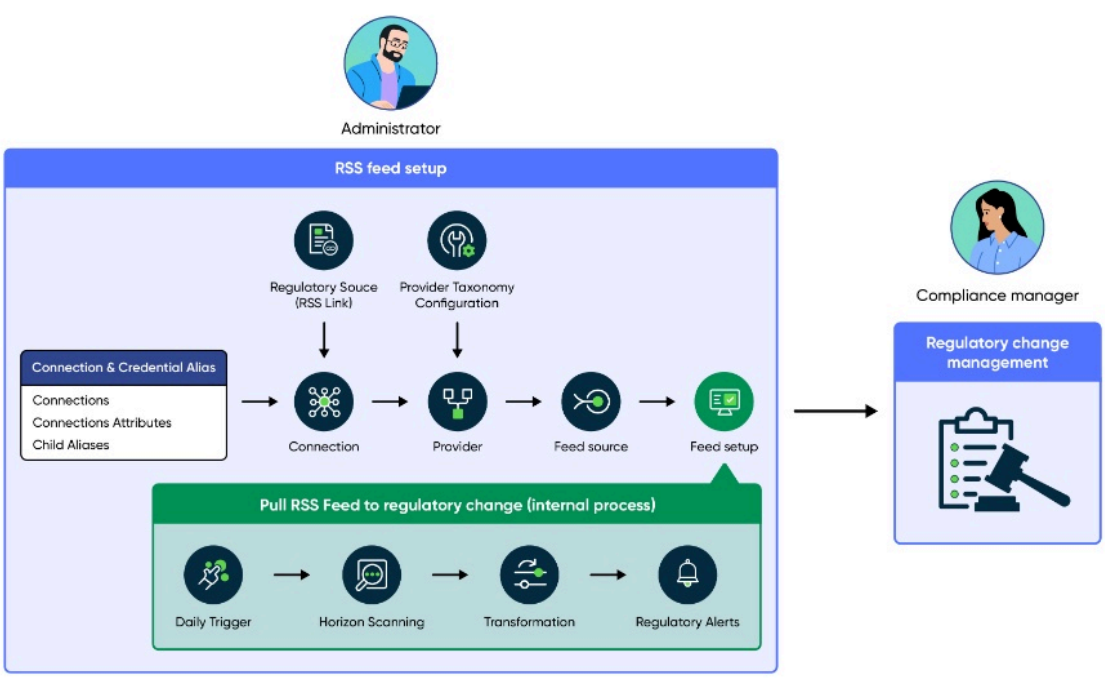
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Établissement des alias de connexion et d'informations d'identification avec les sources de flux RSS .
2. Activation du flux RSS.
3. Configuration des sources de flux.
4. Configuration de la taxonomie du fournisseur.
5. Gestion des réponses à la demande de flux

Remarque : Si vous rencontrez des problèmes lors de la tentative d'obtention de vos flux RSS, reportez-vous à Directives générales pour les flux RSS.

L'image suivante montre le workflow des flux RSS configurés pour s'assurer qu'ils extraient les réponses du flux.

Workflow de configuration et d'extraction des flux RSS



Directives générales pour les flux RSS

Lorsqu'un flux RSS ne fonctionne pas, les erreurs ou problèmes courants proviennent souvent d'un formatage incorrect, de problèmes de serveur ou d'une mauvaise configuration. Un administrateur RCM peut corriger certaines des erreurs courantes que les utilisateurs peuvent rencontrer.

Vue d'ensemble des problèmes courants dans les flux RSS

Les problèmes RSS proviennent souvent d'une syntaxe XML non valide, d'URL incorrectes, de problèmes de serveur ou d'authentification, de mise en cache, de supports incompatibles, de normes obsolètes, de limites de taille, d'erreurs de codage ou de restrictions de sécurité et d'accès. Voici une liste des problèmes courants que les utilisateurs peuvent rencontrer et leurs directives générales pour vous aider à démarrer.

Erreurs de syntaxe du flux

Le code XML du flux RSS n'est pas correctement formaté, ce qui entraîne des erreurs d'analyse. Pour remédier à ce problème, effectuez les vérifications suivantes, car selon les normes RSS, tous les fichiers de flux RSS doivent être conformes aux spécifications XML :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Validez le flux RSS à l'aide d'outils tels que le service de validation de flux W3C.
- Vérifier s'il n'y a pas de balises manquantes ou non correspondantes, de caractères sans échappement ou d'éléments incorrectement imbriqués

URL de flux incorrecte ou obsolète

Ce problème se produit lorsque l'URL du flux RSS est incorrecte ou a changé. Pour résoudre ce problème, vérifiez l'URL du flux et mettez-la à jour si nécessaire.

Problèmes de serveur

Ce problème se produit lorsque le serveur hébergeant le flux RSS est en panne ou lent à répondre. Pour résoudre ces problèmes, vérifiez les journaux du serveur, assurez la durée d'activité et optimisez les performances

HttpException : la session ne contient aucun certificat : non approuvé

Cela se produit lorsque la source du flux pointe vers un site pour lequel les certificats ont expiré. Cela doit être géré par le client. Le client peut valider les URL sources dans des portails de validation en ligne. Par exemple, https://validator.w3.org/feed/ et https://www.sslshopper.com/ssl-checker.html

La taille de la réponse dépasse la limite

Cela se produit lorsque la réponse de l'étape REST est supérieure à ce qui est autorisé. Vous pouvez essayer d'augmenter la limite en mettant à jour la valeur de la propriété « glide.pf.rest.response_payload_max_size ». Consultez https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-build-workflows/page/administer/flow-designer/reference/rest-request-action-designer.html pour plus d'informations.

L'état de la réponse est 404.

Cette erreur se produit lorsque le site Web ne fonctionne pas.

Autres problèmes

Mettez à niveau votre instance et procédez au débogage en consultant les journaux d'exécution du flux intitulé **Transmettre le flux RSS dans le changement réglementaire**.

Vue d'ensemble de la taxonomie réglementaire

La taxonomie réglementaire simplifie l'identification des changements nécessaires dans la bibliothèque de réglementations d'un client en permettant aux algorithmes de faire correspondre les informations réglementaires entrantes au contenu existant à l'aide de termes de taxonomie.

Les produits de gestion des changements réglementaires intègrent souvent des données d'intelligence provenant de plusieurs fournisseurs tels que Thomson Reuters, Compliance.ai et Wolters Kluwer. Cependant, ces fournisseurs diffèrent par :

1. Mode de remise : flux basés sur des fichiers ou flux basés sur des flux.
2. Format des données : XML, JSON, CSV, etc.
3. Informations de taxonomie : métadonnées contextuelles ajoutées à l'intelligence réglementaire, telles que la géographie, le secteur ou l'organisme de réglementation.

Voici quelques exemples de taxonomie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Géographie : identifie les régions applicables, par exemple, Amérique du Nord, Paris ou New Delhi.
- Secteur : Définit les industries pertinentes, par exemple, la banque, l'informatique ou la logistique.
- Organisme de réglementation : répertorie les organismes de réglementation, par exemple, NIST, Banque centrale européenne.

Certains fournisseurs incluent des catégories supplémentaires telles que des thèmes ou des rubriques réglementaires.

Remarque : L'accès au contenu externe nécessite une licence d'utilisateur final pour autoriser les informations d'identification accordées par les partenaires technologiques.

Avantages du mappage de taxonomie

Les utilisateurs utilisent Regulatory Change Management souvent leurs propres termes pour des raisons professionnelles, ce qui crée des décalages entre les taxonomies externes et internes. Par exemple, le terme du fournisseur peut être Amérique du Nord tandis que les utilisateurs peuvent l'appeler USA et Canada ou le terme du fournisseur peut être Singapour et le terme de l'utilisateur peut être Asie du Sud-Est. Pour garantir un mappage précis, les administrateurs doivent aligner manuellement les termes de la taxonomie externe sur leur taxonomie interne. Ce processus est connu sous le nom de mappage de taxonomie. La cartographie des taxonomies peut parfois être un défi pour de nombreux utilisateurs. Regulatory Change Management permet d'intégrer des fonctionnalités de mappage de taxonomie. Pour plus d'informations, référez-vous à Mapper la taxonomie.

Évaluations de l'impact des alertes réglementaires

Une alerte d'événement réglementaire peut entraîner un changement réglementaire pour une organisation. Vous pouvez évaluer l'impact du changement réglementaire sur votre organisation en effectuant des évaluations d'impact.

Les mises à jour réglementaires sont fréquentes et proviennent de diverses sources. Ces mises à jour impliquent souvent un volume élevé d'informations complexes que les experts du domaine réglementaire doivent traiter. La première tâche d'un gestionnaire des changements réglementaires consiste à interpréter la mise à jour et à déterminer ses implications pour l'entreprise. Cela implique d'identifier les politiques, les contrôles ou les contenus des documents de référence affectés, ainsi que les références ou exigences réglementaires spécifiques.

Types d'évaluations de l'impact

Le processus d'évaluation de l'impact est utilisé comme outil de production de rapports pour évaluer l'incidence d'une modification réglementaire proposée. Pour une alerte d'événement réglementaire donnée, l'utilisateur affecté déclenche une évaluation de l'impact sur un expert technique qui est un expert dans un certain domaine réglementaire. L'expert réalise ensuite une analyse d'impact sur l'alerte d'événement réglementaire. Les évaluations d'impact sont des types suivants.

- Évaluation des risques : ce processus utilise traditionnellement une approche basée sur les risques pour hiérarchiser et gérer l'impact des mises à jour réglementaires. Cette approche aide les experts à se concentrer sur les entités les plus susceptibles d'être affectées. Les constatations et les réponses générées par ce processus d'évaluation des risques sont recueillies et documentées systématiquement. Cela permet à votre organisation de suivre les actions de conformité et d'atténuer les risques. Reportez-vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à pour Répondre à une évaluation des risques d'alerte réglementaire comprendre comment réagir à une évaluation des risques.

- Évaluation réglementaire : cette évaluation utilise pour Moteur d'évaluation intelligent effectuer des évaluations intelligentes sur les alertes réglementaires. Dans cette évaluation, vous pouvez personnaliser votre processus d'évaluation de l'impact en créant vos propres modèles de questionnaire d'évaluation. Par exemple, si votre organisation est confrontée à des réglementations telles que la loi sur la résilience opérationnelle numérique (DORA) ou la loi sur l'IA de l'Union européenne, vous pouvez concevoir des modèles d'évaluation axés uniquement sur les aspects et les obligations de ces réglementations. Pour en savoir plus sur une évaluation réglementaire, reportez-vous à la section Évaluation réglementaire d'une alerte réglementaire. Pour plus d'informations sur Moteur d'évaluation intelligent, reportez-vous à .Moteur d'évaluation intelligent

Remarque : Pour en savoir plus sur la façon d'entreprendre l'une ou l'autre de ces évaluations, reportez-vous à .Évaluer l'impact d'une alerte réglementaire

Évaluation réglementaire d'une alerte réglementaire

Utilisez le Moteur d'évaluation intelligent pour effectuer des évaluations intelligentes sur les alertes réglementaires. Cette capacité améliore la prise de décision réglementaire en permettant des évaluations d'impact directement au niveau de l'alerte réglementaire, en rationalisant les processus grâce à un cadre d'évaluation de base unifié et en attribuant des analyses à plusieurs parties prenantes pour améliorer la collaboration et l'efficacité.

Lorsque vous lancez une évaluation pour évaluer l'impact d'une alerte réglementaire, vous avez le choix de commencer une évaluation réglementaire ou l'évaluation des risques classique. L'évaluation réglementaire utilise l'application Moteur d'évaluation intelligent et, lorsqu'elle est lancée, une nouvelle liste connexe appelée **Évaluations réglementaires** est disponible sur une alerte réglementaire qui affiche la liste des évaluations réglementaires générées de façon unique. L'évaluateur peut accéder à l'évaluation à partir de la page **Tâches** unifiées sur le Centre des employés. La page **Tâches** unifiées vous offre une vue consolidée de toutes vos tâches, y compris toutes les évaluations, ce qui vous permet d'y accéder et de les terminer efficacement. Pour en savoir plus sur la façon d'effectuer une évaluation réglementaire, reportez-vous à .Répondre à une évaluation réglementaire

Pour comprendre les avantages de l'utilisation de , Moteur d'évaluation intelligent reportez-vous à la section Explorer Moteur d'évaluation intelligent.

Pour comprendre le processus de création de modèles d'évaluation et de questionnaires, reportez-vous à la rubrique Configurer Moteur d'évaluation intelligent.

Pour comprendre comment initier des évaluations, reportez-vous à la section Évaluer l'impact d'une alerte réglementaire.

Collaboration de discussion et de messagerie instantanée Next Experience

Dans un ticket de gestion des changements réglementaires, sélectionnez **Discuter** parmi d'autres options. Collaborez avec des agents virtuels à l'aide de **Next Experience Chat Collaboration** and Discuss.

- L'utilisation de la messagerie instantanée et des discussions Next Experience rationalise la communication et améliore la collaboration entre les équipes de gestion des risques et de conformité travaillant sur les tickets/demandes de conformité.
- Remplissez les informations préliminaires et le contexte de la discussion. Identifiez des experts techniques pour vous aider et collaborez à la discussion. Les gestionnaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.

- Identifiez des experts techniques pour vous aider et collaborez à la discussion.
- Les gestionnaires peuvent accéder à plusieurs discussions à la fois à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées.

Regulatory Change Management application dans le Conformité de l'espace de travail

À partir de GRC : Regulatory Change Management, version 13.0.1, l'application Regulatory Change Management est disponible dans Conformité de l'espace de travail. Conformité de l'espace de travail fournit à vos utilisateurs une vue à volet unique leur permettant de vérifier les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et d'implémenter des changements liés aux risques et à la conformité pour l'organisation.

Vous pouvez y accéder Regulatory Change Management à l'aide de Conformité de l'espace de travail 

Points forts de l'application Regulatory Change Management dans Conformité de l'espace de travail

L'utilisation Conformité de l'espace de travail de fournit une vue à volet unique avec une expérience personnalisée et un parcours utilisateur simplifié pour vos utilisateurs.

- La page d'accueil par défaut du gestionnaire affiche des aperçus exploitables et des Regulatory Change Management liens rapides.
- Le panneau latéral contextuel affiche la taxonomie réglementaire pour chaque enregistrement d'alerte réglementaire.
- Affichez le nombre d'évaluations réglementaires et de risque en retard ou ouvertes.
- Les pages d'enregistrement fournissent un résumé rapide et des informations spécifiques à ce qui est consulté.
- La mise en page du formulaire, les étiquettes de champ, les messages et la navigation de fils d'Ariane offrent une expérience cohérente aux utilisateurs dans le ServiceNow AI Platform.
- Une vue à 360° fournit une vue d'ensemble de la relation entre les données d'un enregistrement dans une entreprise.

Regulatory Change Management vues d'applications dans Conformité de l'espace de travail

L'application Regulatory Change Management dans Conformité de l'espace de travail contient les vues suivantes pour les utilisateurs.

Vue de la page d'accueil

Fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité de votre organisation.

Regulatory Change Management Vue de la page de destination de l'application

Fournit une vue d'ensemble, des tendances et un état de suivi de l'activité réglementaire dans votre organisation.

Vue des tâches

Fournit une vue d'ensemble des tâches affectées aux utilisateurs, aux groupes d'utilisateurs, aux éléments signalés et à la liste de surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

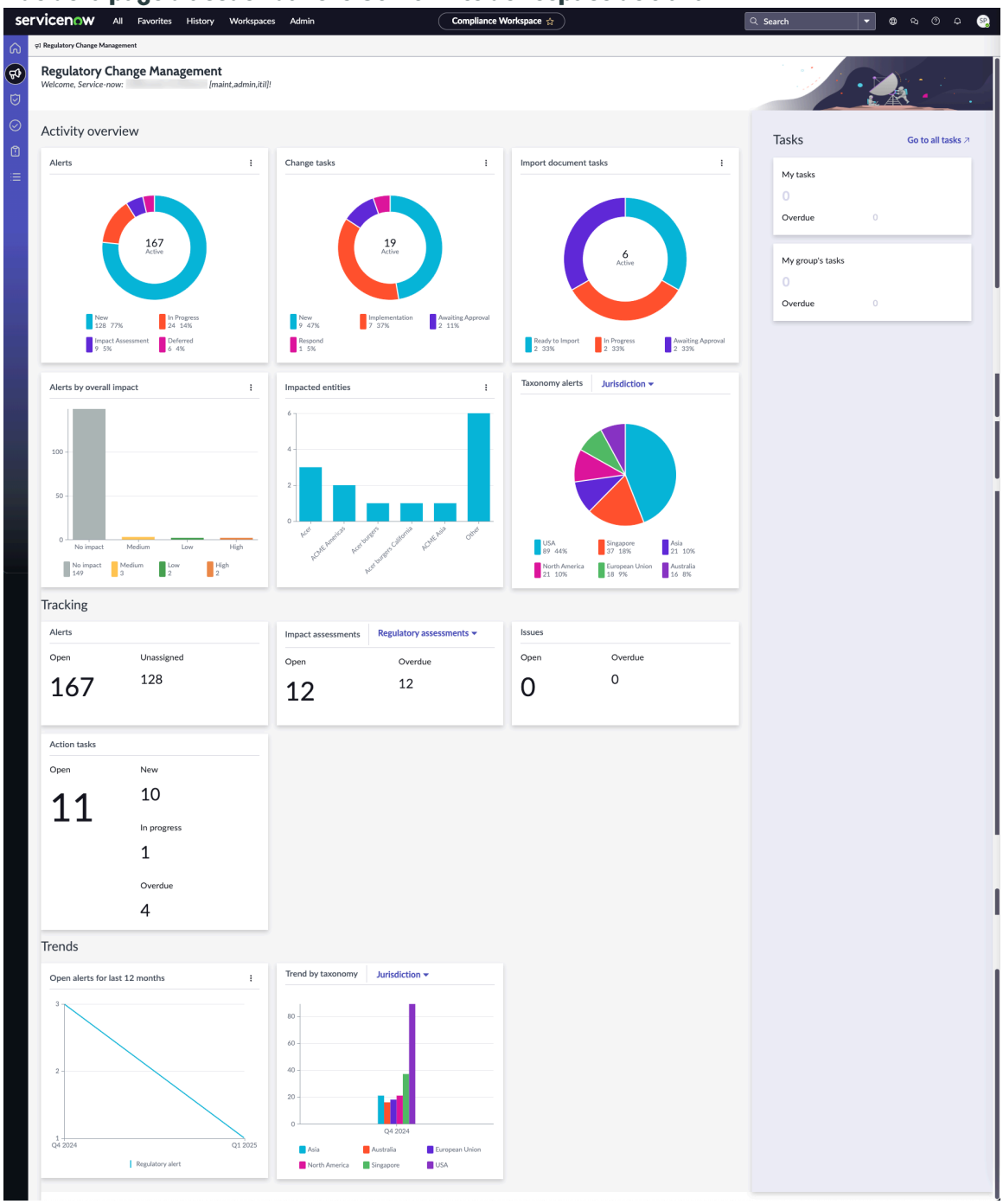
Vue de la page de destination de la vue d’ensemble des problèmes

Fournit une vue d’ensemble, un état de suivi et des tendances de performances des problèmes.

Vue liste

Fournit la liste des objets GRC dans le Conformité de l'espace de travail.

Vue de la page d’accueil dans le Conformité de l'espace de travail



Remarque : Les administrateurs GRC configurent les tâches et les problèmes dans le module Configurations de la page de destination de l’interface classique utilisateur. Ces tâches et problèmes sont visibles par les utilisateurs finaux dans les pages de destination de différents espaces de travail. Pour plus d'informations, consultez Module de configurations de la page de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de vos besoins de conformité et de l'intégration avec les fournisseurs de contenu réglementaire

Configurez l'application pour gérer vos besoins de conformité et l'intégration avec les fournisseurs de contenu d'intelligence Regulatory Change Management réglementaire.

Une configuration typique de l'application Regulatory Change Management comprend les étapes suivantes :

1. Téléchargez l'application Regulatory Change Management à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Télécharger l'application Gestion des changements réglementaires .
2. Effectuez les tâches de configuration pour le module Administration. Pour plus d'informations, voir Gérer le portail d'administration .

Télécharger et installer GRC : Regulatory Change Management

Téléchargez l'application GRC : Regulatory Change Management à partir de et ServiceNow Store exécutez-la dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.it_admin ou sn_grc_reg_change.admin

Procédure

1. Téléchargez l'application GRC : Regulatory Change Management à partir ServiceNow Store du .
   Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Le téléchargement de l'application Regulatory Change Management installe automatiquement les applications requises suivantes :
   - GRC : Gestion de la politique et de la conformité
   - GRC : Risque avancé
2. Dans votre instance, accédez à **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Localisez GRC : Regulatory Change Management.
4. Sélectionnez une mise en production appropriée dans la section Détails.
   Vous pouvez sélectionner soit la version la plus récente, soit jusqu'à l'une des deux versions précédentes.
5. Sélectionnez **Installer**.
   Une nouvelle fenêtre d'installation de l'application s'affiche.
6. Confirmez les détails de l'application et sélectionnez **Installer**.

Résultats

L'application GRC : Regulatory Change Management est installée sur votre ServiceNow instance.

Configurer la liste de vérification pour Regulatory Change Management

Effectuez les tâches nécessaires à la configuration de l'application Regulatory Change Management . Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer Regulatory Change Management les fonctionnalités de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que les applications suivantes sont installées :

- ServiceNow® GRC : Gestion de la politique et de la conformité application
- ServiceNow® Risque avancé application

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** (icône) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

Procédure

1. Installez l'application Regulatory Change Management (RCM) à partir du Store.
   Pour plus de détails, voir Télécharger et installer GRC : Regulatory Change Management.
2. Affectez des rôles RCM aux utilisateurs.
   Pour plus de détails, voir Rôles d'utilisateur dans Regulatory Change Management.
3. Pour configurer les flux, choisissez l'une des options suivantes.

Étape	Description
Configurez les flux RSS à l'aide de l'application RCM.	Pour plus d'informations sur la configuration des flux RSS à l'aide de l'application RCM, reportez-vous à la section Configuration de l'infrastructure des flux RSS .
Configurez les flux en les intégrant à l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .	Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration tierce dans l'application RCM, reportez-vous à la section GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence.

4. Créez et validez les connexions et les informations d'identification.
   Pour plus de détails, voir Établir une connexion SFTP ou REST API.
5. Activez les flux d'intégration.
   Pour en savoir plus, consultez GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence et Configuration de l'infrastructure des flux RSS.
6. Créez une taxonomie réglementaire interne et mappez la taxonomie.
   Pour plus de détails, voir Mapper la taxonomie.
7. Affectez des flux réglementaires.
   Pour plus de détails, voir Gérer et affecter les alertes d'événements réglementaires.
8. Évaluez l'impact et affectez les tâches réglementaires connexes.
   Pour plus de détails, voir Gérer les tâches de changement réglementaire.
9. Préparez un plan d'action pour identifier les changements qui doivent être apportés.
   Pour plus de détails, voir Tâches d'action dans Regulatory Change Management.
10. Créez des tâches d'action pour implémenter les changements identifiés et terminez-les.
    Pour plus de détails, voir Créer une tâche d'action.
11. Fournissez une vue d'ensemble des changements réglementaires via des tableaux de bord et des rapports.
    Pour plus de détails, voir Tableau de bord de Regulatory Change Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'infrastructure des flux RSS

Pour vous assurer d'obtenir tous les flux RSS (Really Simple Syndication) nécessaires dans votre ServiceNow instance, vous devez configurer l'infrastructure requise pour obtenir les flux de manière transparente.

Une infrastructure correctement configurée permet une intégration transparente des flux RSS, ce qui vous permet de rester informé sans interruption. En tant qu'administrateur RCM ou administrateur informatique, assurez-vous que toutes les conditions préalables sont en place pour des performances optimales. Si vous rencontrez des problèmes lors de la tentative d'obtention de vos flux RSS, reportez-vous à Directives générales pour les flux RSS.

Activer et extraire les flux RSS

Utilisez les Concepteur de flux pour extraire des flux RSS des sources RSS définies après avoir activé le workflow. L'extraction régulière des flux RSS vous permet de rester au courant de tous vos besoins en matière de conformité réglementaire. Par défaut, le calendrier d'extraction des flux s'exécute quotidiennement.

Avant de commencer

Le flux de flux pour extraire des flux RSS est conçu avec ServiceNow® Concepteur de flux, alors assurez-vous de bien connaître les bases de Flow Designer .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur informatique RCM planifie l'exécution du flux Transmettre par pull du flux RSS vers le changement réglementaire sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle et définit l'heure du flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Flux RSS**.
2. Pour configurer le flux RSS, sélectionnez Configuration du **flux**.
3. Dans le module Configuration du flux, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Transmettre par pull le flux RSS au changement réglementaire** sur la page d'interface utilisateur de Concepteur de flux.
   b. Sélectionnez **Test** , puis **Activer** pour activer le flux.

Résultats

Une fois le flux activé, le système commence à analyser Regulatory Horizon pour extraire les dernières mises à jour réglementaires des sites Web des organismes de réglementation.

Configurer les sources du flux RSS

Configurez des sources de flux RSS pour regrouper et surveiller efficacement les mises à jour de plusieurs sites Web ou fournisseurs de contenu dans un emplacement centralisé. Cela vous permet de gagner du temps, de rester informé et de permettre une récupération automatisée des données.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Flux RSS** > **Sources du flux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Table source du flux

Champ	Description
Nom	Nom du site Web qui génère et fournit le flux RSS. Par exemple, Alertes du Bureau de protection financière des consommateurs.
Connexion	Connexion qui contient les détails à partir desquels le flux serait obtenu. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer une connexion HTTP(s) .
Actif	Option permettant d'indiquer si la source est active. Seules les sources actives sont en mesure d'extraire les flux.
Fournisseur	Service ou plateforme qui génère et distribue des flux RSS pour les sites Web ou les créateurs de contenu. Pour plus d'informations, reportez-vous à . Créer un alias de connexion pour un fournisseur tiers

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
La source de flux est configurée et prête à fournir le flux à votre instance.

Mapper la taxonomie

Créez une taxonomie interne lors de la configuration de l'application Regulatory Change Management . Mappez la taxonomie externe à la taxonomie interne afin que l'application Regulatory Change Management ne fasse référence qu'à une seule taxonomie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Regulatory Change Management stocke la taxonomie et fournit un moyen de mapper les taxonomies à l'aide du composant de l'interface utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Taxonomie** > **Classes de taxonomie**.
   Les classes de taxonomie prédéfinies s'affichent :
   - Types de contenu : les types de contenu fournissent un contrôle spécifique au site sur la façon dont les données système définies par les modèles sont rendues.
   - Juridictions : les juridictions des régions sont utilisées pour les obligations de notification des violations de données, car chaque obligation est répartie par juridiction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Organismes de réglementation : organismes de réglementation qui régissent les réglementations. Par exemple, RBI, SEBI, SEC, TRRI, etc.
- Secteurs- Secteurs d'activité régis par des règles gouvernementales. Par exemple, FRM, FDIC, SEC.
- Thèmes- Les thèmes indiquent les domaines que les organisations devraient prendre en compte dans leur gestion des changements réglementaires.

2. Accédez aux tables de taxonomie suivantes si vous souhaitez afficher ou mettre à jour le nom de classe de taxonomie :
   - **Types de contenu**
   - **Juridictions**
   - **Organismes de régulation**
   - **Secteurs**
   - **Thèmes**

   Par exemple, lorsque vous cliquez sur Juridiction, le champ Nom de classe affiche Juridiction en tant que classe de taxonomie.

   Remarque : Seuls les utilisateurs disposant des rôles sn_grc_reg_change.admin peuvent mettre à jour les tables de taxonomie.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour le nom de la classe.
4. Cliquez sur **Nouveau** sous Liste connexe des classes de taxonomie.
   Un nouvel enregistrement de classe de taxonomie s'affiche sur une page séparée.

Enregistrement de classe de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom de la classe de taxonomie.

La nouvelle classe de taxonomie s'affiche sur la page Classe de taxonomie.

5. Ouvrez la page Classe de taxonomie pour créer un nouvel enregistrement de mappage de classe de taxonomie.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Le titre du formulaire est différent selon la table réglementaire précédemment sélectionnée.

Enregistrement de mappage de classe de taxonomie

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur des alertes.
Classes de taxonomie externe	Classe de taxonomie externe qui est mappée avec la classe de taxonomie interne.
Classes de taxonomie	Classe de taxonomie fournie par défaut, telle que Juridictions ou Type de contenu.

7. Cliquez sur **Soumettre** pour mapper la classe de taxonomie externe à la classe de taxonomie interne.
   La classe de taxonomie externe est mappée à la classe de taxonomie interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur

Associez le fournisseur au profil de taxonomie approprié pour catégoriser les données et les flux d'intelligence réglementaire à des fins de génération de rapports d'information. Cette approche est particulièrement utile lors de l'intégration de plusieurs sources de flux, car elle garantit des conventions de dénomination cohérentes entre les systèmes ou les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Remarque : Certains champs de ce formulaire ne sont visibles que si la *Default Taxonomy Configuration* propriété est définie sur **vrai**.

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Flux RSS** > **Configuration de la taxonomie du fournisseur**.
2. Sélectionnez **Nouveau** sur la page.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur de l'enregistrement de configuration de la taxonomie.
Configuration de la taxonomie par défaut	Option permettant d'utiliser la configuration de taxonomie par défaut. Désactivez l'option de configuration de la taxonomie par défaut pour afficher la configuration du chargeur de taxonomie.
Taxonomie	Taxonomie interne à laquelle la taxonomie externe est mappée. Déverrouillez la liste pour ajouter la taxonomie.
Chargeur de taxonomie	Champ de configuration du chargeur de taxonomie lorsque l'option de configuration de taxonomie par défaut est décochée. Sélectionnez le mode d'importation pour l'importation des données de taxonomie : ○ Source de données : utilisez la source de données si la taxonomie peut être importée via ServiceNow la source de données de la plateforme. ○ Script personnalisé : utilisez un script personnalisé si l'importation de taxonomie a besoin d'une logique personnalisée. Pour la source de données : mettez à jour les champs suivants : ○ Source de données : source de données à définir telle que Azure AD, Auth0. Pour plus d'informations, reportez-vous à . Créer une source de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Importation de données planifiée : tâche d'importation qui exécute fréquemment la source de données. Pour plus d'informations, référez-vous à Planifier une importation de données . Pour le script personnalisé : Mettez à jour les champs suivants : ○ Fichier de taxonomie requis : cochez la case si les données à importer via le mode sélectionné ont besoin qu'un fichier soit joint. ○ Variables : utilisez les variables définies dans le script. ○ Script : script à remplir. Il s'agit d'une étape obligatoire.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le nouvel enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur est répertorié sur la page de configuration de la taxonomie du fournisseur.

Gestion des réponses à la demande de flux

Lorsque la tâche d'extraction des flux RSS s'exécute à l'heure planifiée, les réponses sont automatiquement extraites des sources de flux configurées.

Aucun effort manuel n'est requis pour extraire la réponse à partir d'un flux RSS.

Module d'administration

Utilisez le module Administration pour gérer les fournisseurs tiers et la configuration des classes d'entités.

Les fournisseurs de veille réglementaire fournissent des alertes réglementaires qui incluent divers changements réglementaires. Chaque enregistrement d'alerte réglementaire contient la section de taxonomie pour la taxonomie réglementaire associée à l'alerte. Cette taxonomie permet de classer et de catégoriser l'alerte. La conception de la taxonomie interne contient les cinq éléments suivants :

- Organisme de régulation
- Secteur
- Thème
- Type de contenu
- Juridiction

Lors de la configuration de l'application Regulatory Change Management , vous devez mapper la taxonomie externe à votre propre taxonomie interne à des fins de normalisation. Les éléments de conception sont créés et mappés à partir de la taxonomie externe du fournisseur au cours du processus de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez configuré la taxonomie interne, l'étape suivante consiste à mettre à jour l'enregistrement de configuration du fournisseur avec le nom et la description des fournisseurs. Pour gérer une configuration de fournisseur générique, un enregistrement de fournisseur est utilisé. Les fournisseurs peuvent envoyer les données via plusieurs combinaisons, par exemple via un seul fichier ou en tant qu'API. Pour en savoir plus, consultez Mapper la taxonomie.

Vous pouvez utiliser le module Administration pour configurer divers enregistrements. Vous pouvez faire ce qui suit :

- Mettez à jour l'enregistrement de configuration du fournisseur pour définir et recevoir les données des fournisseurs.
- Configurez les classes d'entités qui peuvent être impactées par les changements réglementaires.

Utiliser Regulatory Change Management

Vous pouvez utiliser l'environnement pour effectuer toutes les Regulatory Change Management activités de l'applicationclassique.

En tant que gestionnaire RCM disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager, vous pouvez capturer tous les problèmes ou exceptions observés au cours du workflow en affectant des alertes réglementaires ou en créant une tâche d'action ou un problème lié aux tâches de changement réglementaire et aux tâches de documents sources. Vous pouvez également surveiller les tâches de changement réglementaire et les tâches d'action.

Vous pouvez également utiliser une liste de vérification de configuration qui peut vous aider à préparer votre système de base au fonctionnement.

À partir de la Zurich version, toutes les nouvelles fonctionnalités et améliorations sont disponibles uniquement dans la vue Espace de travail.

Regulatory Change Management Playbook

Configurez un Regulatory Change Management playbook RCM pour votre organisation ou votre entreprise en suivant ce processus :

1. Gérez vos droits d'utilisateur, incluez les clients et les fournisseurs qui lisent et accèdent au contenu réglementaire, et établissez une équipe réglementaire :
   - Désignez une équipe d'experts techniques, de conseillers juridiques ou de professionnels de la conformité qui peuvent suivre les changements réglementaires.
   - Incluez les représentants des départements juridique, d'audit, de conformité, de gestion des risques et opérationnels.
   - Incluez vos clients et vos fournisseurs. Vous incluez les clients qui s'abonnent à un flux RSS public pour les organismes de réglementation ou un fournisseur d'abonnement, tel que Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI). Vous incluez également les fournisseurs, tels que Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI), qui regroupent les changements réglementaires provenant de différentes sources et fournissent les changements collectifs sous forme de flux.
   - Configurez une taxonomie interne. Les éléments de taxonomie sont différents classificateurs qu'une organisation peut appliquer à son contenu réglementaire pour le catégoriser. Vous pouvez utiliser des éléments de taxonomie pour créer une structure hiérarchique des différentes classifications afin de configurer le contenu réglementaire d'une organisation.
2. Surveillez les changements réglementaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Restez informé des réglementations nouvelles et mises à jour qui pourraient affecter votre organisation ou votre entreprise.
- Abonnez-vous aux bulletins d'information de l'industrie, aux mises à jour des organismes de réglementation et aux bases de données juridiques pertinentes qui sont mises à la disposition du public et accessibles par RSS.
- Intégrez des fournisseurs d'intelligence réglementaire tels que Thomson Reuters LexisNexis pour surveiller les changements en temps réel.

3. Évaluez l'impact :

- Évaluez les implications des changements réglementaires sur votre organisation ou votre entreprise.
- Analysez les changements réglementaires :

a. Si vous disposez du rôle sn_grc.business_user (Utilisateur métier), examinez les alertes réglementaires et affectez-les à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user (utilisateur RCM) pour examen. Si le changement réglementaire nécessite une évaluation de l'impact, l'utilisateur RCM l'envoie à un expert technique disposant du rôle d'utilisateur métier.

b. Examiner les nouveaux règlements et rédiger de nouvelles exigences, politiques ou mesures de contrôle.

c. Déterminez l'étendue de l'impact sur vos différentes unités business, y compris les fonctions, les départements et les processus.

4. Effectuer une analyse d'impact :

a. Effectuez une évaluation des risques ou une analyse des écarts pour évaluer l'impact potentiel sur les opérations, les finances et la conformité de votre organisation ou entreprise.

b. Évaluez l'impact du changement réglementaire et envoyez le score de l'évaluation de l'impact à l'application Regulatory Change Management . Si l'alerte n'est pas applicable, fermez-la. Si l'alerte est applicable, créez une nouvelle tâche de changement réglementaire et affectez-la au même coordinateur ou à un nouveau.

c. Impliquez les personnes concernées des départements concernés pour recueillir des informations.

5. Effectuez une analyse de lacunes :

a. Identifiez votre état actuel. Évaluez votre inventaire existant de politiques, de citations et de contrôles par rapport aux nouvelles réglementations.

b. Identifiez les écarts. Comparez l'état actuel avec les nouvelles exigences réglementaires (ébauche, règles finales ou mesures d'application) pour identifier les écarts.

c. Classer les écarts par ordre de priorité. Évaluez l'importance (élevée, moyenne ou faible) de chaque écart en fonction du risque et de l'impact potentiels pour votre organisation ou entreprise.

d. Élaborez un plan de rattrapage des écarts. Créez un plan pour combler les lacunes identifiées et spécifiez les actions, les échéanciers et les responsabilités de votre organisation ou entreprise.

6. Documentez vos constatations :

a. Préparer un rapport détaillé décrivant les changements réglementaires, leurs implications et les actions recommandées.

b. Signalez les résultats réglementaires, les écarts de conformité ou les résultats non matériels qui sont dus au changement réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Gérez les changements réglementaires et les stratégies :
   - Mettre en œuvre des stratégies pour faire face aux changements réglementaires.
   - Élaborez un plan de mise en œuvre :
     a. Identifiez les étapes à suivre pour vous conformer au changement réglementaire, concevez un plan d'action et créez les tâches d'action pour différentes équipes. Une fois le plan d'action créé, envoyez-le au gestionnaire RCM pour approbation et confirmation que toutes les tâches d'action sont suffisantes ou non nécessaires.
     b. Créez un plan d'action clair qui détaille les actions requises pour se conformer à la nouvelle réglementation. Les plans d'action peuvent être un examen juridique, un changement d'activité, des mises à jour de politiques, des révisions des contrôles ou une formation.
     c. Définissez les chronologies, les ressources ou les équipes de la liste de surveillance et les responsabilités.
8. Communiquer les changements :
   a. Informez toutes les personnes concernées concernées des changements réglementaires et des actions prévues.
   b. Fournir la formation et les ressources nécessaires pour aider les employés à comprendre les nouvelles exigences et à s'y adapter.
9. Mettez à jour vos politiques et procédures :
   a. Révisez vos politiques, procédures ou contrôles existants pour vous aligner sur les nouvelles réglementations.
   b. Vérifiez que votre documentation reflète les changements et qu'elle est facilement accessible.
10. Surveillez votre plan de mise en œuvre :
    a. Suivez la progression par rapport au plan d'implémentation.
    b. Abordez tous les défis ou problèmes qui surviennent au cours du processus.
11. Passez en revue votre plan et identifiez des moyens de continuer à l'améliorer :
    - Évaluez l'efficacité du processus de gestion des changements réglementaires et apportez des améliorations si nécessaire.
    - Effectuer les examens après la mise en œuvre :
      a. Si le plan d'action est rejeté, affectez les mêmes coordinateurs pour examiner le plan d'action, mettre à jour les tâches réelles et envoyer le plan d'action pour approbation. Toutes les tâches d'action basées sur la conformité sont visibles par le gestionnaire de conformité et les gestionnaires des risques peuvent voir les tâches d'action basées sur les risques. Une fois les tâches affectées aux utilisateurs de risque et de conformité, suivez les tâches d'action jusqu'à leur achèvement. Sélectionnez une date d'échéance et suivez les tâches d'action. Une fois les tâches réelles terminées, fermez l'alerte réglementaire et les tâches de changement réglementaire parentes.
      b. Évaluez l'efficacité des changements implémentés et l'état de conformité.
      c. Recueillez les commentaires de vos personnes concernées pour identifier les domaines à améliorer.
12. Mettez à jour le playbook :
    a. Révisez le playbook en fonction des leçons apprises et de l'évolution des directives d'utilisation.
    b. Intégrez la rétroaction pour améliorer les processus de surveillance et de gestion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche d'action

Créez une tâche d'action liée aux tâches de changement réglementaire et aux tâches d'importation de documents sources afin de pouvoir accomplir les tâches réglementaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la mise en Zurich production, vous pouvez créer des tâches d'action pour une tâche réglementaire lorsque la tâche est dans l'un des états suivants :

- Nouveau
- En cours de résolution
- Implémentation

Vous pouvez maintenant décomposer une tâche réglementaire en composants plus petits et gérables afin de suivre et d'exécuter plus efficacement les activités requises. Vous pouvez désormais planifier, affecter et surveiller les tâches d'une manière structurée qui prend en charge vos objectifs de conformité et vos exigences réglementaires.

Les tâches d'action réglementaire sont créées à titre de suivi pour finaliser les changements qui ont été identifiés dans le cadre de l'évaluation de l'impact pour les tâches de changement réglementaire. Une fois ces changements spécifiques identifiés, vous pouvez créer et gérer ces tâches d'action en tant que gestionnaire ou utilisateur.

Vous pouvez effectuer des actions utilisateur courantes telles que **Entrée**, **Choisir**, **Sélectionner**, **Joindre**, **Afficher**, **Ajouter**, **Associer** et **Dissocier**.

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Tâches d'action** > **Toutes les tâches d'action**.
2. Sélectionnez une tâche.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâches d'action réglementaire

Champ	Description
Tâche de réglementation	Numéro de la tâche réglementaire.
Catégorie	Type de catégorie de la tâche d'action, tel que conformité ou risque.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche d'action est affectée.
Priorité	Priorité de la tâche d'action.
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche d'action. Les dates passées ne sont pas autorisées.
Cible de l'action de conformité	Enregistrement GRC spécifique à sélectionner. Par exemple, le document de référence, la citation dans le menu Liste et le document associé.
Affecté à	Utilisateur à qui la tâche est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description brève	Brève description de la tâche d’action.
Instructions	Instructions pour la tâche d’action.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les mises à jour.
Notes de travail	Journal des notes de travail.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur les notes de travail.

Vous pouvez mettre à jour les champs suivants :

- **Catégorie**
- **Cible d'action**
- **Brève description**
- **Instructions**
- **Notes de travail**
- **Liste de notes de travail**
- **Liste de surveillance**

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche d’action est enregistrée et s’affiche sous l’onglet Tâches d’action de la page Tâches de changement réglementaire.

Créer un problème lié aux tâches réglementaires

Créez un problème dans le cadre des tâches de changement réglementaire et des tâches de documents sources pour capturer tous les problèmes ou exceptions observés pendant le workflow. Vous pouvez créer et afficher des problèmes liés aux tâches réglementaires à l’aide de la liste connexe problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un nouveau module intitulé Problème est introduit dans l’application Regulatory Change Management .

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Regulatory Change Management** > **Problème** pour créer et afficher des problèmes liés aux tâches réglementaires à l’aide de la liste connexe Problèmes.
2. Utilisez les modules suivants pour obtenir une liste filtrée des problèmes.

Créer et afficher les problèmes liés aux tâches de réglementation

Champ	Description
Mes problèmes ouverts	Affichez les problèmes ouverts affectés à un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Tous les problèmes ouverts	Affichez tous les problèmes ouverts affectés à un utilisateur.
Tous les problèmes non affectés	Affichez tous les problèmes non affectés affectés à un utilisateur.
Tous les problèmes groupés	Affichez tous les problèmes groupés affectés à un utilisateur.
Tous les problèmes	Affichez tous les problèmes liés aux tâches de réglementation.

Résultats
Vous pouvez afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires dans les modules respectifs.

Que faire ensuite
Pour plus d'informations sur l'activation ou la désactivation des éléments de menu, voir Activer/désactiver le menu de l'application .

Supprimer un problème

Supprimez un problème s'il fait partie d'une tâche de changement réglementaire ou d'une tâche de document source s'il n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Supprimez un problème qui n'est plus nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Liste** > **Problèmes** > **Tous les problèmes**.
2. Sélectionnez le problème que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer** dans le menu **Actions supplémentaires** .
4. Lisez le message d'avertissement dans la boîte de dialogue de confirmation et sélectionnez **Supprimer**.
   Le problème sélectionné est supprimé.

Résultats
Vous ne pouvez plus afficher le problème supprimé dans la liste des problèmes.

Regulatory Change Management Interface utilisateur principale

L'application ServiceNow® Regulatory Change Management vous permet de connaître les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et de mettre en œuvre les changements liés aux risques et à la conformité. Elle assure la conformité réglementaire globale.

Utilisez les fonctionnalités et les options de l'interface utilisateur de l'application Regulatory Change Management , telles que la configuration des alertes réglementaires, l'évaluation de l'impact, la création de tâches de changement réglementaire, la création de plan d'action, la gestion des tâches d'action et la clôture des tâches de changement réglementaire pour gérer les changements réglementaires dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alertes réglementaires

Les alertes réglementaires sont une agrégation de différents événements et documents réglementaires provenant de plusieurs fournisseurs d'intelligence réglementaire. À l'instar des flux Web, une alerte réglementaire est un enregistrement de ces changements réglementaires. Ces changements sont fréquemment mis à jour et les alertes vous aident à rester informé du paysage réglementaire.

L'application Regulatory Change Management transforme et mappe les alertes. L'application fournit les informations dans les tables d'alertes réglementaires.

Le Regulatory Change Management cycle de vie commence avec l'enregistrement de l'alerte réglementaire. Chaque enregistrement d'alerte réglementaire contient des métadonnées qui aident les personnes concernées à traduire les changements, à créer un plan d'action et à mettre en œuvre des actions pour se conformer aux changements réglementaires.

Avec l'application Regulatory Change Management , vous pouvez utiliser les alertes réglementaires pour informer les utilisateurs des mises à jour réglementaires.

Types d'alertes et tâches réglementaires associées

Différents types d'alertes sont affichés dans le module Alertes réglementaires de l'application Regulatory Change Management .

Vous pouvez utiliser les types d'alertes réglementaires suivants :

- Alertes d'événements réglementaires : génèrent des alertes, fournissent des mises à jour sur les actualités et fournissent des informations sur les changements réglementaires. Les alertes sont par défaut des alertes d'événements réglementaires. Tous les flux RSS génèrent un enregistrement d'alerte réglementaire.
- Alertes de documents sources : signifient les changements apportés aux citations. Les citations sont comme diverses sections d'un document de référence. ServiceNow® GRC offre l'intégration UCF (Unified Compliance Framework) de Network Frontiers. L'intégration crée des documents de référence après l'importation et crée des citations correspondantes sous chaque document de référence. Lorsqu'une citation existante est mise à jour ou qu'une nouvelle citation est insérée, cela signifie un changement dans le document source. Les alertes de documents sources ne sont disponibles que lors de l'intégration à un fournisseur tiers d'intelligence réglementaire ; par exemple, Thomson Reuters.

La différence entre une alerte d'événement réglementaire et une alerte de document source est le champ d'application. Les alertes d'événements réglementaires désignent des alertes générales pour les changements généraux et pour les changements réglementaires à venir. En revanche, les alertes de documents sources signifient des changements spécifiques aux citations. Lorsqu'une citation existante est mise à jour ou qu'une nouvelle citation est insérée, cela signifie un changement dans le document source.

Les différents types d'alertes impliquent chacun un ensemble distinct de tâches réglementaires. Ces tâches sont créées chaque fois qu'un utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin prend une alerte et la marque comme applicable. Ces tâches sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tâche de changement réglementaire : cette tâche est créée pour les alertes d'événements réglementaires. La tâche est utilisée pour évaluer les changements et mettre à jour les objets GRC, tels que les politiques, les contrôles et les déclarations de risque de la bibliothèque.
- Tâche d'importation de document source : cette tâche est créée pour les alertes de document source. La tâche est utilisée pour mettre à jour une citation existante ou pour insérer une nouvelle citation reçue du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire.

Alertes et rôles d'utilisateur

Les alertes peuvent avoir différents états. La propriété principale d'une alerte est de savoir si elle est affectée ou non affectée. Pour les alertes affectées, le champ **Coordinateur** a une valeur. Une alerte peut être affectée à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager ou du rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin. En revanche, une alerte non affectée n'est affectée à personne.

Vous pouvez effectuer diverses actions sur des alertes non affectées. Ces actions sont les suivantes :

- Mettre à jour
- Applicable
- Différer
- Initier l'évaluation de l'impact
- Non applicable
- Annuler l'alerte réglementaire
- Supprimer

Lorsqu'une alerte d'événement réglementaire non affectée est marquée comme applicable, une tâche de changement réglementaire est créée. Lorsqu'une alerte de document source non affectée est marquée comme applicable, une tâche d'importation de document source est créée.

Lorsqu'une alerte non affectée est marquée comme non applicable avec des commentaires dus, son état est défini sur Fermé dans le formulaire d'alerte réglementaire.

Les alertes affectées peuvent avoir différents états. Ces états sont les suivants :

- Nouveau
- Différé
- Évaluation de l'impact
- En cours
- Fermé

En termes de rôles d'utilisateur, toutes les alertes sont accessibles par les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin ou sn_grc_reg_change.manager. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent consulter les alertes qui leur sont affectées, mais ils ne peuvent pas afficher les alertes non affectées ou les alertes affectées à d'autres personnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nettoyeurs de table pour les alertes réglementaires

Les enregistrements d'alerte marqués comme non applicables doivent être nettoyés à intervalles réguliers. L'application Regulatory Change Management fournit des nettoyeurs de table pour nettoyer automatiquement les enregistrements d'alertes. Les utilisateurs spécifient l'heure et la fréquence de l'activité de nettoyage. Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin peuvent effectuer des activités de nettoyage.

De même, les enregistrements de fichiers de registre qui ont été traités peuvent être nettoyés à des intervalles de temps spécifiés.

Effectuer des actions sur les alertes réglementaires

Effectuer diverses actions sur les alertes réglementaires non affectées et d'autres types d'alertes réglementaires. Par exemple, vous pouvez affecter une alerte non affectée, lancer une évaluation de l'impact sur une alerte et marquer une alerte comme applicable, entre autres actions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une alerte réglementaire peut être une alerte d'événement réglementaire ou une alerte de document source. Certaines actions peuvent être effectuées sur les deux types d'alerte, mais d'autres ne peuvent être effectuées que sur les alertes d'événements réglementaires. Les utilisateurs et les gestionnaires peuvent effectuer la plupart des mêmes actions, mais certaines actions ne peuvent être effectuées que par les gestionnaires.

Les gestionnaires peuvent affecter des champs à l'utilisateur approprié. L'utilisateur approprié peut alors évaluer l'applicabilité de l'alerte, lancer des évaluations d'impact et effectuer les tâches réglementaires affectées.

Dans la procédure suivante, les étapes 3 et suivantes décrivent les différentes actions que vous pouvez entreprendre en tant que gestionnaire ou utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires**.
2. Pour affecter une alerte non affectée, cliquez sur une alerte dans le module Alertes non affectées.
   Le rôle sn_grc_reg_change.manager vous permet de définir le champ **Coordinateur** sur un utilisateur approprié disposant du rôle sn_grc_reg_change.user.
   Cette action déplace l'alerte vers le module Toutes les alertes affectées.
3. Pour enregistrer et mettre à jour les changements apportés à l'enregistrement d'alerte, cliquez sur **Mettre à jour**.

Champ	Description
Cliquez sur **Applicable**	L'impact de l'alerte s'applique à votre organisation. Si l'alerte concerne un type d'événement réglementaire, cette action crée une tâche de changement réglementaire. Vous pouvez définir et terminer les actions réglementaires associées au changement. Si l'alerte concerne un type d'événement réglementaire, cette action crée une tâche de changement réglementaire. L'état de l'alerte est mis à jour sur En cours pour les deux types d'alertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour reporter une alerte à une date ultérieure, procédez comme suit :

   a. Cliquez sur **Différer**.

   b. Sélectionnez une date de rappel future et ajoutez un motif pour le report.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'alerte passe à l'état **Différé** dans l'application. Les utilisateurs affectés reçoivent un e-mail à la date de report sélectionnée pour leur rappeler de travailler sur l'alerte. Ils peuvent également annuler l'alerte.

5. Pour lancer une évaluation de l'impact sur l'alerte, cliquez sur **Lancer l'évaluation de l'impact**.
   Cette action n'est disponible que pour les gestionnaires et les utilisateurs des alertes d'événements réglementaires. Cette action n'est pas disponible pour les alertes de document source.

6. Si l'impact de l'alerte n'est pas applicable à l'organisation, cliquez sur **Non applicable**.
   Indiquez un motif pour marquer le champ comme non applicable.
   L'alerte passe à l'état **Fermé** .

7. Pour annuler l'alerte, cliquez sur **Annuler l'alerte réglementaire**.
   Cette action est disponible pour les gestionnaires et les utilisateurs des alertes d'événements réglementaires, ainsi que pour les gestionnaires des alertes de documents sources ; mais il n'est pas disponible pour les utilisateurs des alertes de documents sources.
   Cette action fait passer l'alerte à l'état **Annulé** . L'alerte est déplacée vers le module Alertes fermées.

8. Pour réaffecter une alerte affectée à un autre utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user, cliquez sur **Réaffecter**.

9. Pour supprimer une alerte, cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter un contenu des documents de référence recommandé par l'IA à une alerte réglementaire

Ajouter un contenu des documents de référence recommandé par l'IA à une alerte réglementaire à l'aide de l'application GRC : Intelligence prédictive .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Traditionnellement, les citations étaient téléchargées à partir d'un fournisseur tiers, mais seuls les utilisateurs disposant de licences d'abonnement pouvaient télécharger les citations à partir de ces fournisseurs tiers ou vous pouviez créer des citations à partir d'un document de référence en utilisant Conformité de l'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône).
3. **Sélectionnez Alertes réglementaires**.
4. Sélectionnez une alerte réglementaire pour l'ouvrir.
   Les alertes réglementaires peuvent être un événement réglementaire ou un document source.
5. **Sélectionner Actions recommandées**.

> **Remarque :** L'option **Actions recommandées** n'est disponible que pour une alerte d'événement réglementaire classée comme type d'événement réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans chaque citation recommandée par l'IA, sélectionnez **Associer** pour associer la citation à l'alerte réglementaire.
   La carte de citation recommandée affiche les détails suivants :
   - Score qui indique le niveau de fiabilité de la citation générée.
   - Nom de la citation.
   - Description de la citation.
   - Document de référence auquel la citation appartient.
7. Répétez l'étape précédente pour tous les contenus des documents de référence que vous souhaitez associer à l'alerte réglementaire ouverte.
   Les citations sélectionnées sont associées à l'alerte réglementaire.

Gérer et affecter les alertes d'événements réglementaires

Affectez les alertes d'événements réglementaires reçues du fournisseur d'intelligence réglementaire à un utilisateur approprié. Vous pouvez examiner d'autres propriétés de l'alerte d'événement réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les alertes réglementaires sont affichées dans le module Alertes réglementaires de l'application Regulatory Change Management .

En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes d'événements réglementaires aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut ensuite effectuer des actions sur les alertes d'événements réglementaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.
   Toutes les alertes réglementaires de votre instance s'affichent. Vous pouvez afficher les alertes non affectées et les affecter à un utilisateur spécifique. Une alerte entrante est automatiquement affectée à l'état Nouveau.
2. Dans la liste des alertes réglementaires, sélectionnez une alerte d'événement réglementaire à l'aide de la colonne Type.
   L'enregistrement d'alerte de l'alerte d'événement réglementaire s'affiche.
3. Pour affecter l'alerte, définissez le champ **Coordinateur** sur l'utilisateur approprié.
   Vous pouvez examiner les autres propriétés de l'alerte pour vous aider à déterminer l'utilisateur approprié à qui effectuer l'affectation.

Formulaire d'alerte réglementaire

Champs	Description
Titre	Titre de l'alerte tel que reçu du fournisseur.
Source	Source de l'alerte réglementaire.
Description	Description et bref résumé de l'événement.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alertes réglementaires.
URL du fournisseur	URL de l'alerte reçue du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
URL de l’organisme de régulation	URL de l’organisme de réglementation associé à l’alerte.
Coordinateur	Liste des gestionnaires réglementaires auxquels vous pouvez affecter l’alerte.
Impact global	Impact global du champ. ○ Aucun Impact ○ Bas ○ Moyen ○ Élevé ○ Critique
Type	Type d’alerte réglementaire. ○ Événement règlementaire ○ Document source
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier est effectivement publié par l’organisme de réglementation.
Date des commentaires	Date à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l’événement réglementaire.
Date d'effet	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier sera applicable.
Date de conformité	Date à laquelle l’événement réglementaire sera conforme.
Date d'expiration	Date d’expiration de l’événement réglementaire particulier.
Données de la série	
Nom de la série	Nom de la série associée à l’alerte réglementaire.
Nombre de séquence	Numéro de séquence associé à l’alerte réglementaire.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l’alerte.
Listes connexes	
Tâches de réglementation	Tâches connexes pour l’alerte. Ce champ n’est disponible que lorsqu’une alerte est affectée à un coordinateur et qu’elle est à l’état En cours.
Documents connexes	Détails des documents associés à l’alerte, tels qu’une citation, un titre ou un type.
Évaluations de l’impact	Détails de l’évaluation de l’impact associés à l’alerte d’événement réglementaire.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'alerte d'événement réglementaire est affectée à l'utilisateur sélectionné et répertoriée sous **le module Toutes les alertes affectées** de l'application.

Former et utiliser la solution de similarité pour recommander des citations sur les alertes réglementaires

Formez et utilisez la solution d'apprentissage machine en activant le module d'extension Intelligence prédictive de Gouvernance, risque et conformité. La solution permet au système de recommander automatiquement des citations correctes sur les alertes réglementaires à associer.

Avant de commencer
Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés.

- GRC Profiles
- Intelligence prédictive

Rôle requis : ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Sélectionnez la solution **Recommander des contenus des documents de référence sur les alertes réglementaires** .
3. Renseignez les champs du formulaire Définition de similarité.
   Pour obtenir une description des champs, consultez la rubrique Formulaire de définition de similarité.
4. Cliquez sur le bouton approprié pour la définition de la solution.

Option	Description
Enregistrer	Enregistrez votre enregistrement de définition de solution pour pouvoir y revenir plus tard.
Mettre à jour et reformer	Modifiez votre définition de solution et formez-la.

Affecter automatiquement une configuration pour les alertes réglementaires

Configurez un enregistrement de configuration d'affectation pour activer les affectations automatiques pour les alertes réglementaires du type Événement réglementaire.

Avant de commencer
L'application GRC : Affectation et configurations d'approbation (sn_grc_appr) pour les configurations d'approbation et d'affectation est installée avec l'application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Rôle requis : sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez désormais acheminer les alertes réglementaires vers des experts du domaine qui peuvent traiter rapidement les problèmes de conformité dans leur domaine de spécialisation. Cela garantit une gestion proactive des risques et des obligations réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation et configurations des approbations** > **Configurations des affectations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration d'affectation s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Nouvel enregistrement de configuration d'affectation.

   Remarque : Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de définition de similarité

Utilisez le formulaire Formulaire de définition de similarité pour Conformité de l'espace de travail créer une définition de similarité pour le mappage de conformité réglementaire.

Formulaire de définition de similarité

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de définition de similarité

Champ	Description
Étiquette	Nom unique de la solution de similarité.
Nom	Nom de la solution de similarité. Ce champ est automatiquement défini sur le nom affecté par le système qui est le plus similaire à votre valeur pour le champ **Étiquette** .
Corpus de mots	Corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez le **corpus de mots pour le corpus de mots d'affectation de problème** . **Remarque :** Pour les corpus de mots dans les solutions de similarité, le nombre d'enregistrements selon la table est limité à 300 000.
Table	Table contenant les enregistrements par rapport auxquels vous souhaitez vous entraîner et pour lesquels vous souhaitez effectuer des prédictions. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire. Le lien indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions actuelles. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table [sn_compliance_citation]. Ne modifiez pas ce champ pour cette définition de solution.
Champs	Types de champs susceptibles d'aider à recommander les citations. Vous pouvez sélectionner les colonnes de la table dans le champ **Table** afin que leurs données vous aident à prédire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition de similarité (suite)

Champ	Description
	les citations avec plus de précision. Dans ce cas d'utilisation, les champs **Nom**, **Nom du document**, **Description du document** et **Description** sont sélectionnés. Ces champs correspondent aux types de champs qui contiennent les enregistrements de citation que vous souhaitez recommander. **Remarque :** Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides dans l'enregistrement de problème de votre base de données, de sorte que ces champs puissent vous aider à trouver des contenus des documents de référence similaires pour le mappage aux alertes réglementaires.
Table de test	Table contenant les citations pour lesquelles vous souhaitez effectuer une prédiction. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_reg_change_regulatory_feed]. **Remarque :** Le nombre d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer est limité à 10. Ce champ ne doit pas être modifié pour cette définition de solution.
Champs de test	Champs qui sont utilisés comme entrée pendant la prédiction. Dans ce cas d'utilisation, sélectionnez **Titre** et **Description**. **Remarque :** Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, de sorte que ces champs puissent aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires du problème.
Filtre	Laissez ce champ vide.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez **l'anglais**, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** Le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue qui sont utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la tokenisation des mots, la suppression des mots vides et la radicalisation.
Mots vides	Liste de mots vides. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition de similarité (suite)

Champ	Description
	de traitement est l'anglais, l'option **Mots vides anglais par défaut** s'affiche. La liste Mots vides anglais par défaut apparaît également dans votre sélection. Vous pouvez ajouter votre propre liste personnalisée de mots vides.
Fréquence de la formation	Fréquence de la formation. L'option de reformation peut durer 180 jours.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, de nouvelles citations se produisent généralement fréquemment tout au long de la journée. Si vous avez de nouvelles citations, vous pouvez sélectionner une fréquence de mise à jour **Toutes les 15 minutes**. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que de nouvelles citations soient incluses dans l'actualisation.

Gérer et affecter des alertes de documents sources

Affectez les alertes de documents sources reçues du fournisseur d'intelligence réglementaire à un utilisateur approprié. Vous pouvez examiner d'autres propriétés de l'alerte de document source.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes de documents sources aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut ensuite effectuer des actions sur les alertes du document source.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.
   Toutes les alertes réglementaires de votre instance s'affichent. Vous pouvez afficher les alertes non affectées et les affecter à un utilisateur spécifique. Une alerte entrante est automatiquement affectée à l'état Nouveau.
2. Dans la liste des alertes réglementaires, sélectionnez une alerte de document source à l'aide de la colonne Type.
   L'enregistrement d'alerte de l'alerte de document source s'affiche.
3. Pour affecter l'alerte, définissez le champ **Coordinateur** sur l'utilisateur approprié.
   Vous pouvez examiner les autres propriétés de l'alerte pour vous aider à déterminer l'utilisateur approprié à qui effectuer l'affectation.

Formulaire d'alerte réglementaire

Champs	Description
Titre	Titre du document source Type d'alerte tel que reçu du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Citation	Numéro de citation du document source reçu du fournisseur d’alerte.
URL du fournisseur	URL du fournisseur pour l’alerte.
URL de l’organisme de régulation	URL de l’organisme de réglementation associé à l’alerte.
Fournisseur	Nom du fournisseur d’alerte.
Coordinateur	Utilisateur à qui l’alerte est affectée.
État	État de l’alerte.
Type	Type de l’alerte réglementaire. Par exemple, document source.
Taxonomie	
Organisme de régulation	Organisation qui exerce une fonction de réglementation, telle qu’une agence gouvernementale.
Secteur	Différents segments d’activité pour vos organisations, tels que la banque et l’assurance.
Thème	Grandes rubriques que vous pouvez utiliser pour classer votre contenu réglementaire. Les thèmes possibles sont la confidentialité, la résilience opérationnelle et les dépôts réglementaires.
Juridiction	Emplacement dans lequel un organisme réglementaire ou juridique peut exercer l’autorité légale.
Type de contenu	Les différentes catégories de contenu qu’un organisme de réglementation peut publier, telles que les documents législatifs, les règlements et les règles.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier est effectivement publié par l’organisme de réglementation.
Date d'effet	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier sera applicable.
Date d'expiration	Date d’expiration de l’événement réglementaire particulier.
Date des commentaires	Date à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l’événement réglementaire.
Date de conformité	Date à laquelle l’événement réglementaire sera conforme.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l’alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Activités	Journal des activités associées à l'alerte.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'alerte de document source est affectée à l'utilisateur sélectionné et répertoriée dans le module **Toutes les alertes affectées** de l'application.

Tâches de changement réglementaire

Lorsqu'un gestionnaire ou un utilisateur marque une alerte non affectée comme applicable, une tâche de changement réglementaire est créée. Une tâche de changement réglementaire est utilisée par les personnes concernées pour analyser et identifier les changements qui doivent être apportés aux alertes. Les parties prenantes peuvent ensuite créer des tâches d'action.

Une tâche de changement réglementaire sert de parent pour toutes les tâches d'action qui ont été créées pour terminer les changements identifiés. Par exemple, une tâche d'action peut impliquer de mettre à jour les politiques, les contrôles et les déclarations de risque de la bibliothèque de réglementation.

Un gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager affecte une tâche de changement réglementaire à un utilisateur identifié disposant du rôle sn_grc_reg_change.user dans le système. La tâche de changement réglementaire affiche les détails de la tâche, tels que le groupe d'affectation, l'approbateur, le délégataire et d'autres informations pertinentes.

Une fois qu'une tâche de changement réglementaire est terminée, l'alerte réglementaire associée peut être fermée.

Utilisateurs et actions associées pour les tâches de changement réglementaire

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager et les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher et effectuer certaines tâches dans le module Tâches de changement réglementaire.

Vues et actions disponibles pour les gestionnaires

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher les tâches suivantes dans le module Tâches de changement réglementaire :

- Toutes les tâches affectées
- Tâches non affectées
- Nouvelles tâches
- Répondre aux tâches
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches d'implémentation
- Tâches fermées
- Mes approbations

Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes sur une tâche de changement réglementaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectez la tâche de changement réglementaire à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user.
- Ajoutez des instructions pour le délégataire sur la tâche.
- Être ajouté à la liste de surveillance.
- Ajoutez des notes de travail.
- Ajoutez une date d'échéance future pour terminer le travail sur la tâche de changement réglementaire.
- Ajoutez un approbateur, généralement un autre gestionnaire, pour approuver la tâche de changement réglementaire.
- Mettez à jour les notes de travail.

Vues et actions disponibles pour les autres utilisateurs

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les tâches suivantes dans le module Tâches de changement réglementaire :

- Nouvelles tâches
- Répondre aux tâches
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches d'implémentation
- Tâches fermées

Si la tâche de changement réglementaire est affectée à l'utilisateur, il peut se connecter et effectuer les actions suivantes sur la tâche de changement réglementaire :

- Affichez la tâche de changement réglementaire sous Nouvelles tâches.
- Mettez à jour les notes de travail.
- Cliquez sur **Répondre** pour faire passer la tâche à l'état Répondre.
- Vérifiez si une tâche d'action doit être créée pour la tâche de changement réglementaire.
- Évaluez si l'alerte entrante a un impact sur la bibliothèque GRC du système actuel.
- Affichez les détails de l'évaluation d'impact réalisée par les propriétaires d'entités.
- Créez les tâches d'action nécessaires liées aux domaines Conformité et Risque de la bibliothèque GRC, puis affectez-les à un groupe approprié.

Gérer les tâches de changement réglementaire

Gérez les tâches d'action réglementaire dans le module Tâches de changement réglementaire afin de pouvoir utiliser ces tâches pour identifier les changements réglementaires et vous y conformer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches de changement réglementaire sont automatiquement créées chaque fois qu'une alerte d'événement réglementaire est marquée comme applicable après l'évaluation de l'applicabilité. Les membres de l'équipe de conformité réglementaire élaborent un plan

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’action pour identifier les changements à implémenter afin que votre organisation se conforme au changement réglementaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Tâches de changement de réglementation**.
2. Sélectionnez une tâche de changement réglementaire.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de changement réglementaire

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation de la tâche. Le groupe est sélectionné dans la table Hiérarchie des groupes.
Affecté à	Nom de l’utilisateur qui est affecté à la tâche.
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe qui approuve la tâche.
Approbateur	Approbateur de la tâche de changement réglementaire. Lorsque le type d’approbateur est Groupe, la demande est envoyée aux membres du groupe.
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche de changement réglementaire.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche de changement réglementaire est approuvée.
Alerte réglementaire	Nom de l’alerte réglementaire.
Instructions	Instructions pour la tâche.
Liste de surveillance	Liste de surveillance pour ajouter des utilisateurs intéressés.
Liste de notes de travail	Utilisateurs intéressés par les notes de travail.
Notes de travail	Journal des notes de travail.
Activités	Journal des activités.
Liste connexe	
Tâches d'action	Tâches d’action réglementaire. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une tâche d’action réglementaire en réponse à la tâche de changement réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si des tâches d'action réglementaire sont en cours lorsque la tâche réglementaire parente est fermée manuellement, toutes les tâches d'action réglementaire associées passent à l'état Annulé avec le message d'avertissement suivant : Les tâches d'action pour cette tâche de changement réglementaire/tâche d'importation de document sont en cours. Cliquer sur OK les annulera. Voulez-vous poursuivre ? Si aucune tâche d'action réglementaire n'est associée ou si les tâches d'action réglementaire sont fermées, le message suivant s'affiche : Voulez-vous vraiment fermer cette tâche ? Cliquez sur OK pour fermer la tâche.
Problèmes	Problèmes observés pendant le workflow du changement réglementaire ou le workflow du document source.
Approbateurs	Enregistrements d'approbation créés lorsqu'une approbation est demandée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Si vous souhaitez ajouter de nouvelles tâches d'action liées à la tâche de changement réglementaire, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Tâches d'action.
6. Pour demander une approbation de la tâche de changement réglementaire, connectez-vous en tant qu'approbateur et cliquez sur **Demander l'approbation** pour demander une approbation.
   L'état de la tâche de changement réglementaire est mis à jour vers l'état **En attente d'approbation** . Dans la liste connexe des approbateurs de la tâche de changement réglementaire, l'état de l'approbation est mis à jour sur **Demandé**. Le gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager, l'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user ou l'utilisateur administrateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin peuvent afficher la demande des tâches de changement réglementaire dans **Mes approbations** .
7. Sélectionnez **Approuver** pour approuver la demande.

Résultats

La demande est approuvée. La tâche de changement réglementaire passe à l'état Implémentation. Lorsque la tâche d'action associée à la tâche de changement réglementaire est terminée, la tâche de changement réglementaire est fermée.

Tâches d'importation de documents sources

L'application Regulatory Change Management traite les alertes d'origine externe. Les tâches d'importation de documents sources sont automatiquement créées chaque fois qu'un enregistrement d'alerte de document source est marqué comme applicable. Le document source peut faire référence aux documents législatifs et réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un type de document source d'alerte réglementaire est reçu, il fournit le titre de la citation et le numéro de la citation. La citation peut déjà être disponible dans la bibliothèque GRC ou il peut s'agir d'une citation nouvellement créée. Chaque enregistrement d'alerte contient des métadonnées sur le document source qui aident les principales parties prenantes à importer l'enregistrement dans la bibliothèque réglementaire. Les métadonnées incluent le nom de la citation et d'autres informations.

Les alertes de documents sources sont utilisées pour créer des tâches d'importation de documents sources. Une tâche d'importation de document source est utilisée pour ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque de réglementation. Cette tâche est effectuée par les membres de l'équipe de conformité. Ils importent un document source dans la bibliothèque réglementaire en ServiceNow tant qu'objet de citation.

Une tâche d'importation de document source est créée à partir d'un enregistrement d'alerte réglementaire. La tâche passe par le workflow d'importation du document source ou le cycle de vie.

1. L'applicabilité de tous les enregistrements d'alerte non affectés de type document source est évaluée.
2. Si un enregistrement d'alerte de document source est marqué comme applicable, une tâche d'importation de document source est automatiquement créée.

Le cycle de vie d'importation du document source commence à partir de l'enregistrement de l'alerte réglementaire. Lorsque le gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager marque une alerte de document source non affectée comme applicable, une tâche d'importation de document source est créée.

Les utilisateurs peuvent afficher la tâche d'importation de document à l'état Prêt pour l'importation, évaluer la citation associée à l'alerte et décider du futur plan d'action pour la tâche d'importation de document.

Utilisateurs, actions associées et états pour les tâches d'importation du document source

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager et les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin peuvent afficher et effectuer certaines actions sur les tâches d'importation de documents sources.

Vues et actions disponibles pour les gestionnaires

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher et trier les types suivants de tâches d'importation de documents sources :

- Toutes les tâches
- Tâches non affectées
- Toutes les tâches affectées
- Prêt pour l'importation de tâches
- Tâches en cours
- Tâches d'implémentation
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches fermées
- Mes approbations

Les gestionnaires peuvent afficher la tâche d'importation de document dans le module Mes approbations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes sur l'alerte du document source :

- Affectez l'alerte à un utilisateur.
- Mettez à jour l'alerte avec des détails supplémentaires.
- Réaffecter l'alerte à un autre utilisateur.
- Différez l'alerte à une date ultérieure en ajoutant un motif et les commentaires.
- Marquez l'alerte comme applicable ou non applicable après avoir effectué une évaluation initiale. Cette action fait passer l'état de l'alerte à En cours.

Vues et actions disponibles pour les autres utilisateurs

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin peuvent afficher la tâche d'importation de document sous Tâches d'implémentation.

Les utilisateurs peuvent afficher la nouvelle alerte de document source dans le module Nouvelles alertes.

Remarque : Pour les alertes de type document source, une évaluation de l'impact n'est pas nécessaire.

Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes sur une nouvelle alerte :

- Mettez à jour les détails de l'alerte.
- Marquez l'alerte comme applicable.
- Marquer l'alerte comme non applicable.

États de la tâche d'importation du document source

Les états de la tâche d'importation du document source sont les suivants :

- Prêt pour l'importation
- En cours
- En attente d'approbation
- Implémentation
- Différé
- Fermé

Si l'alerte est marquée comme applicable et si la tâche de document source créée dans le cadre du processus passe à l'état Fermé, l'enregistrement d'alerte réglementaire passe automatiquement à l'état Fermé.

Gérer les tâches d'importation du document source

Gérez les tâches de documents sources, les alertes de documents sources associées et d'autres détails pertinents dans le module Tâches de changement réglementaire. Utilisez ces tâches pour identifier et respecter les changements apportés au document source.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche d'importation de document source est utilisée pour ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque de réglementation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Regulatory Change Management** > **Tâches d'importation de documents source**.
2. Sélectionnez une tâche d'importation de document source.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche d'importation de document source

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation pour l'enregistrement. Le groupe est sélectionné dans la table Hiérarchie des groupes.
Affecté à	Nom de la personne affectée à la tâche.
Type d'approbateur	Type d'approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe**
Approbateur	Approbateur de la tâche d'importation de document source. Lorsque le champ **Type d'approbateur** est défini sur **Groupe**, la demande est envoyée aux membres du groupe.
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche d'importation du document source.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche d'importation du document source est approuvée.
Alerte réglementaire	Nom de l'alerte réglementaire.
Instructions	Instructions pour la tâche.
Tâche d'importation	
Action	Action pour la tâche d'importation. ○ Mettre à jour : pour mettre à jour une citation existante. ○ Insérer : pour insérer une nouvelle citation.
Citation cible	Recherchez une citation à mettre à jour. Sélectionnez Nouveau pour insérer une citation.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Utilisateurs que vous avez ajoutés en tant qu'observateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de notes de travail	Liste des notes de travail rédigées par les utilisateurs.
Notes de travail	Notes de travail ou commentaires fournis.
Liste connexe	
Documents sources similaires	Enregistrements de documents sources similaires.
Tâches d'action	Tâches d'action liées aux tâches du document d'importation. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter de nouvelles tâches d'action.
Problèmes	Problèmes observés pendant le workflow de changement réglementaire ou le workflow de document source.
Approbateurs	Approbateurs de la tâche d'importation du document. Cette liste affiche les enregistrements d'approbation créés lorsqu'une approbation est demandée.

4. Pour appliquer vos modifications, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour mettre à jour la tâche d'importation de document source sélectionnée, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour enregistrer les changements, cliquez sur **Travail en cours**.
5. Pour demander une approbation pour la tâche d'importation de documents source, cliquez sur **Demander l'approbation**.

Résultats

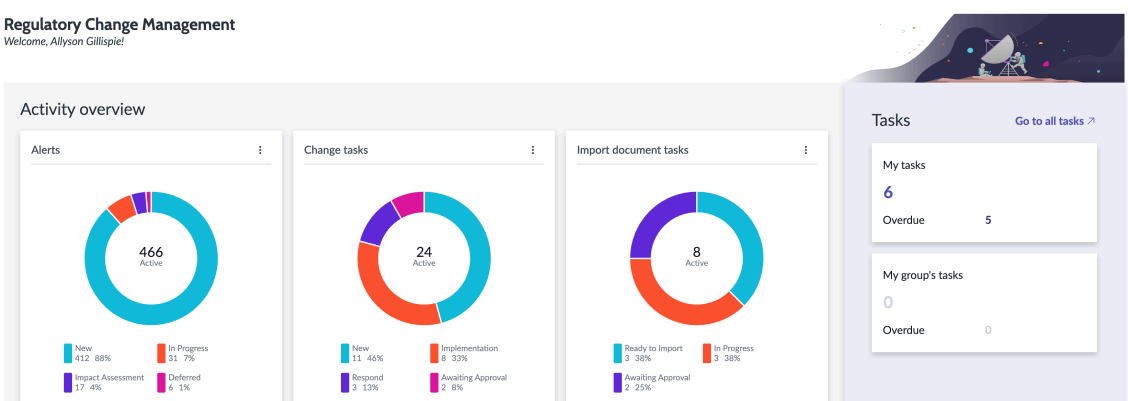
Une nouvelle citation est insérée ou une citation existante est mise à jour.

Tableau de bord de Regulatory Change Management

Le Regulatory Change Management tableau de bord fournit la vue actuelle du paysage réglementaire.

Remarque : Le tableau de bord de vue d'ensemble de l'interface utilisateur classique n'est plus disponible à partir de la Zurich version.

Tableau de bord Gestion des changements réglementaires



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble des changements réglementaires

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d’utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
sn_grc_reg_change.gestionnaire	Le gestionnaire RCM peut afficher les nouvelles alertes réglementaires et comprendre l’état des alertes et les différentes tâches réglementaires. Il fournit également une vue calendrier des tâches réglementaires avec leurs dates d’échéance.

La page Vue d’ensemble fournit un résumé des événements et des tâches réglementaires, tels que les éléments suivants :

- Nouvelles alertes réglementaires
- Nouvelles tâches de changement réglementaire
- Tâches de changement réglementaire en retard
- Tâches d’action critique
- Alerte réglementaire par état : affiche les alertes regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches de changement réglementaire par état : affiche les tâches regroupées par état, nombre et pourcentage
- Importer les tâches de document par état : affiche les tâches regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches d’action : regroupe et empile les tâches d’action par les champs État et Priorité
- Tâches de changement réglementaire par date d’échéance : affiche un rapport des tâches de changement réglementaire

Gérer les tâches réglementaires dans Conformité de l'espace de travail

Vous pouvez effectuer diverses tâches réglementaires dans l’application Regulatory Change ManagementConformité de l'espace de travail et recevoir des informations granulaires sur les tâches et les alertes à l’aide des widgets de visualisation de données.

Le Regulatory Change Management workflow et le Regulatory Change Management flux de processus fournissent des informations sur les tâches réglementaires exécutées par les utilisateurs de l’application Regulatory Change Management pour se conformer aux changements réglementaires. Consultez le workflow Gestion des changements réglementaires pour plus Flux et tâches du processus réglementaire d’informations.

Vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes GRC : Regulatory Change Management dans Conformité de l'espace de travail:

- Affectez l’alerte d’événement réglementaire à un coordonnateur. Pour plus d'informations, consultez Affecter une alerte d’événement réglementaire à un coordinateur.
- Évaluez l’impact de l’alerte d’événement réglementaire, terminez l’évaluation et gérez les tâches de changement réglementaire associées à l’alerte. Pour plus d'informations,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

consultez Évaluer l’impact d’une alerte d’événement réglementaire et Gérer les tâches de changement réglementaire.

- Affectez l’alerte de document source à un coordonnateur. Pour plus d'informations, consultez Affecter une alerte de document source à un coordinateur.
- Gérez les tâches d’importation du document source associées à l’alerte de document source. Pour plus d'informations, consultez Gérer une tâche d’importation de document source.
- Gérez les tâches d’action associées aux alertes d’événements réglementaires et aux alertes de documents sources. Pour plus d'informations, consultez Créer une nouvelle tâche d’action pour l’alerte et Terminer la tâche d’action associée à l’alerte.
- Créez un problème lié à une tâche réglementaire. Pour plus d'informations, consultez Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire.
- Mappez la taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Gérer la taxonomie.

Alertes réglementaires

La vue Liste dans l’application Regulatory Change ManagementConformité de l'espace de travail affiche toutes les alertes réglementaires reçues dans l’option **Alertes réglementaires** du menu. La liste **Alertes non affectées** affiche toutes les alertes réglementaires nouvelles et non affectées. La colonne Type de la liste **Alertes non affectées** affiche le type de l’alerte réglementaire.

Les alertes réglementaires sont de deux types :

Alerte d’événement réglementaire

Une alerte d’événement réglementaire est une notification système qui informe les personnes concernées des modifications de lois ou de réglementations affectant les opérations de l’organisation. Ces alertes sont un élément essentiel du cadre de conformité réglementaire d’une entreprise, conçu pour assurer une sensibilisation et une réponse rapides à l’évolution des obligations juridiques et réglementaires.

Les alertes d’événements réglementaires fournissent une visibilité précoce sur les développements qui peuvent nécessiter des mises à jour des politiques, procédures, contrôles ou stratégies de gestion des risques internes. Ils aident les organisations à maintenir la conformité, à atténuer les risques réglementaires potentiels et à aligner les pratiques internes sur les exigences légales actuelles.

Les alertes d’événements réglementaires fournissent des notifications en temps réel ou quasi réel pour prendre en charge la gestion proactive de la conformité. Ces alertes aident les utilisateurs désignés tels que les responsables de la conformité, les équipes juridiques et les chefs d’entreprise à prendre des mesures en temps opportun. Vous pouvez évaluer l’impact du changement réglementaire et déterminer les prochaines étapes appropriées pour l’organisation.

Alerte du document source

Un document source désigne une publication officielle ou un document faisant autorité qui fournit des renseignements essentiels sur les lois, les règlements ou les directives réglementaires. Dans Regulatory Change Management, les documents sources servent de documents de référence originaux et crédibles qui aident une organisation à comprendre ses obligations juridiques et réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces documents sont publiés par des organismes ou des autorités de réglementation et peuvent comprendre des lois, des notes d'orientation, des énoncés de politique, des documents de consultation, des mises à jour réglementaires et des avis d'application de la loi.

Dans Regulatory Change Management, les documents sources conservés par Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) sont intégrés pour garantir que les utilisateurs ont accès à un contenu réglementaire fiable, à jour et spécifique à la juridiction.

En reliant les alertes réglementaires et les activités de conformité aux documents sources pertinents, les organisations peuvent assurer la traçabilité, renforcer la préparation aux audits et maintenir l'alignement sur les dernières attentes réglementaires.

Sélectionnez le titre d'une alerte réglementaire ou de document source dans la vue Liste pour ouvrir une nouvelle page affichant les détails de l'alerte.

Page d'alertes d'événements réglementaires

La page Alertes d'événements réglementaires affiche par défaut les onglets et listes connexes suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Domaines concernés
- Évaluations des risques
- Évaluations réglementaires
- Tâches réglementaires

Page des alertes de documents sources

La page d'alertes de documents sources affiche par défaut les onglets suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Tâches réglementaires

Page Vue d'ensemble d'une alerte réglementaire

La page de vue d'ensemble affiche les éléments suivants :

- Option permettant de générer des recommandations pour les domaines concernés

  Vous pouvez générer des recommandations à partir de la page Vue d'ensemble ou de l'onglet Recommandations. Pour plus d'informations, consultez Générer des recommandations pour les citations impactées par les alertes réglementaires, les objectifs de contrôle et les contrôles.

- Option permettant de résumer l'alerte réglementaire

  L'option de synthèse est disponible pour les alertes réglementaires dans l'état **Nouveau** . Pour plus d'informations, consultez Générer un résumé d'une alerte réglementaire.

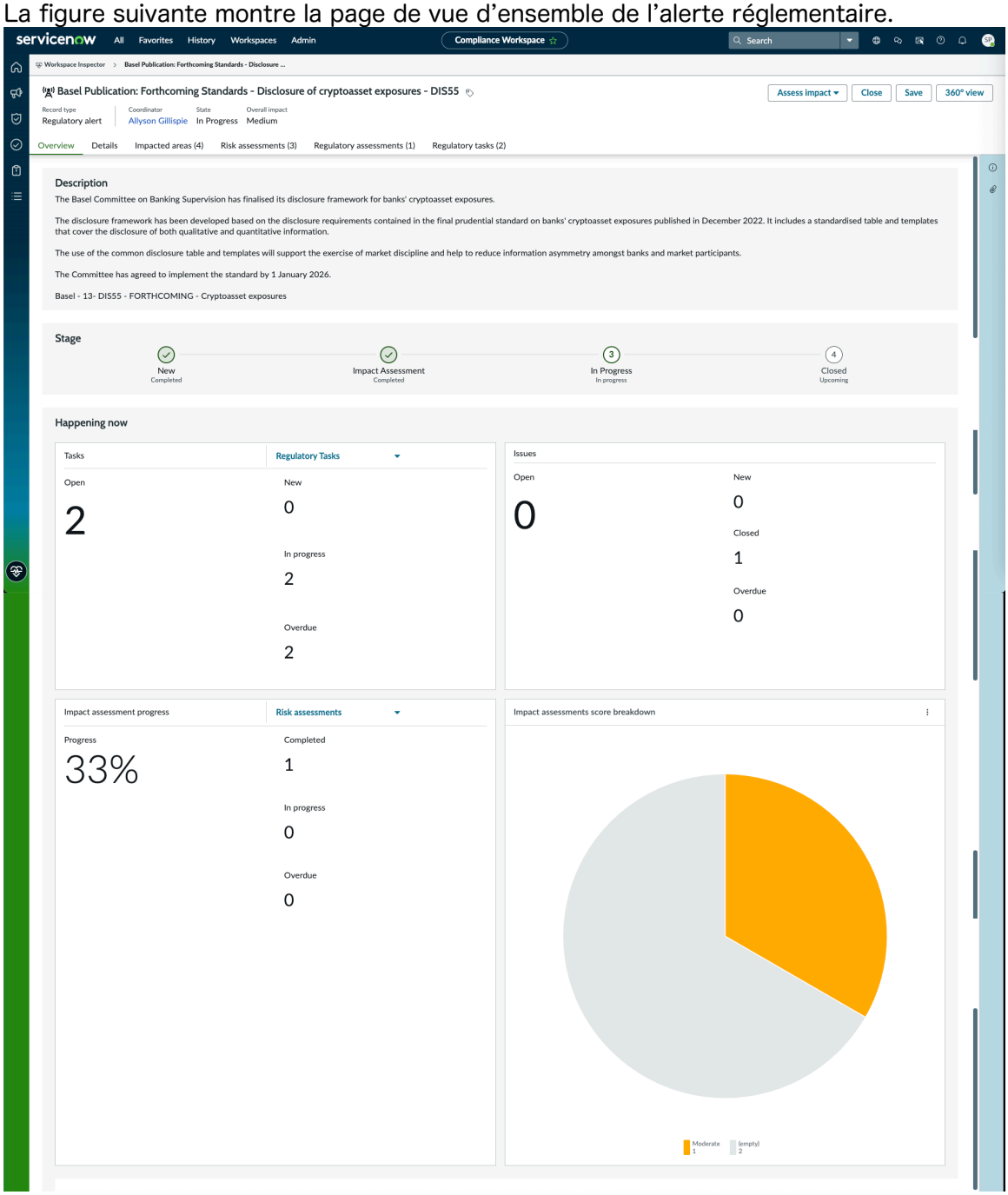
- Description de l'alerte réglementaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Étape : composant visuel qui guide à travers une séquence d'étapes d'une alerte d'événement réglementaire
- Les tâches d'action qui sont ouvertes, nouvelles, en cours et en retard
- Problèmes ouverts, nouveaux, en cours, fermés et en retard
- Pourcentage de progression de l'évaluation de l'impact
- Liste déroulante pour filtrer les évaluations réglementaires et les évaluations des risques terminées, ouvertes et en retard
- Répartition du score des évaluations de l'impact

La figure suivante montre la page de vue d'ensemble de l'alerte réglementaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre l'alerte d'événement réglementaire et l'alerte de document source

Une alerte d'événement réglementaire vous informe d'un changement réglementaire, tandis qu'une alerte de document source signale la publication ou la mise à jour du document officiel connexe.

Le tableau suivant décrit les principales différences entre une alerte d'événement réglementaire et une alerte de document source, en mettant en évidence leur objectif, leur contenu et leur utilisation dans le cadre du processus de conformité.

Alerte d'événement réglementaire par rapport à alerte de document source

Aspect	Alerte d'événement réglementaire	Alerte du document source
Définition	Une notification sur les changements ou les développements dans les lois, les règlements ou les politiques.	Notification concernant la publication ou la mise à jour d'un document source réglementaire officiel.
Objectif	Informer les personnes concernées des exigences réglementaires nouvelles ou modifiées susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité.	Donner accès à des documents de référence qui appuient ou détaillent les changements réglementaires.
Source du contenu	Mises à jour organisées en fonction de l'analyse des développements réglementaires (par exemple, par TRRI).	Dérivé directement de documents officiels publiés par des régulateurs ou des organismes faisant autorité.
Nature de l'information	Aperçus résumés et contextuels sur un événement réglementaire.	Contenu original et non modifié provenant de sources officielles telles que des lois, des conseils ou des avis.
Cas d'utilisation	Permet d'évaluer l'impact et de déterminer les actions de conformité ou les prochaines étapes.	Sert de référence pour l'interprétation juridique, les mises à jour des politiques et la traçabilité des audits.
Exemple	Alerte concernant un changement de la réglementation sur la confidentialité des données dans l'UE.	Alerte renvoyant au document officiel de modification du règlement de l'UE publié par l'autorité.

Traduction automatique

un lien Tâches de changement

Lier les tâches de changement directement à partir de l'onglet Domaines impactés d'une alerte réglementaire.

Avant de commencer

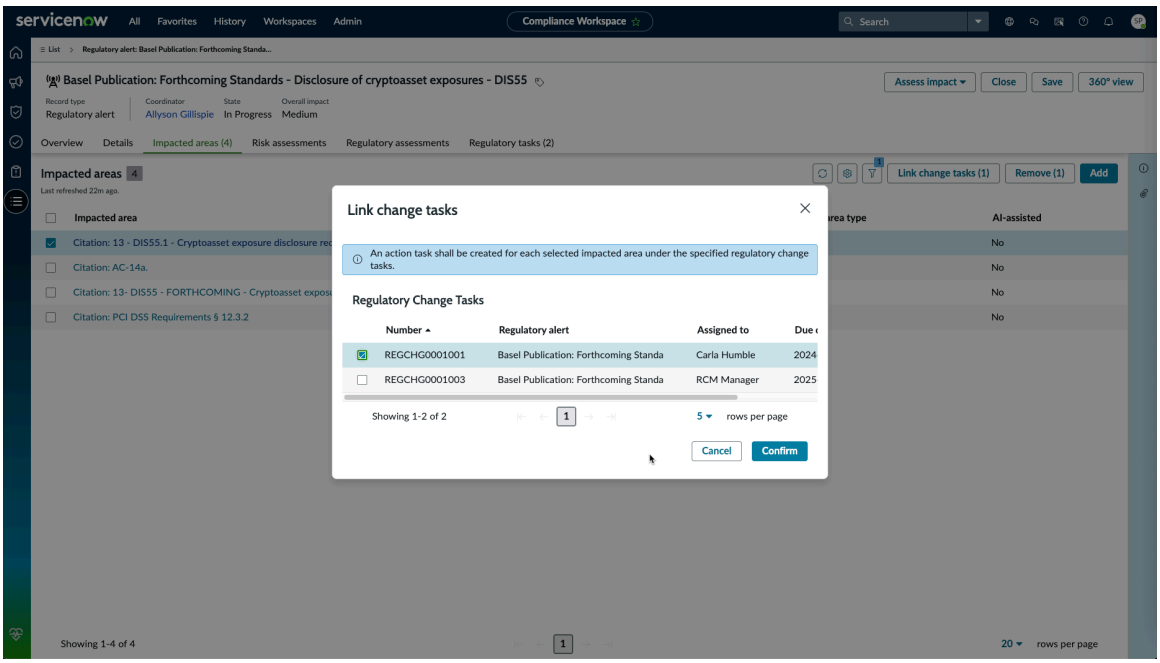
Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Accéder à **Liste** > **Alertes réglementaires** > **Toutes les alertes affectées**.
3. Sélectionnez et ouvrez l'alerte réglementaire requise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à l’onglet **Zones impactées** lors d’une alerte réglementaire.
5. Sélectionnez les domaines impactés pour lesquels vous souhaitez lier les tâches de changement.
6. Sélectionnez **Lier les tâches de changement**.
7. Sélectionnez les tâches de changement réglementaire que vous souhaitez lier.
8. Sélectionnez **Confirmer**.



Résultats

Une tâche d’action est créée pour chaque zone impactée sélectionnée et la tâche de changement réglementaire spécifique. Par exemple, si vous sélectionnez trois domaines impactés et deux tâches de changement réglementaire, six tâches d’action sont créées.

La liaison des tâches de changement permet une automatisation évolutive des tâches en générant des tâches d’action pour chaque combinaison de zone impactée et de tâche de changement réglementaire, confirmant ainsi une couverture complète et réduisant les efforts manuels.

Tâches de changement réglementaire

Lorsqu’une alerte réglementaire est marquée comme applicable par le coordonnateur, le gestionnaire ou l’administrateur d’alerte, le système lance la création d’une tâche de changement réglementaire. Cette tâche sert de point central aux parties prenantes pour déterminer les modifications à apporter aux pratiques de conformité organisationnelles.

La tâche de changement réglementaire fournit un processus structuré pour évaluer les mises à jour réglementaires et initier des actions correctives. Les parties prenantes utilisent cette tâche pour identifier les changements requis, ce qui conduit à la création d’une ou de plusieurs tâches d’action. Ces tâches d’action représentent les activités spécifiques nécessaires pour implémenter les changements, telles que la mise à jour des politiques, des contrôles ou des déclarations de risque pertinents au sein de la bibliothèque réglementaire.

Chaque tâche de changement réglementaire contient des tâches d’action connexes. Les tâches d’action sont créées pour répondre aux besoins identifiés. Cette relation hiérarchique garantit la traçabilité et la responsabilité tout au long du processus de mise en œuvre du changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous disposez du rôle sn_grc_reg_change.manager , vous pouvez affecter des tâches de changement réglementaire aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user . La tâche inclut des informations clés telles que le groupe affecté, le délégataire désigné, l'approbateur et d'autres détails essentiels de la tâche.

Vous pouvez créer plusieurs tâches de changement réglementaire pour une seule alerte réglementaire. Chaque tâche peut représenter une zone distincte d'impact réglementaire ou une catégorie spécifique d'actions requises. Cette approche permet aux organisations de décomposer les mises à jour réglementaires complexes en flux de travail gérables.

L'organisation du travail en tâches de changement réglementaire distinctes permet aux équipes d'attribuer des responsabilités plus précisément en fonction de leur expertise spécifique. Cette structure permet un suivi clair de l'avancement de chaque composant de la tâche individuelle. Séparer les tâches de changement réglementaire permet d'identifier et de gérer plus efficacement les dépendances entre les activités connexes.

Une distribution structurée des tâches améliore la collaboration entre les équipes et garantit la responsabilité tout au long du processus. Cette approche permet également de prendre toutes les mesures de conformité requises en temps opportun. La liaison de plusieurs tâches de changement réglementaire à une seule alerte réglementaire améliore la traçabilité de toutes les activités connexes. Ce lien permet aux parties prenantes de voir comment les différents aspects de l'alerte réglementaire sont traités.

Une tâche réglementaire est fermée automatiquement lors de l'approbation, ce qui indique que toutes les étapes requises ont été terminées avec succès. Vous pouvez également fermer manuellement une tâche réglementaire alors qu'elle est à l'état Implémentation, lorsque toutes les tâches d'action associées ont été terminées et fermées.

Une fois toutes les tâches de changement réglementaire terminées et leurs tâches d'action associées, vous pouvez fermer l'alerte réglementaire connexe. La fermeture de l'alerte confirme que toutes les obligations de conformité requises ont été remplies avec succès.

Types de tâches réglementaires

Les types de tâches réglementaires suivants sont disponibles dans Regulatory Change Management:

- Changement d'entreprise - par exemple, la mise en œuvre d'un nouveau processus pour se conformer aux réglementations anti-blanchiment d'argent mises à jour.
- Modification de citation - par exemple, mise à jour des références juridiques dans la documentation interne en raison de changements dans les lois sur la protection des données comme le RGPD.
- Mise à jour des contrôles : par exemple, modification des procédures de contrôle d'accès pour répondre aux nouvelles exigences de conformité en matière de cybersécurité.
- Révision de la politique - par exemple, mise à jour de la politique de confidentialité de l'organisation pour refléter les changements apportés aux exigences en matière de consentement dans le cadre des nouvelles directives réglementaires.
- Reporting réglementaire - par exemple, préparer et soumettre des informations financières révisées à une autorité réglementaire en réponse à de nouvelles normes de reporting.
- Révision de la formation - par exemple, mise à jour des modules de formation des employés pour inclure les changements récents dans les lois sur le harcèlement au travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Autres - Par exemple, établir un nouveau cadre de gouvernance pour gérer les transferts transfrontaliers de données en réponse aux nouvelles attentes réglementaires.
- Aucune : tâches qui n'entrent dans aucune catégorie prédéfinie spécifique, telles que les tâches de recherche préliminaire ou de configuration administrative.

Nouveau workflow d'une tâche réglementaire

Mettez à niveau les applications suivantes pour obtenir le nouveau workflow :

- GRC : Éléments communs d'espace de travail (`sn_grc_workspace`)
- GRC : Regulatory Change Management (`sn_grc_reg_change`)

À partir de la mise en Zurich production, une tâche réglementaire progresse à travers les états suivants :

- Nouveau : la tâche d'action a été créée, mais n'a pas encore été examinée ou mise en œuvre. Il s'agit de l'espace réservé initial pour la tâche. Habituellement, un analyste de la conformité ou un coordonnateur de la réglementation est chargé d'examiner et de valider la tâche.
- Travail en cours : la tâche est en cours d'évaluation active. Le propriétaire de la tâche analyse les exigences réglementaires et identifie les zones impactées, les processus business ou les changements requis. Le délégataire de la tâche effectue l'analyse, coordonne avec les personnes concernées et prépare la tâche pour l'implémentation.
- Mise en oeuvre- Les changements necessaires identifiees (par exemple, mises a jour de la politique, modifications des controles ou révisions de la formation) sont en cours de mise en oeuvre. Des tâches d'action peuvent être créées et affectées à des zones impactées spécifiques. En règle générale, le propriétaire du processus business exécute les changements requis.
- En attente d'approbation (facultatif) : l'implémentation est terminée et en attente d'examen ou d'approbation formelle par des parties prenantes désignées. Cette étape peut être ignorée si l'approbation n'est pas requise. Un approbateur comme le gestionnaire de conformité valide que la tâche a été effectuée correctement et répond aux exigences réglementaires.
- Fermé : la tâche a été examinée (le cas échéant) et toutes les actions nécessaires ont été effectuées. La tâche est officiellement fermée. Un analyste de conformité confirme que les critères de fermeture sont remplis et met à jour l'état de la tâche.

Lorsque l'état est Implémentation, la demande d'approbation est facultative. Si toutes les tâches d'action associées sont terminées, la tâche réglementaire peut être fermée directement à partir de l'état Implémentation sans nécessiter d'approbation supplémentaire.

Remarque : Après la mise à niveau :

- La première approbation d'une tâche réglementaire à l'état En attente d'approbation fait passer la tâche à l'état Implémentation.
- Le premier rejet d'une tâche réglementaire à l'état En attente d'approbation fait passer la tâche à l'état Travail en cours.

Créer des tâches d'action

À partir de la mise en Zurich production, vous pouvez créer des tâches d'action pour une tâche réglementaire lorsque la tâche est dans l'un des états suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouveau : la tâche d'action réglementaire vient d'être créée et est en attente d'examen ou de planification initiale. Vous pouvez créer des tâches d'action à ce stade, par exemple, prédéfinir des tâches pour les zones impactées anticipées.
- En cours : la tâche d'action est en cours d'élaboration et comprend l'analyse, la définition des zones impactées et l'attribution des responsabilités. Des tâches d'action peuvent être créées et liées au cours de cette étape au fur et à mesure que les résultats et les actions requises sont identifiés.
- Fermé : la tâche réglementaire a été achevée et officiellement fermée. Toutefois, des tâches d'action rétrospectives peuvent toujours être ajoutées, telles que des mises à jour de la documentation ou des audits de suivi. Vous pouvez toujours créer des tâches d'action à ce stade, utiles pour le suivi des actions en retard ou de suivi.

Vous pouvez décomposer une tâche réglementaire en composants plus petits et gérables afin de suivre et d'exécuter plus efficacement les activités requises. Vous pouvez désormais planifier, affecter et surveiller les tâches d'une manière structurée qui prend en charge vos objectifs de conformité et vos exigences réglementaires.

Par exemple, une nouvelle loi sur la confidentialité des données nécessite des mises à jour dans plusieurs départements. Vous décomposez la tâche réglementaire en composants plus petits tels que la mise à jour de la politique de confidentialité, la révision de la formation des employés et la mise en œuvre de nouveaux contrôles d'accès aux données. Cette répartition des tâches permet à chaque équipe de suivre et d'accomplir efficacement les tâches qui lui sont affectées.

un lien Tâches d'action

Liez des tâches d'action pour les domaines impactés existants à partir d'une tâche de changement réglementaire ou directement via l'alerte réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

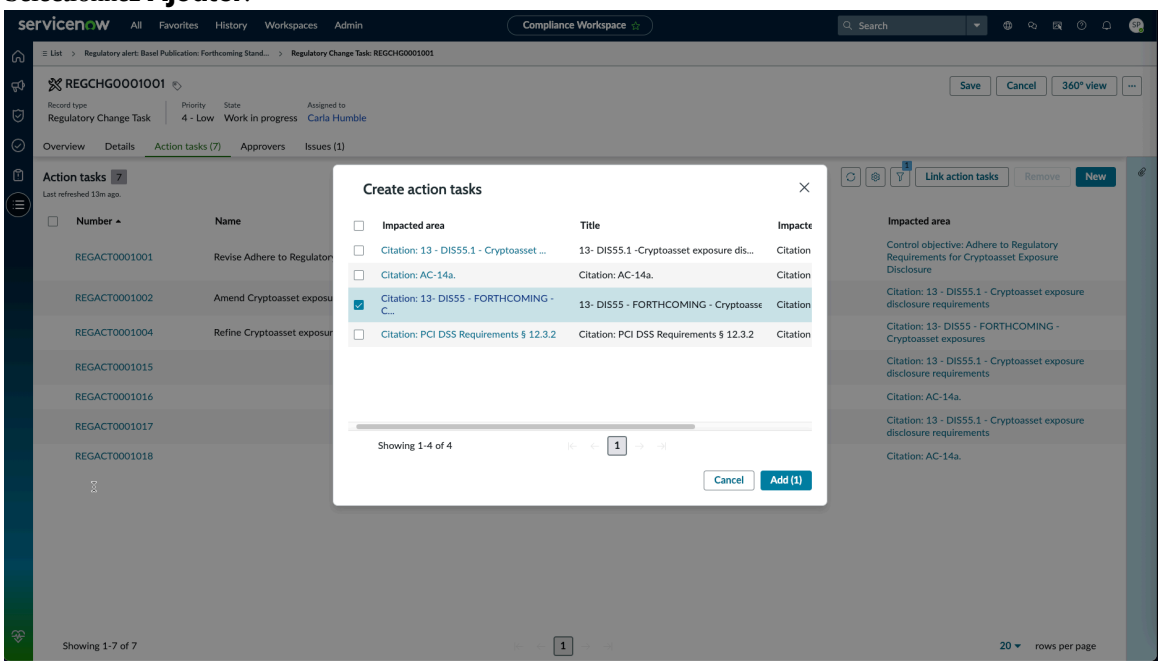
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Accéder à **Liste** > **Alertes réglementaires** > **Toutes les alertes affectées**.
3. Sélectionnez et ouvrez l'alerte réglementaire requise.
4. Dans l'onglet **Tâches réglementaires** , sélectionnez et ouvrez la tâche de changement réglementaire requise.
5. Accédez à l'onglet **Tâches d'action** sur une tâche de changement réglementaire.
6. Sélectionnez **les tâches d'action de lien**.
7. Sélectionnez les domaines concernés pour lesquels vous souhaitez créer des tâches d'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Ajouter**.



Résultats

Une tâche d'action est créée pour chacun des domaines concernés sélectionnés au sein de la tâche réglementaire spécifique.

La liaison des tâches d'action automatise l'affectation des tâches pour chaque domaine impacté, garantissant ainsi la responsabilité et l'exécution rationalisée des exigences réglementaires dans l'ensemble de l'organisation.

Que faire ensuite

Une fois les tâches d'action créées, les tâches apparaissent dans la liste des propriétaires. Le propriétaire travaille sur les tâches d'action et les ferme.

Vue des alertes d'événements réglementaires

Lorsque vous cliquez sur une alerte d'événement réglementaire en mode Liste dans , Conformité de l'espace de travail les détails de l'alerte s'affichent sur une nouvelle page. Ces informations comprennent le titre de l'alerte, son fournisseur, son état et d'autres informations importantes dans les onglets Vue d'ensemble et Détails.

La page Alertes d'événements réglementaires affiche également les onglets et listes connexes suivants associés à l'alerte :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Liste de documents connexes
- Liste des évaluations de l'impact

La section suivante fournit plus d'informations sur les onglets et les listes connexes associés à l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

Champ	Description
Description	Description détaillée de l'alerte d'événement réglementaire.
Étape : composant visuel qui guide à travers une séquence d'étapes d'une alerte d'événement réglementaire	Composant visuel de l'alerte d'événement réglementaire qui affiche les étapes suivantes : • Nouveau : lorsqu'une alerte d'événement réglementaire est marquée comme applicable, l'état de l'alerte est automatiquement mis à jour sur **En cours** dans le composant d'exécution pas à pas et une tâche de changement réglementaire est automatiquement créée. • Évaluation de l'impact : lorsqu'une évaluation de l'impact est lancée sur l'alerte d'événement réglementaire, l'étape du composant d'exécution pas à pas est automatiquement mise à jour vers **l'évaluation de l'impact**. • En cours : lorsque l'état de l'alerte d'événement réglementaire est mis à jour sur**En cours**, l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **En cours**. • Fermé : lorsque l'alerte d'événement réglementaire est à l'état **Fermé** , l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **étant Fermée**.

Onglet Détails

Champ	Description
Alerte réglementaire	Détails de l'alerte, tels que titre de l'alerte, citation associée à l'alerte, URL du fournisseur, URL de l'organisme de réglementation, nom du fournisseur, type d'alerte et coordonnateur de l'alerte.
Dates	Détails des dates importantes associées à l'alerte, telles que la date de publication source, la date des commentaires, la date d'effet, la date de conformité et la date d'expiration.
Rédiger des commentaires supplémentaires	Zone de texte pour entrer des commentaires supplémentaires liés à l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de documents connexes

Champ	Description
Documents connexes	Détails des documents connexes associés à l'alerte, tels que la citation, la référence de citation, le titre et le type.

Liste connexe des évaluations de l'impact

Champ	Description
Évaluations de l'impact	Détails sur l'évaluation de l'impact de l'alerte, tels que l'entité, l'évaluation des risques, l'évaluateur, le risque inhérent et l'état.

Panneau latéral de taxonomie : le panneau latéral de taxonomie affiche les classes de taxonomie suivantes pour l'alerte d'événement réglementaire :

- Organismes de régulation
- Types de contenus
- Juridictions
- Thèmes
- Secteurs

Remarque : Les classes de taxonomie ne s'affichent que si des valeurs sont associées aux enregistrements. Par exemple, si l'alerte réglementaire ne contient aucune valeur pour la classe de taxonomie Juridictions, la catégorie de taxonomie Juridictions n'est pas affichée dans le panneau latéral Taxonomie.

Rayon d'impact pour les alertes réglementaires de type événement réglementaire

L'ajout de zones impactées à une alerte réglementaire de type événement réglementaire permet de calculer le rayon d'impact d'une alerte réglementaire. Le rayon d'impact fait généralement référence à la mesure dans laquelle un changement réglementaire affecte une organisation.

Domaines concernés

Les événements réglementaires susceptibles d'avoir un impact sur la conformité ou la situation vis-à-vis du risque de votre organisation doivent être évalués. Le calcul du rayon d'impact est une méthode permettant d'évaluer l'impact de l'événement réglementaire sur les objets GRC et de suggérer des tâches d'action en fonction de l'évaluation de l'impact. L'application Regulatory Change Management prend en charge le processus de calcul du rayon d'impact d'une alerte réglementaire. Le calcul du rayon d'impact est une méthode permettant de créer automatiquement des tâches d'action pour les utilisateurs.

Les alertes réglementaires sont de deux types :

- Événement règlementaire
- Document source

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant la Yokohama version, les Regulatory Change Management utilisateurs avaient la possibilité d'ajouter un ou plusieurs contenus des documents de référence impactés en raison d'un changement réglementaire. Cela a conduit à se fier uniquement aux citations et à omettre de prendre en compte d'autres opérations commerciales telles que les politiques, les objectifs de contrôle, les contrôles, les risques, les tiers, etc. Pour résoudre ce problème, une nouvelle table appelée zone impactée (sn_grc_reg_change_impacted_area) est créée et capture les éléments suivants, y compris les citations précédemment capturées :

- Citation
- Objectif du contrôle
- Politique
- Document de référence
- Contrôle
- Campagne de remerciements
- Catégorie de la politique
- Exception de politique
- Définition du risque
- Cadre du risque
- Risque

Remarque : Les zones impactées peuvent être ajoutées aux alertes réglementaires de type événement réglementaire. Pour plus d'informations, voir Ajouter manuellement les zones impactées à une alerte réglementaire

Calcul du rayon d'impact

Lorsque vous ajoutez des zones impactées aux alertes réglementaires de type événement réglementaire, que vous les affectez à un utilisateur et que l'utilisateur marque l'alerte comme applicable, les tâches réglementaires sont automatiquement générées. Les tâches réglementaires sont ensuite affectées à un utilisateur. Lorsque l'utilisateur affecté aux tâches choisit de répondre aux tâches, des tâches d'action sont générées pour chaque zone impactée. Toutefois, vous pouvez également ajouter manuellement d'autres tâches d'action, autres que celles qui sont créées automatiquement en fonction des zones impactées.

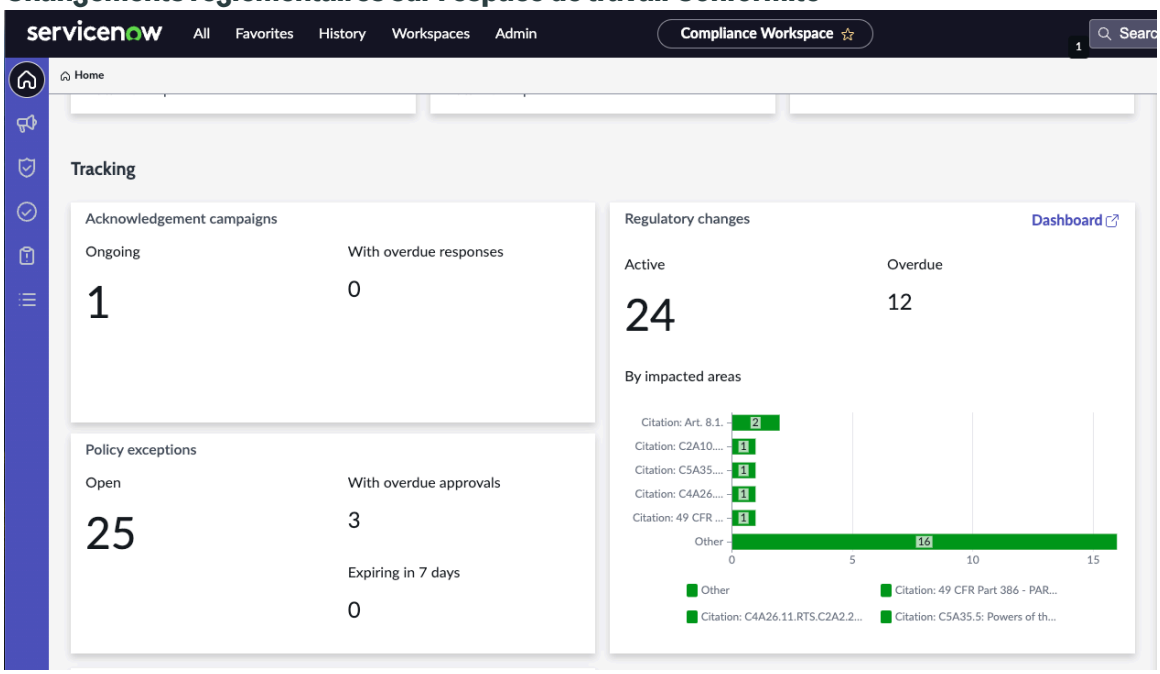
Représentation des changements réglementaires dans le Conformité de l'espace de travail

Le Conformité de l'espace de travail est mis à jour pour afficher les changements réglementaires par zones impactées. La figure suivante illustre la section Changements réglementaires sous le widget Suivi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements réglementaires sur l'espace de travail Conformité



Vue des alertes de documents sources

Lorsque vous cliquez sur une alerte de document source en mode Liste dans , Conformité de l'espace de travail les détails de cette alerte s'affichent sur une nouvelle page. Ces informations comprennent le titre de l'alerte, son fournisseur, son état et d'autres informations importantes dans les onglets Vue d'ensemble et Détails.

La page Alertes de documents sources affiche également les onglets suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails

Voir plus d'informations dans les onglets.

Onglet Vue d'ensemble

Champ	Description
Citation	Citation associée à l'alerte de document source.
Composant d'exécution pas à pas	Composant pas à pas de flux de processus pour l'alerte de document source qui affiche les étapes suivantes : • Nouveau : lorsque l'alerte de type document source est à l'état **Nouveau** , l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **Nouveau**. • En cours : lorsque l'état de l'alerte de type de document source est mis à jour sur **En cours**, l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble (suite)

Champ	Description
	• Fermé : lorsque l'alerte de type de document source est à l'état **Fermé** , l'étape en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas s'affiche comme **Fermée**.

Onglet Détails

Champ	Description
Alerte réglementaire	Détails de l'alerte, tels que titre de l'alerte, citation associée à l'alerte, URL du fournisseur, URL de l'organisme de réglementation, nom du fournisseur, type d'alerte et coordonnateur de l'alerte.
Dates	Détails des dates importantes associées à l'alerte, telles que la date de publication source, la date des commentaires, la date d'effet, la date de conformité et la date d'expiration.
Journal d'activité	Zone de texte pour entrer des commentaires supplémentaires associés à l'alerte.
Rédiger des commentaires supplémentaires	Zone de texte pour entrer des commentaires supplémentaires liés à l'activité.

Panneau latéral de taxonomie : le panneau latéral de taxonomie affiche les détails suivants pour les alertes de type de document source :

- Organismes de régulation
- Types de contenus
- Juridictions
- Thèmes
- Secteurs

Remarque : Les classes de taxonomie ne s'affichent que si les enregistrements contiennent des valeurs. Par exemple, si l'alerte réglementaire ne contient aucune valeur pour la classe de taxonomie Juridictions, la catégorie de taxonomie Juridictions n'est pas affichée dans le panneau latéral Taxonomie.

Répondre à une évaluation réglementaire

Utilisez le Moteur d'évaluation intelligent pour répondre aux évaluations réglementaires du Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches qui apparaissent sur la page **Tâches** sont propres à l'utilisateur connecté et peuvent donc aider l'utilisateur à accomplir toutes les tâches qui lui sont affectées. Si vous n'êtes pas le répondant légitime de l'évaluation, vous pouvez réaffecter l'évaluation au bon

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

répondant. Lorsque vous effectuez des évaluations réglementaires sur la page Tâches, vous pouvez afficher les éléments suivants :

- Conseils pour chaque section de l'évaluation sous la section Détails
- La progression de l'achèvement de l'évaluation

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Tâches GRC** > **Mes tâches** > **Ouvert** > **Évaluations réglementaires**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation affectée.
3. Répondez au questionnaire.
4. **Facultatif :** Pour réaffecter l'évaluation à un autre évaluateur, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez Plus d'options en haut à droite.
   b. Sélectionnez **Réaffecter**.
5. **Facultatif :** Pour annuler l'évaluation pendant la réponse, sélectionnez **Annuler**.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Soumettre**.
8. Dans la boîte de dialogue de réussite, sélectionnez **OK.**

Résultats

Le demandeur responsable du lancement de l'évaluation peut surveiller l'activité de progression en accédant à la liste connexe Évaluation réglementaire d'une alerte réglementaire.

Répondre à une évaluation des risques d'alerte réglementaire

Répondez à une évaluation classique des risques sur une alerte réglementaire pour déterminer quelles entités sont impactées et quelles actions doivent être menées pour atténuer les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_risk_advanced.ara_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous recevez une évaluation, si vous n'êtes pas le répondant légitime de celle-ci, vous pouvez réaffecter l'évaluation au bon répondant. Une fois l'évaluation terminée, vous pouvez également la réévaluer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Tâches GRC** > **Mes tâches** > **Évaluations des risques**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation affectée.
3. Sélectionnez **Commencer l'évaluation**.
4. Sous l'onglet **Évaluation inhérente** , classez les facteurs d'évaluation des risques tels que Conformité, Juridique, Financier, etc.
   En fonction des réponses, les résultats des risques inhérents calculés sont calculés et affichés.
5. Dans le champ **Fournir des commentaires** , fournissez tous les commentaires requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour soumettre les réponses, sélectionnez **Soumettre**.
   L'onglet Résumé de l'évaluation affiche le résultat de la cote de risque inhérent.
7. Pour envoyer l'évaluation pour approbation, si des approbateurs sont définis, ou pour publier directement l'évaluation, sélectionnez **Soumettre**.
8. Fournissez vos commentaires, au besoin.
9. Sélectionnez **OK**.

Résultats

Si des approbateurs ne sont pas spécifiés, l'évaluation passe à l'état Surveillé. Le demandeur responsable du lancement de l'évaluation peut surveiller l'activité de progression en accédant à la liste connexe Évaluation des risques d'une alerte réglementaire. Si des approbateurs sont définis, l'évaluation passe à l'examen.

Évaluer l'impact d'une alerte réglementaire

Évaluez le risque d'une alerte réglementaire en lançant une évaluation des risques ou une évaluation réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez initier l'une des évaluations suivantes :

- Évaluation réglementaire : utilise le Moteur d'évaluation intelligent. Une évaluation réglementaire est utilisée pour évaluer les effets potentiels d'un règlement nouveau ou mis à jour avant que le règlement ne soit finalisé ou mis en œuvre.
- Évaluation des risques : utilise l'évaluation des risques classique. Une approche fondée sur les risques est utilisée pour cerner et traiter les répercussions directes et indirectes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** > **Listes** > **Alertes réglementaires**.
2. Sélectionnez l'alerte réglementaire que vous souhaitez évaluer.
3. Sélectionnez **Évaluer l'impact**.
4. Sélectionnez **Évaluation réglementaire** ou **Évaluation des risques** en fonction de vos besoins.
5. Si vous sélectionnez Évaluation réglementaire, procédez comme suit dans la boîte de dialogue Évaluer l'impact réglementaire.

   a. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , spécifiez le modèle à utiliser pour l'évaluation.

   b. Dans le champ **Sélectionner un groupe** , sélectionnez le groupe responsable d'effectuer l'évaluation.

   c. Dans le champ **Évaluateurs** , spécifiez les évaluateurs individuels du groupe.
   Assurez-vous que les rôles sn_grc_reg_change.user ou sn_grc.business_user sont accordés aux évaluateurs.

   d. Dans le champ **Date d'échéance** , spécifiez la date d'échéance de l'achèvement de l'évaluation.

   e. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les nouvelles évaluations réglementaires sont répertoriées dans la liste connexe Évaluations réglementaires de l'enregistrement d'alerte réglementaire.

6. Si vous sélectionnez Évaluation des risques dans la liste Entités, sélectionnez les entités qui nécessitent une évaluation de l'impact.

   a. Sélectionnez **Envoyer**.
   Assurez-vous que les propriétaires d'entités qui sont les évaluateurs des risques disposent du rôle sn_risk_advanced.ara_assessor.
   Les nouvelles évaluations d'impact sont répertoriées dans la liste connexe des évaluations des risques de l'enregistrement d'alerte réglementaire.

Créer manuellement des alertes d'événements réglementaires

Créez une saisie manuelle des changements ou mises à jour réglementaires afin qu'ils puissent être acheminés aux experts techniques appropriés pour une analyse plus approfondie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent créer manuellement les alertes réglementaires. La création manuelle des alertes réglementaires fournit les avantages suivants :

- Reconnaissez et corrigez les erreurs instinctives humaines avec précision.
- Attribuez une alerte ad hoc ou l'alerte d'événement réglementaire soumise aux experts techniques pour un examen et une analyse plus approfondis, garantissant ainsi la responsabilité.
- Assurez-vous que les données saisies manuellement dans le système sont de haute qualité et d'un haut niveau d'intégrité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.

   L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .

2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une alerte réglementaire s'affiche.
3. Remplissez le formulaire dans l'onglet **Détails** .

Formulaire Créer une alerte réglementaire

Champ	Description
Titre	Titre bref résumé de l'alerte réglementaire.
Source	Affiche le type de source de données identifié pour créer un enregistrement d'événement réglementaire. L'option par défaut pour le type de source d'entrée est Manuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est verrouillé pour modification à des fins de génération de rapports internes et de gestion des configurations de gestion.
Type	Type d'alerte réglementaire.
Description	Description et résumé de l'événement.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alerte. **Remarque :** Ce champ est verrouillé pour modification à des fins de génération de rapports internes et de gestion des configurations de gestion.
URL du fournisseur	URL de l'alerte reçue du fournisseur.
URL de l'organisme de régulation	URL de l'organisme de réglementation associé à l'alerte.
Coordinateur	Utilisateur auquel l'alerte est affectée.
Impact global	Impact global de l'alerte.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l'événement réglementaire est publié par l'organisme de réglementation.
Date des commentaires	Date à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'événement réglementaire.
Date d'effet	Date à laquelle l'événement réglementaire sera applicable.
Date de conformité	Date à laquelle l'événement réglementaire sera conforme.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'événement réglementaire.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l'alerte.

Remarque : À partir de la Zurich version, la section taxonomie du formulaire n'est plus disponible pour les nouvelles installations.

4. Dans le champ **Coordonnateur** , affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordonnateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user et sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'alerte d'événement réglementaire est affectée au coordinateur sélectionné.

Que faire ensuite

Importer les alertes d'événements réglementaires en bloc et Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une alerte d'événement réglementaire à un coordinateur

Connectez-vous à l'application GRC : Regulatory Change Management , passez en revue l'alerte d'événement réglementaire, mettez à jour les détails et affectez-la à un coordonnateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la procédure suivante, les étapes 4 et suivantes décrivent les différentes actions que les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user peuvent effectuer.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager.
2. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
   L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Dans la liste Alertes affectées, sélectionnez une alerte d'événement réglementaire.
   La vue détaillée de l'alerte d'événement réglementaire sélectionnée s'affiche.
5. Remplissez le formulaire dans l'onglet Détails.

Onglet Détails

Champs	Description
Titre	Titre de l'alerte tel que reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre.
Description	Description et résumé de l'événement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la description.
URL du fournisseur	URL de l'alerte reçue du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL du fournisseur.
URL de l'organisme de régulation	URL de l'organisme de réglementation associé à l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL de l'organisme de réglementation.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom du fournisseur d'alertes.
Type	Type d'alerte réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type d'alerte.
Coordinateur	Utilisateur auquel l'alerte est affectée.
Impact global	Impact global de l'alerte.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l'événement réglementaire est publié par l'organisme de réglementation. Ce champ est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	automatiquement défini pour afficher la date de publication source.
Date des commentaires	Date à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'événement réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date des commentaires.
Date d'effet	Date à laquelle l'événement réglementaire sera applicable. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d'effet.
Date de conformité	Date à laquelle l'événement réglementaire sera conforme. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de conformité.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'événement réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d'expiration.
Données de la série	
Nom de la série	Nom de série de l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom de la série à partir du fournisseur.
Nombre de séquence	Numéro de séquence de l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le numéro de séquence du fournisseur.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l'alerte.
Composer	
Section Composer	Commentaires supplémentaires associés à l'alerte.
Activités	Journal des activités associées à l'alerte.
Détails importants	
Taxonomie	Détails de taxonomie associés à l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher les détails de taxonomie de l'alerte.

Remarque : À partir de la ServiceNow® Zurich version, la section taxonomie du formulaire n'est plus disponible pour les nouvelles installations.

6. Dans le champ **Coordonnateur** , affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordonnateur ayant le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.user, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'alerte d'événement réglementaire est affectée au coordinateur sélectionné.

Que faire ensuite

Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Évaluez l'impact d'une alerte d'événement réglementaire en créant une évaluation sur l'alerte d'événement réglementaire. Affectez l'évaluation de l'impact au propriétaire de l'entité d'entreprise affectée par l'alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user, vous pouvez examiner l'alerte d'événement réglementaire et lancer une évaluation de l'impact de l'alerte.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle sn_grc_reg_change.user.
2. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** . L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Sélectionnez l'alerte de type d'événement réglementaire qui vous est affectée en tant que coordinateur de l'alerte.
5. Cliquez sur **Lancer l'évaluation de l'impact**.
6. Sélectionnez n'importe quelle entité dans la liste Entités pour l'évaluation d'impact et cliquez sur **Créer des évaluations**.

   Remarque : Effectuez une évaluation de l'impact sur l'alerte d'événement réglementaire dans l'interface utilisateur classique, car le formulaire n'est pas encore migré vers le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact d'une alerte réglementaire.

   Si aucune entité n'est configurée, vous pouvez configurer de nouvelles entités.

Résultats

Dans la liste connexe des évaluations d'impact, la nouvelle évaluation d'impact est répertoriée et automatiquement affectée au propriétaire de l'entité. Le propriétaire de l'entité l'examine et envoie des commentaires sur l'évaluation. Une fois l'évaluation terminée, le risque inhérent calculé est affiché sous l'onglet **Résumé de l'évaluation** . Lorsque le propriétaire de l'entité clique sur **Marquer comme terminé** sur l'évaluation de l'impact, il enregistre les détails de l'évaluation et la marque comme Terminée.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur le marquage de l'alerte comme applicable et sur la gestion des tâches de changement réglementaire, reportez-vous à la rubrique Gérer les tâches de changement réglementaire .

Gérer les tâches de changement réglementaire

Gérez les tâches de changement réglementaire associées à l'alerte d'événement réglementaire. Lorsqu'un propriétaire d'entité commerciale termine l'évaluation de l'impact sur l'alerte d'événement réglementaire, l'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user examine le résumé de l'évaluation et marque l'alerte comme applicable.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le coordinateur de l'alerte d'événement réglementaire identifie les étapes pour se conformer au changement réglementaire et gère la tâche de changement réglementaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Conformité** .
   L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .
2. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires** Vue.
3. Sélectionnez l'alerte d'événement réglementaire pour laquelle un propriétaire d'entité commerciale a terminé l'évaluation.
4. Examinez l'évaluation de l'impact et marquez l'alerte à l'aide de l'une des options suivantes.

Champ	Description
Applicable	Marquez l'alerte comme applicable. Après avoir marqué l'alerte d'événement réglementaire comme **applicable**, une nouvelle tâche de changement réglementaire est automatiquement créée dans la liste connexe Tâches réglementaires de la page d'interface utilisateur de l'alerte réglementaire.
Non applicable	Marquer l'alerte comme non applicable. Lorsque vous marquez l'alerte comme non applicable, une fenêtre de message s'affiche. Sélectionnez l'un des motifs suivants dans la liste **Motifs** , puis cliquez sur **Soumettre** : ○ Aucune action requise sur l'alerte ○ Alerte en double ○ Autre À la suite de cette action, le composant d'exécution pas à pas affiche l'étape d'alerte comme **Terminée**.
Supprimer l'alerte réglementaire	Annuler l'alerte réglementaire.
Différer	Différez l'alerte à une date ultérieure.

5. Pour l'alerte applicable, cliquez sur la liste connexe **Tâches réglementaires** , puis sur la tâche de changement réglementaire qui est créée automatiquement pour l'alerte.
6. Remplissez le formulaire dans l'onglet Détails.

Formulaire de tâche de changement réglementaire

Champ	Description
Tâche de changement de réglementation	
Alerte réglementaire	Titre de l'alerte réglementaire associée à la tâche d'importation du document source. Ce champ est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	automatiquement défini pour afficher le titre de l’alerte.
Instructions	Instructions relatives à la tâche d’importation du document source.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour l’enregistrement. Le groupe est sélectionné dans la table **Hiérarchie des groupes** .
Type d'approbateur	Type d’approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe**
Affecté à	Utilisateur auquel le changement réglementaire est affecté.
Approbateur	Si le type d’approbateur est un groupe, le champ **Groupe d’approbateurs** s’affiche.
Groupe d'approbation	Si le type d’approbateur est un utilisateur, le champ **Approbateur** s’affiche.
Planifier	
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche d’importation d’alerte de document source ou d’événement réglementaire.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche d’importation du document source est approuvée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’approbation.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Utilisateurs que vous souhaitez ajouter en tant qu’observateurs pour cette tâche.
Liste de notes de travail	Utilisateurs ayant ajouté les notes de travail pour cette tâche.
Notes de travail (privées)	Notes de travail relatives à la tâche.
Composer	
Notes de travail	Notes de travail saisies par les utilisateurs. Ces notes de travail peuvent être affichées à titre de référence.
Activité	
Activité	Activité et état de la tâche.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Vérifiez que les champs obligatoires tels que **Approbateur**, Affecté à et **Date d'échéance** sont mis à jour.
8. Cliquez sur **Répondre**.
   L'action **Répondre** déclenche le calcul du rayon d'impact en arrière-plan. Pour plus d'informations sur le calcul du rayon d'impact, reportez-vous à la section Rayon d'impact pour les alertes réglementaires de type événement réglementaire. La tâche de changement réglementaire est mise à jour avec l'état **Répondu** .
9. Ajoutez une tâche d'action si nécessaire.
   Voir pour la Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte création d'une tâche d'action.
10. Ajoutez des problèmes si nécessaire.
    Consultez Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire pour plus d'informations.
11. Après avoir créé les tâches d'action et les problèmes nécessaires, cliquez sur **Demander l'approbation**.
    En fonction de l'état de l'approbation, la tâche d'action est activée. Lorsque la tâche d'action est fermée, la tâche d'importation du document source associée est automatiquement fermée.

Résultats

Vérifiez que la tâche de changement réglementaire est mise à jour avec l'état **Répondu** et que la liste connexe Tâches d'action s'affiche pour l'alerte d'événement réglementaire.

Que faire ensuite

Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte

Formulaire de tâche de changement réglementaire

Utilisez le formulaire de tâche de changement réglementaire de l'espace de travail Conformité pour créer une tâche de changement réglementaire.

Formulaire de tâche de changement réglementaire

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire de tâche de changement réglementaire

Champ	Description
Général	
Nom	Nom de la tâche de changement réglementaire.
Instructions	Instructions relatives à la tâche de changement réglementaire.
Alerte réglementaire	
Alerte réglementaire	Titre de l'alerte réglementaire associée à la tâche de changement réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre de l'alerte.
Description	Description de l'alerte réglementaire associée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la description de l'alerte.
Classification	
Type	Type de tâche de changement réglementaire : • Aucun • Changement de business

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de changement réglementaire (suite)

Champ	Description
	• Modification de la citation • Mise à jour du contrôle • Révision de la politique • Génération de rapports réglementaires • Révision de la formation • Autre
Priorité	Priorité de la tâche de changement réglementaire : • Aucun • 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Modéré • 4 - Faible • 5 – En préparation
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour l’enregistrement. Le groupe est sélectionné dans la table **Hiérarchie des groupes** .
Approbation de	Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe**
Affecté à	Utilisateur auquel le changement réglementaire est affecté.
Approbateur	Si le type d’approbateur est un groupe, le champ **Groupe d’approbateurs** s’affiche.
Groupe d'approbation	Si le type d’approbateur est un utilisateur, le champ **Approbateur** s’affiche.
Planifier	
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche d’importation d’alerte de document source ou d’événement réglementaire.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche d’importation du document source est approuvée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de changement réglementaire (suite)

Champ	Description
Fermé le	Date à laquelle la tâche de changement réglementaire est fermée.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Utilisateurs que vous souhaitez ajouter en tant qu'observateurs pour cette tâche.
Restreindre les notes de travail à	Utilisateurs auxquels vous souhaitez restreindre les notes de travail.
Notes de travail (privées)	Notes de travail relatives à la tâche.
Notes de réponse	Affiche les notes de réponse.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la tâche.

Gérer une tâche d'importation de document source

Gérez les tâches d'importation du document source associées aux alertes du document source. Lorsqu'une alerte de document source est marquée comme applicable, une tâche de document d'importation source est créée automatiquement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche d'importation de document source est utilisée pour ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque de réglementation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Conformité** .
   L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .
2. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires** Vue.
3. Sélectionnez l'alerte de document source que vous avez évaluée précédemment et cliquez sur la tâche d'importation de document.
4. Remplissez le formulaire dans l'onglet Détails.

Formulaire de tâche d'importation de document source

Champ	Description
Tâche d'importation du document	
Alerte réglementaire	Titre de l'alerte réglementaire associée à la tâche de document d'importation. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre de l'alerte.
Instructions	Instructions associées à la tâche d'importation du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour l’enregistrement. Le groupe est sélectionné dans la table **Hiérarchie des groupes** .
Type d'approbateur	Type d’approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe**
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
Approbateur ou groupe d’approbateurs	Si le type d’approbateur est un groupe, le champ **Groupe d’approbateurs** s’affiche. Si le type d’approbateur est un utilisateur, le champ **Approbateur** s’affiche.
Planifier	
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche d’importation du document source.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche d’importation du document source est approuvée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’approbation.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui sont dans la liste de surveillance pour cette tâche.
Liste de notes de travail	Utilisateurs figurant dans les notes de travail pour cette tâche.
Notes de travail (privées)	Notes de travail relatives à la tâche.
Composer	
Notes de travail	Notes de travail saisies par les utilisateurs. Ces notes de travail peuvent être affichées à titre de référence.
Activité	
Activité	Affiche l’activité et l’état de la tâche. Champ renseigné automatiquement.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la tâche.

5. Vérifiez que les champs **Affecté à**, **Approbateur** et **Date d’échéance** sont mis à jour.
6. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour mettre à jour la tâche d’importation de document source sélectionnée, cliquez sur **Travail en cours**.
8. Accédez à la liste connexe Tâches d’action et ajoutez une tâche d’action si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reportez-vous à la section de la section Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte Création d'une tâche d'action.

9. Accédez à la liste connexe Problèmes et ajoutez un problème si nécessaire.
   Voir pour Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire ajouter un problème.
10. Dans la section Tâche d'importation, insérez une nouvelle citation ou mettez à jour une citation existante comme décrit dans la table.

Champ	Description
Insérer une action	Action associée à la citation. Cliquez sur **Insérer** pour insérer une nouvelle citation. **Remarque :** L'action **Insérer** ou **Mettre à jour** associée à la citation n'est disponible que lorsque la tâche d'importation du document source est à l'état **En cours** .
Créer sous un document de référence ou une citation existants	Option pour créer une nouvelle citation sous un document de référence ou une citation existante. Lorsque cette option est sélectionnée, un document de référence enfant ou une citation enfant est créé sous une citation existante. Cette option n'est affichée que lorsque l'action **Insérer** est sélectionnée.
Type de parent	Document de référence ou citation parente. ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Créer sous un document de référence ou une citation existante** est activée.
Document de référence parente	Document de référence parent ou citation de la bibliothèque. ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Créer sous un document de référence ou une citation existante** est activée.
Action de mise à jour	Action associée à la citation. Cliquez sur **Mettre à jour** et ajoutez la citation dans le champ **Citation cible** pour mettre à jour une citation existante.

11. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

Résultats

L'état de la tâche d'importation de document source est mis à jour et prend la valeur **En attente d'approbation**. En fonction de l'état de l'approbation, la tâche d'action est activée.

Que faire ensuite

Consultez Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte et Terminer la tâche d'action associée à l'alerte pour plus d'informations sur la création d'une nouvelle tâche d'action et l'exécution d'une tâche d'action associée à l'alerte.

Affecter une alerte de document source à un coordinateur

Connectez-vous à l'application GRC : Regulatory Change Management , passez en revue l'alerte du document source et affectez-la à un coordinateur. Le coordinateur évalue ensuite l'applicabilité de l'alerte et effectue les tâches réglementaires associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes de documents sources aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut ensuite effectuer des actions sur les alertes du document source.

Procédure
1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager.
2. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** . L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Sélectionnez un type d'alerte de type document source dans la liste.
5. Remplissez le formulaire dans l'onglet Détails.

Onglet Détails dans le formulaire d'alerte Document source

Champs	Description
Titre	Titre du document source Type d'alerte tel que reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre.
Citation	Numéro de citation du document source reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la citation.
URL du fournisseur	URL du fournisseur d'alertes. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL du fournisseur.
URL de l'organisme de régulation	URL de l'organisme de réglementation associé à l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL de l'organisme de réglementation.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom du fournisseur.
Type	Type de l'alerte réglementaire. Par exemple, alerte de document source. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type d'alerte.
Coordinateur	Utilisateur auquel l'alerte est affectée.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle une alerte est publiée par l'organisme de réglementation. Champ renseigné automatiquement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de publication source.
Date des commentaires	Date à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'alerte. Champ renseigné automatiquement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Date d'effet	Date à laquelle l’alerte sera applicable. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’effet.
Date de conformité	Date à laquelle l’alerte sera conforme. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de conformité.
Date d'expiration	Date d’expiration de l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’expiration.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l’alerte.
Composer	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires liés à l’alerte qui sont ajoutés dans la section Composer.
Journal des activités	Journal des activités associées à l’alerte. Affiche les changements générés par le système et les commentaires supplémentaires.
Détails importants	
Taxonomie	Détails de taxonomie associés à l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher les détails de taxonomie de l’alerte.

6. Dans le champ **Coordonnateur** , affectez-le à un utilisateur disposant du rôle d’utilisateur sn_grc_reg_change.user.
7. Connectez-vous avec le rôle sn_grc_reg_change.manager, ouvrez l’alerte de document source sélectionnée et marquez l’alerte à l’aide de l’une des options suivantes.

Champ	Description
Applicable	Marque l’alerte comme applicable.
Non applicable	Marque l’alerte comme non applicable. Sélectionnez l’une des raisons suivantes et cliquez sur **Soumettre** : ○ Aucune action requise sur l'alerte ○ Alerte en double ○ Autre À la suite de cette action, le composant d’exécution pas à pas de la page d’alerte affiche l’étape comme **Terminée**.
Supprimer l'alerte réglementaire	Annuler l’alerte réglementaire.
Différer	Différez l’alerte à une date ultérieure.

Résultats

Après avoir marqué l’alerte de document source comme **Applicable**, une nouvelle tâche d’importation de document source est créée sous la liste connexe Tâches d’importation de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte

Créez une nouvelle tâche d'action pour l'alerte afin de pouvoir affecter les tâches d'action aux utilisateurs de conformité et de risque et marquer une date d'échéance pour les tâches d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user affecte la tâche d'action sélectionnée aux utilisateurs disposant des rôles sn_compliance.manager et sn_risk.manager en fonction du domaine d'action de l'alerte, tel que la conformité ou le risque. Une fois que les utilisateurs de conformité et de risque ont terminé les tâches d'action associées à l'alerte, l'alerte et la tâche de changement réglementaire parente sont fermées automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** . L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .
2. Dans la vue de liste, accédez à **Listes** > **Alertes réglementaires** > **Alertes affectées** Vue.
3. Effectuez l'une des tâches suivantes en fonction du type d'alerte.

Champ	Description
Alerte d'événement réglementaire	Sélectionnez l'alerte d'événement réglementaire pour laquelle la tâche de changement réglementaire est à l'état **En cours** et la liste connexe Tâches d'action s'affiche dans la page d'interface utilisateur des alertes.
Alerte du document source	Sélectionnez l'alerte de document source pour laquelle la tâche d'importation de document source est à l'état **En cours** et la liste connexe Tâches d'action s'affiche dans la page d'interface utilisateur de l'alerte.

4. Accédez à la liste connexe Tâches d'action et cliquez sur **Nouveau**.

Remarque : Vous pouvez créer une nouvelle tâche d'action uniquement lorsque la tâche réglementaire est **à l'état Nouveau**, **Travail en cours** ou **Implémentation** .

Formulaire Tâches d'action

Champ	Description
Général	
Nom	Nom de la tâche d'action.
Instructions	Instructions associées à la tâche d'action.
Classification	
Type	Type de tâche d'action : ○ Aucun ○ Impact sur l'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Politiques de changement ○ Briefing exécutif ○ Révision juridique ○ Notification ○ Autres
Priorité	Priorité de la tâche d’action : ○ Aucun ○ 1 - Critique ○ 2 - Élevée ○ 3 - Modéré ○ 4 - Faible ○ 5 – En préparation
Zone d'impact	
Élément réglementaire impacté	Table à partir de laquelle obtenir l’élément réglementaire impacté. Par exemple, **Objectif de contrôle**.
Zone impactée	Zone impactée spécifique de la table sélectionnée. Par exemple, si vous avez sélectionné l’objectif de contrôle dans l’élément réglementaire impacté, vous pouvez sélectionner **l’interface SOX-GLC-66 Code d’emplacement/demande de commande interne de SURF vers l’objectif de contrôle SAP** .
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche d’action est affectée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le groupe d’affectation.
Affecté à	Utilisateur à qui la tâche est affectée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le délégataire de la tâche.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche d’action doit être terminée.
Fermé le	Date de fermeture des tâches d’action.
Détails supplémentaires	
Titre	Titre de l’alerte réglementaire
Description	Description de l’alerte réglementaire
Tâche de réglementation	Numéro d’identification unique de la tâche réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le numéro d’identification de la tâche réglementaire.
Journal d'activité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de surveillance	Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les mises à jour.
Restreindre les notes de travail à	Utilisateurs auxquels vous souhaitez restreindre les notes de travail.
Notes de travail (privées)	Journal des notes de travail.
Notes de réponse	Affiche les notes de réponse.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la tâche.

5. Dans le formulaire Tâches d'action, vérifiez que les champs obligatoires sont mis à jour.
   La tâche d'action est marquée pour les utilisateurs sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
6. Pour enregistrer les changements, sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La tâche d'action est marquée pour les utilisateurs ayant le rôle sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.

Que faire ensuite
Terminer la tâche d'action associée à l'alerte

Terminer la tâche d'action associée à l'alerte

Effectuez les tâches d'action liées aux alertes d'événements réglementaires et aux alertes de documents sources. Les utilisateurs de conformité et de risque accomplissent les tâches d'action qui leur sont affectées. Les responsables de la conformité et des risques suivent la progression des tâches d'action.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user, sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches d'action sont créées à titre de suivi pour terminer les changements qui ont été identifiés dans le cadre des tâches de changement réglementaire et des tâches d'importation de documents sources.
Les actions décrites dans les étapes suivantes sont effectuées par les utilisateurs disposant des rôles sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user et sn_grc_reg_change.manager.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
2. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
   L'application Regulatory Change Management dans le s'affiche Conformité de l'espace de travail .
3. Dans la vue de liste, accédez à **Listes** > **Alertes réglementaires** > **Alertes affectées** Vue.
4. Accédez à la tâche d'action qui est marquée pour vous.
5. Affectez la tâche d'action comme décrit dans la table.

Rôle	Description
sn_compliance.manager	Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_compliance.manager. Affectez la tâche d'action asso-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
	ciée à l'alerte d'événement réglementaire ou l'alerte de document source à l'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.user.
sn_risk.manager	Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_risk.manager. Affectez la tâche d'action associée à l'alerte d'événement réglementaire ou à l'alerte de document source à l'utilisateur disposant du rôle sn_risk.user.

6. Effectuez la tâche d'action comme décrit dans la table.

Rôle	Description
sn_compliance.user	Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_compliance.manager. Terminez les tâches d'action qui vous sont affectées et marquez l'état de la tâche d'action comme **Terminé**.
sn_risk.user	Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_risk.manager. Terminez les tâches d'action qui vous sont affectées et marquez l'état de la tâche d'action comme **Terminé**.

7. Vérifiez l'état de la tâche d'action tel que décrit dans la table.

Rôle	Description
sn_compliance.manager	Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_compliance.manager. Vérifiez que la tâche d'action associée à l'alerte d'événement réglementaire ou à l'alerte de document source a été effectuée par l'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.user.
sn_risk.manager	Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_risk.manager. Vérifiez que la tâche d'action associée à l'alerte d'événement réglementaire ou à l'alerte de document source a été effectuée par l'utilisateur disposant du rôle sn_risk.user.

Résultats

Une fois que l'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.user ou sn_risk.user a terminé la tâche d'action, l'alerte d'événement réglementaire et la tâche de changement réglementaire parente sont fermées automatiquement. De même, l'alerte de document source et la tâche d'importation de document source parente sont fermées lorsque les tâches d'action associées sont terminées. Il s'agit de la dernière étape du workflow des tâches réglementaires.

Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire

Créez ou ajoutez un problème lié à une tâche réglementaire pour documenter les observations, les changements dans le contenu des documents de référence, les divergences ou pour signaler tout problème. Vous pouvez également identifier la source du problème pour analyser et classer les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Conformité** > **Alerte réglementaire**.
   L'application Regulatory Change Management dans Conformité de l'espace de travail s'affiche.
2. Sur le formulaire de tâche de changement réglementaire, accédez à l'onglet **Problèmes** .

   Vous pouvez ajouter un problème existant à une tâche réglementaire ou créer un problème que vous pouvez associer à une tâche réglementaire.

Étape	Description
Sélectionnez Ajouter.	Associez une tâche réglementaire à un problème existant.
Sélectionnez Nouveau.	Créez un problème que vous pouvez associer à une tâche réglementaire.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Formulaire Créer un nouveau problème

Utilisez le formulaire Créer un nouveau problème pour Conformité de l'espace de travail créer un problème ou ajouter un problème existant à une tâche réglementaire.

Formulaire Créer un nouveau problème

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le tableau suivant.

Formulaire Créer un nouveau problème

Champ	Description
Problème	
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source du problème, telle que Service d'entreprise ou Analyse de scénarios. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est renseigné automatiquement avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique • optimisation ou amélioration des processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation
Classification	Classification du problème. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes : • Audit • Conformité • Operational Resilience • Risque • Fournisseur
Emplacement	Emplacement du problème.
État	État du problème. Options disponibles : • Nouveau • Analyser • Répondre • Revue • Fermé terminé • Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Priorité du problème. Options disponibles : • Critique • Élevée • Modérée • Faible • Planification
Évaluation du problème	Évaluation du problème. Options disponibles : • Très élevé • Élevée • Modérée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
	• Faible • Très faible
Description	Approbateur du plan d’analyse de scénarios.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour le problème. Par exemple, le groupe de développement d’applications.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Options disponibles : • Gestionnaires de conformité • Gestionnaires des risques informatiques • Gestionnaires des risques
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Planifier	
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Créées	Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Fermé	Date de fermeture du problème.
Date de début effective	Date de début réelle du problème.
Date de fin effective	Date de fin réelle du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent associé au problème.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau problème (suite)

Champ	Description
Plan d'action	
Recommandation	Recommandation pour le problème.
Plan d'action	Plan d'action pour le problème.
Activité	
Notes de travail	Notes de travail pour le problème.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires pour le problème.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour le problème.

Association d'un contenu des documents de référence recommandé par l'IA à une alerte réglementaire ouverte

Associez une citation à une alerte réglementaire ouverte à l'aide de l'application GRC : Intelligence prédictive et d'un modèle de solution de similarité qui utilise une citation recommandée par l'IA. Votre équipe de conformité peut vérifier les alertes réglementaires entrantes pour déterminer si les citations ou les exigences s'appliquent à votre organisation.

Vue d'ensemble de l'association d'une citation à une alerte réglementaire

Traditionnellement, si vous aviez une licence d'abonnement, vous pouviez télécharger une citation à partir d'un fournisseur tiers ou créer une citation à partir d'un document de référence à l'aide Conformité de l'espace de travail de .

Remarque : Un document de référence est un document qui contient les réglementations externes, telles que les lois, les règlements et les normes, auxquelles votre organisation doit se conformer.

Une citation est un passage ou une expression d'un document de référence que votre entreprise doit respecter. Il s'agit d'une exigence individuelle dans un document de référence.

Vous pouvez désormais utiliser l'IA et l'apprentissage machine (ML) pour former un modèle de solution de similarité qui suggère automatiquement les citations à ajouter aux alertes réglementaires. Les citations sont basées sur un score de confiance qui indique le niveau de confiance dans l'exactitude d'une prédiction. Un score plus élevé signifie que la correspondance a une plus grande probabilité d'être correcte.

L'application Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive utilise AI et ML pour rendre l'application GRC ajoutant des citations plus intelligente. Ces suggestions sont basées sur un score de confiance basé sur la citation recommandée.

Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_admin doit former la définition de la solution après avoir installé l'application GRC : Intelligence prédictive avec ses dépendances. Un utilisateur disposant du rôle ml_admin peut également personnaliser la définition de la solution. Cette modification est basée sur les données du tableau [sn_complaince_citation] et du tableau [sn_grc_reg_change_reg_feed]. Si vous disposez du rôle sn_compliance_admin, vous pouvez sélectionner la fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions, reportez-vous à la section https://servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/reference/similar-cases-solution-definitions.html .

Principaux avantages de l'association d'une citation à une alerte réglementaire

En associant une citation recommandée par l'IA à une alerte réglementaire ouverte, votre organisation bénéficie des avantages clés suivants :

- Mappage de la conformité réglementaire amélioré pour un reporting efficace.
- Réduction de l'effort manuel de votre équipe de conformité pour identifier et détecter les contenus des documents de référence qui sont mappés aux alertes réglementaires entrantes.

Ce que vous voyez lors de l'association d'une carte de citation recommandée par l'IA à une alerte réglementaire

Lorsque vous utilisez l'IA pour associer une carte de citation recommandée à une alerte réglementaire, les détails suivants s'affichent :

- Score de confiance du contenu des documents de référence recommandé.
- Nom de la citation et nom du document de référence qui est lié à la citation et à l'autorité. Vous pouvez ouvrir les liens dans des fenêtres distinctes.
- Option permettant d'ignorer la recommandation.
- Une option permettant d'associer la recommandation.
- Icône Historique qui vous permet d'afficher l'historique des actions qui ont été effectuées sur l'alerte réglementaire, y compris les dates auxquelles les recommandations ont été ajoutées ou ignorées par vos utilisateurs.

Tâches d'action dans Regulatory Change Management

Les tâches d'action facilitant le processus de gestion des changements sont associées au changement réglementaire. La propriété de ces tâches d'action est gérée par les propriétaires d'entreprise respectifs affectés en raison du changement réglementaire.

Les tâches d'action sont liées aux tâches de changement réglementaire et aux tâches d'importation de documents sources. Les utilisateurs dotés du rôle sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_reg_change.admin créent des tâches d'actions réglementaires et des tâches d'importation de documents sources. Ces tâches sont liées aux domaines Conformité et Risque de la bibliothèque GRC. Le gestionnaire de conformité et le gestionnaire de risques affectent les tâches au groupe de risque ou de conformité approprié.

Il existe deux catégories de tâches d'action dans l'application Regulatory Change Management :

- Conformité : contient toutes les tâches d'action liées à la conformité. Les utilisateurs de conformité peuvent sélectionner un enregistrement de conformité spécifique dans la bibliothèque, tel que les politiques et les GRC contrôles.
- Risque : contient toutes les tâches d'action liées au risque. Les utilisateurs Risk peuvent sélectionner un enregistrement de risque spécifique dans la bibliothèque, comme les déclarations de GRC risque.

Les tâches d'action sont créées automatiquement pour les déclarations de risque et les politiques potentiellement impactées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher et trier les tâches d'action à l'aide des onglets suivants :

- **Toutes les tâches affectées**
- **Tâches de conformité non affectées**
- **Tâches de risque non affectées**
- **Tâches prêtes**
- **Tâches en cours**
- **Tâches fermées**

À partir de la mise en Zurich production, vous pouvez lancer et terminer les tâches d'action de façon indépendante sans avoir besoin de l'approbation préalable des utilisateurs affectés au rôle sn_grc_reg_change.manager . Vous pouvez exécuter les responsabilités affectées en temps opportun et réduire les goulets d'étranglement inutiles en matière d'approbation. L'accès aux tâches d'action reste régi par les autorisations utilisateur et les contrôles d'accès basés sur les rôles afin de garantir une responsabilisation et une surveillance appropriées.

Avec la mise en Zurich production, vous pouvez rouvrir les tâches d'action d'une tâche réglementaire lorsqu'elle est rejetée et qu'elle revient à l'état Implémentation. Vous pouvez examiner et retravailler les tâches pour répondre aux commentaires ou incorporer les exigences mises à jour. Vous pouvez également modifier et soumettre à nouveau les tâches d'action rouvertes afin que l'implémentation s'aligne sur les attentes réglementaires avant de soumettre à nouveau la tâche de changement.

Types de tâches d'action

Les types de tâches d'action suivants sont disponibles dans Regulatory Change Management:

- Impact sur l'entreprise
- Politiques de changement
- Briefing exécutif
- Révision juridique
- Notification
- Autres
- Aucun

Importer les alertes d'événements réglementaires en bloc

Renseignez le Espace de travail avec vos propres alertes d'événements réglementaires. Vous pouvez ensuite importer plusieurs alertes dans l'application Regulatory Change Management .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation des alertes réglementaires en bloc offre les avantages suivants :

- Économies de temps et d'efforts.
- Réduction des erreurs en éliminant la nécessité de saisir manuellement les données.
- Amélioration de l'évolutivité et de la visibilité des données en rendant les données facilement accessibles, quelle que soit leur taille.
- Analyse des données et génération de rapports améliorées pour obtenir des informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin, sn_grc_reg_change.it_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'importer les données, vous devez passer en revue les listes de vérification suivantes :

- Assurez-vous de disposer de l'accès et du privilège nécessaires pour importer les alertes. Si vous n'avez pas la bonne autorisation, le lien Importer les données est masqué dans l'interface utilisateur.
- Les formats de fichier pris en charge sont .xls et .xlsx. Toutes les pièces jointes doivent être séparées des données. Des erreurs inattendues peuvent se produire si les fichiers .xls et .xlsx contiennent des contrôles spéciaux tels que des filtres combinés ou des images qui y sont incorporées.
- Les données relatives au fichier à importer ne doivent pas être incluses dans les <script> </script> balises.
- Chaque champ obligatoire doit contenir une valeur. Assurez-vous de ne laisser aucun champ obligatoire vide dans le fichier d'importation. Par exemple, lorsque vous importez des informations, chaque enregistrement doit inclure un nom. Vous ne pouvez pas passer à l'étape suivante sans mapper les champs obligatoires.
- Toutes les valeurs de données affichées dans les listes déroulantes doivent exister dans les champs correspondants.
- Assurez-vous que la première ligne de données (enregistrements) du fichier source contient les en-têtes de colonnes ou les noms de champs plutôt que les valeurs de données réelles. Ces en-têtes de colonnes ou noms de champs vous aident à identifier les données lorsque vous mappez de nouvelles données aux champs existants dans l'application.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'administrateur et accédez au **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Alertes réglementaires** Vue liste.
2. Sélectionnez **Télécharger le modèle**.
   Il télécharge la feuille de calcul ou le classeur prédéfini qui est déjà formaté, organisé et renseigné avec la valeur des données. La feuille de saisie de données du fichier affiche les colonnes obligatoires à remplir, telles que Titre et Type. La feuille de description du champ du modèle fournit des informations détaillées sur chacun de ces attributs de champ. Pour plus d'informations, consultez Créer manuellement des alertes d'événements réglementaires.

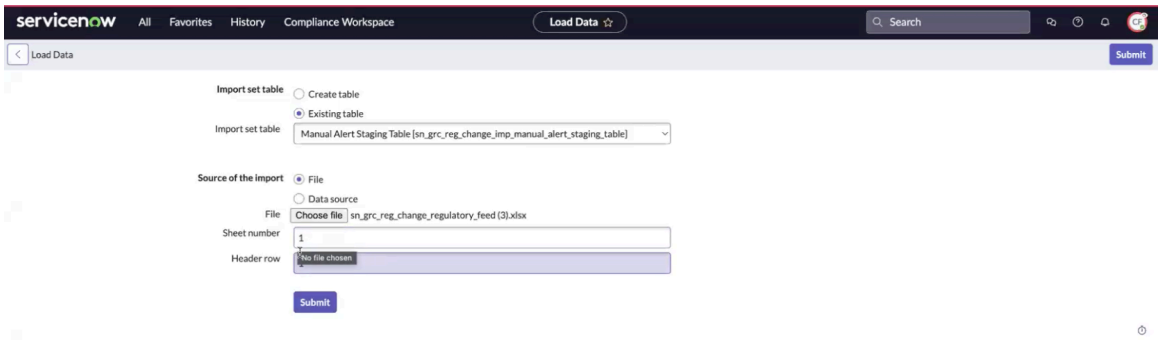
   Remarque : Avant d'importer vos alertes réglementaires, vous devez préparer le fichier téléchargé en indiquant les informations obligatoires.

3. Ouvrez le modèle téléchargé, saisissez le titre et saisissez le type dans les colonnes **Titre** et **Type** .
   Lorsque vous renseignez toutes les données, le fichier est prêt à être importé dans l'application. Une fois que vous avez préparé le fichier de données externe pour l'importation de données, vous pouvez commencer le processus d'importation.
4. Accédez à la vue de liste Alertes réglementaires et sélectionnez Importer les **alertes** pour traiter l'importation des données.

   Le formulaire Charger des données s'affiche pour vous guider sur la façon d'importer les alertes, comme indiqué dans l'exemple.

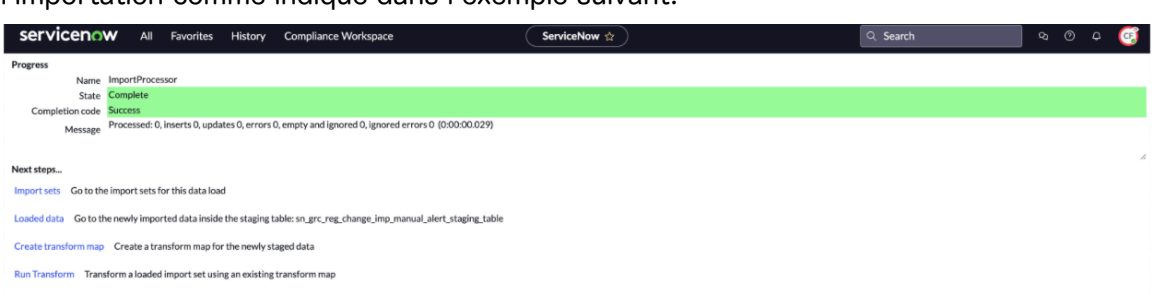
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Table des ensembles d'importation** , sélectionnez **Table existante**.
   Vous pouvez sélectionner le fichier de données, configurer les options d'importation et mapper les données d'importation aux champs d'application. Vous devez utiliser la table existante (table intermédiaire d'alerte manuelle) pour le traitement et la validation des données.
6. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
   Vous pouvez sélectionner le modèle enregistré pour importer les données.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

   La demande d'importation de données est traitée. Vous pouvez afficher l'état de l'importation comme indiqué dans l'exemple suivant.



Résultats
Les alertes d'événements réglementaires importées sont affectées au coordonnateur.

Que faire ensuite
Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Gérer la taxonomie

Gérez la taxonomie lorsque vous configurez l'application Regulatory Change Management dans le Conformité de l'espace de travail. Créez une taxonomie interne et mappez la taxonomie interne à la taxonomie externe afin que l'application Regulatory Change Management ne fasse référence qu'à une seule taxonomie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Conformité** .
   Un nouvel onglet Gestion de la conformité s'affiche.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Listes** > **Taxonomie** la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Organismes de régulation**
   - **Types de contenu**
   - **Juridictions**
   - **Thèmes**
   - **Secteurs**

   Le nom et le corps parent de la catégorie de taxonomie sélectionnée s'affichent.
4. Dans la liste Nom, cliquez sur un élément de taxonomie.
   Les détails de l'élément de taxonomie sélectionné sont affichés sur une page distincte avec l'onglet Détails et la liste connexe Taxonomie interne.
5. Pour créer une taxonomie interne pour la classe de taxonomie sélectionnée, cliquez sur **Nouveau**.

Créer un formulaire de taxonomie interne

Champ	Description
Nom	Nom de la taxonomie interne.
Classes de taxonomie	Classe de taxonomie renseignée par défaut pour la catégorie sélectionnée.
Parent	Enregistrement parent pour lequel la nouvelle taxonomie interne est créée.

6. Pour enregistrer la taxonomie, cliquez sur **Enregistrer**.

Composer un e-mail dans Conformité de l'espace de travail

Composez et envoyez un e-mail pour les tickets et demandes de conformité à l'aide de l'application Espace de travail Conformité. Cette fonctionnalité vous aide à communiquer avec différentes personnes concernées au sein ou en dehors de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez composer et envoyer des e-mails concernant vos tickets et demandes à plusieurs personnes concernées. Par exemple, vous pouvez consulter l'équipe juridique pour obtenir des avis et des suggestions obligatoires sur le cas de conformité enregistré. Vous pouvez gérer les e-mails à partir de la page d'enregistrement du ticket ou de la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Accéder à **Tickets** > **Tous les tickets** et ouvrez le ticket de conformité pour lequel vous souhaitez composer un e-mail.
4. Accédez à la liste connexe **E-mails** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de brouillon d'e-mail

Champ	Description
À	ID d'e-mail du destinataire. Vous pouvez ajouter plusieurs ID d'e-mail séparés par des virgules dans ce champ pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires.
Objet	Bref résumé ou titre de votre e-mail.
Message d'e-mail	Corps de votre message qui comprend toutes les informations, demandes ou détails que vous souhaitez transmettre au destinataire. Vous pouvez mettre en forme le texte, ajouter des pièces jointes et inclure des liens dans cette section. **Remarque :** Vous pouvez envoyer des e-mails à la fois ServiceNow aux utilisateurs et aux personnes concernées externes qui n'ont pas accès à l'instance ServiceNow . Vous devez fournir les détails de base de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou le corps de l'e-mail pour les informer de l'enregistrement auquel vous faites référence.

7. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Joindre un fichier**.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Exporter un rapport au format PDF

Créez des rapports PDF (Portable Document Format) pour les tickets ou demandes de conformité à l'aide de modèles prédéfinis ou personnalisés dans l'espace de travail Conformité. Cette fonctionnalité permet aux personnes concernées qui n'ont peut-être pas accès à l'application d'accéder aux données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst. Un utilisateur disposant du rôle sn_comp_case.compliance_case_analyst contient le rôle sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des données de conformité vers des rapports PDF pour les partager facilement avec les équipes d'audit, les partenaires ou les comités internes, éliminant ainsi la nécessité d'un accès aux applications. Un administrateur de conformité peut sélectionner un modèle prédéfini ou créer un modèle de document personnalisé pour générer des rapports. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de document PDF .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

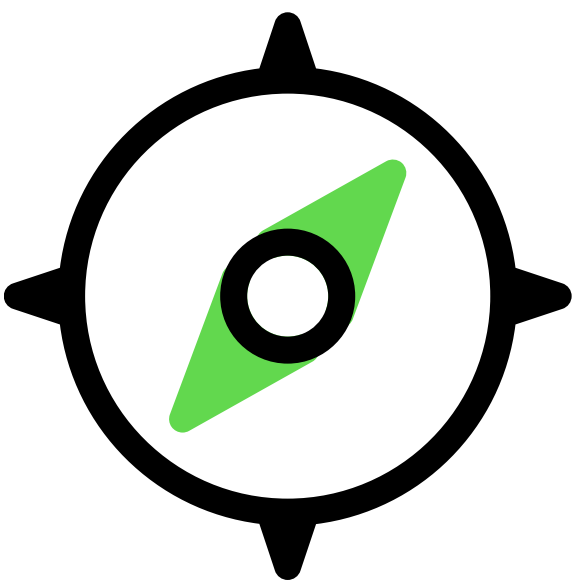
3. Pour générer un rapport de ticket de conformité, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Pour générer un rapport de demande de conformité, sélectionnez **Toutes les demandes**.
5. Ouvrez le ticket de conformité ou la demande de conformité que vous souhaitez exporter au format PDF.
6. Sélectionnez ⋯
7. Sélectionnez **Exporter le PDF**.
   Le bouton **Exporter au format PDF** s'affiche uniquement lorsqu'un modèle de document est spécifié dans le type d'enregistrement.
8. Sélectionnez le modèle pour générer un rapport PDF.
9. Sélectionnez **Exporter**.
   Un rapport PDF est généré et peut être téléchargé dans la section **Pièces jointes** de l'enregistrement.
10. Pour télécharger une copie locale du rapport PDF, sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** Actions ⋮ sur le rapport PDF, puis sélectionnez **Télécharger**.

Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Utilisez l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) pour résumer n'importe quel problème et générer des notes de résolution.

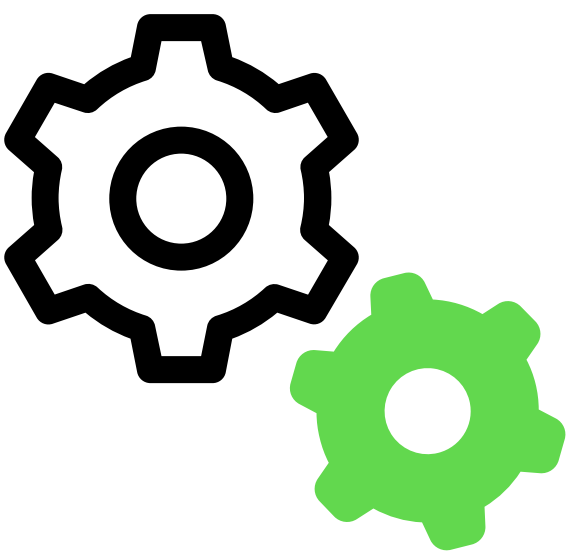
Premiers pas

Explorer



En savoir plus Now Assist pour IRM

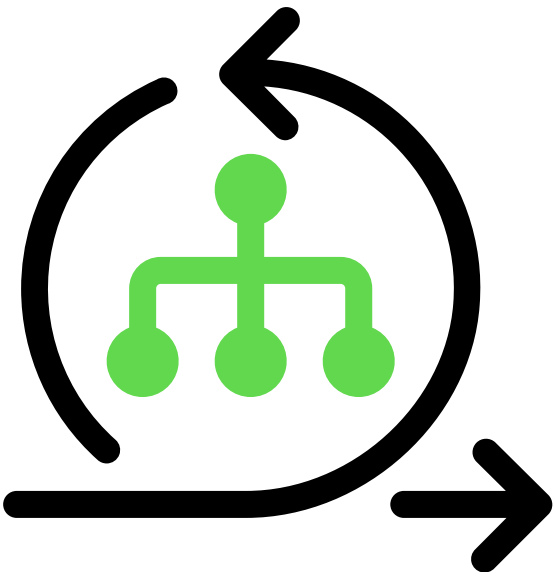
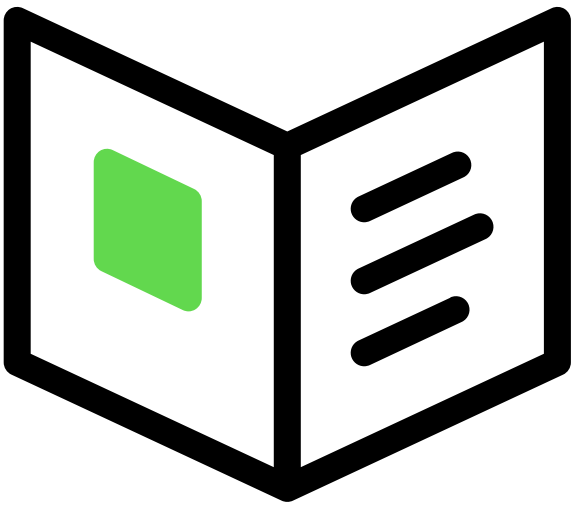
Configurer



Configurer l'application Now Assist pour IRM pour commencer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
	
Utiliser les options de l’IA générative offertes par Now Assist pour IRM	En savoir plus sur les versions prises en charge et les exigences de gestion des licences pour Now Assist pour IRM

Traduction automatique

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d’informations, consultez l’article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l’IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d’autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n’y a aucune garantie que cette

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

Données d'incident ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte (pour Incident Assist et Knowledge Assist) et transcriptions de la messagerie instantanée (pour Chat Assist). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer les Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

Avec l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) , vous pouvez utiliser les compétences pour générer un résumé d'une alerte réglementaire et suggérer des recommandations pour les zones impactées.

Now Assist pour IRM Vue d'ensemble des compétences

Les Now Assist pour IRM compétences vous permettent de résumer rapidement une alerte réglementaire et de recommander les zones impactées pour une alerte réglementaire dans n'importe quel état, à l'exception de Fermé ou Annulé. La compétence de recommandation alerte réglementaire entrante et référence la bibliothèque existante de contenus des documents de référence ou d'objectifs de contrôle avec plus de précision et d'exactitude. Il génère ensuite une liste de domaines concernés suggérés, tels que les citations et les objectifs de contrôle. Grâce à l'IA générative, vous pouvez améliorer l'efficacité, la coordination entre les équipes et la productivité d'une organisation. Now Assist pour IRM Le module d'extension est disponible en fonction des autorisations.

Now Assist pour IRM Avantages des compétences

Now Assist pour IRM avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Résumez une alerte réglementaire en un rien de temps à l'aide de Now Assist pour IRM compétences	Générez le résumé d'une alerte réglementaire qui	sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist pour IRM avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
	inclut les informations suivantes : • Dates importantes • Autorité de régulation • Résumé des principaux changements • Pénalités/amendes	
Identifier les domaines impactés des opérations business qui peuvent avoir un impact potentiel à l'aide des Now Assist pour IRM compétences	Recommandez les domaines impactés, notamment : • Contenu des documents de référence • Objectifs de contrôle	sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Versions prises en charge

Now Assist pour IRM est pris en charge à partir de la version Yokohama Patch 3.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour IRM inclut les compétences et les workflows agentiques répertoriés dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour IRM prises en charge

Interface	Compétence
Espace de travail Risk	• Synthèse des alertes réglementaires • Citations impactées par l'alerte réglementaire • Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire
Interface utilisateur principale	

Informations sur l'application

Activez l'application du Now Assist pour IRM magasin (sn_irm_gen_ai) pour utiliser les compétences et les workflows agentiques.

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plateforme Now Assist.
- IA générative commune GRC.
- IA générative partagée GRC.
- IA générative de conformité GRC.
- Modèle de recommandation.

Pour plus d'informations, voir Configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM).

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Now Assist pour IRM des compétences, consultez :

- Configurer Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)
- Utilisation des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences
- Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Synthèse des alertes réglementaires pilotée par l'IA

La fonctionnalité de synthèse pilotée par l'IA est conçue pour fournir des vues d'ensemble concises, pilotées par l'IA, des alertes réglementaires directement dans l'enregistrement des alertes réglementaires dans le Conformité de l'espace de travail. Il offre des informations contextuelles, notamment les dates importantes, les détails de l'autorité réglementaire et les principaux changements, ce qui aide les utilisateurs à mieux répondre aux nouvelles alertes.

Vue d'ensemble d'un résumé

Vous pouvez rapidement connaître les détails d'une alerte réglementaire à partir de la synthèse d'enregistrements générée par Now Assist la compétence de synthèse. En lisant la synthèse des alertes réglementaires, vous pouvez obtenir une vue d'ensemble des alertes qui sont souvent très fréquentées. Par défaut, les alertes réglementaires dans l'état **Nouveau** peuvent être résumées. Vous pouvez toutefois modifier ce comportement en définissant des états ou des conditions personnalisés dans lesquels le résumé doit se produire. Vous pouvez également spécifier les différentes invites et les champs à partir desquels vous souhaitez collecter des données pour créer le résumé.

Remarque : Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user sont en mesure de voir l'option permettant de créer un résumé pour une alerte réglementaire. Ce rôle doit être affecté manuellement à un utilisateur RCM.

Pour comprendre comment résumer une alerte réglementaire, consultez Activer la compétence de synthèse pour une alerte réglementaire et Générer un résumé d'une alerte réglementaire.

Avantages du résumé d'une alerte réglementaire

- Distille les informations réglementaires en résumés pertinents pour l'entreprise qui mettent en évidence les changements et les échéances les plus importants.
- Réduit le temps passé à interpréter les mises à jour complexes, en veillant à ce qu'aucune information critique ne soit manquée.
- Améliore l'efficacité de la conformité, réduit les risques et améliore l'agilité opérationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants d'un résumé des alertes réglementaires

Après avoir généré un résumé pour une alerte réglementaire dans l'état Nouveau, un résumé affiche les sections suivantes :

- Dates importantes
- Autorité de régulation
- Résumé des principaux changements
- Pénalités ou amendes

Le tableau suivant fournit plus d'informations sur les sections associées à un résumé.

Section	Description
Dates importantes	Toutes les dates et échéances explicitement mentionnées liées à la mise en œuvre ou aux exigences de conformité du changement réglementaire, telles que la date de publication, la date de conformité, la date d'entrée en vigueur.
Autorité de réglementation	Agence gouvernementale, organisme de réglementation ou organisation du secteur responsable de la nouvelle règle ou alerte, comme l'agence : SEC, la juridiction : États-Unis, le type : projet de règle.
Résumé des principaux changements	Mises à jour ou modifications importantes de la réglementation, en particulier celles qui pourraient avoir un impact significatif sur les entreprises ou les personnes concernées.
Pénalités ou amendes	Toute pénalité ou amende encourue liée à l'alerte réglementaire, le cas échéant. **Remarque :** Si aucune information n'est disponible, le résumé généré affiche « **Aucune information spécifique disponible pour les pénalités ou les amendes, etc. ».**

Remarque : Les résumés sont générés en fonction des invites définies lors de la configuration de la compétence de résumé. Pour plus d'informations sur la génération de résumés, reportez-vous à la section Générer un résumé d'une alerte réglementaire.

Information associée

Activer la compétence de synthèse pour une alerte réglementaire

Utilisation des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Recommandations générées par l'IA pour une alerte réglementaire

Le cadre de travail des recommandations est conçu pour fournir des informations exploitables pilotées par l'IA directement dans l'interface utilisateur. Il fournit des informations contextuelles riches sur les recommandations, permettant aux utilisateurs de prendre des décisions éclairées et d'effectuer des actions de suivi en toute transparence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La conception évolutive et flexible prend en charge plusieurs types de recommandations et des scénarios métier complexes.

L'amélioration du cadre de travail des recommandations permet aux gestionnaires des changements réglementaires d'utiliser les recommandations basées sur l'IA pour une meilleure identification des opérations business impactantes en fonction des changements réglementaires.

Un contexte de recommandation par défaut nommé Suggérer les opérations business affectées par l'alerte réglementaire alimenté par Now Assist pour IRM est livré avec le Regulatory Change Management produit. Ce contexte de recommandation est utilisé pour générer des contenus des documents de référence et des objectifs de contrôle recommandés pour une alerte réglementaire.

Faits saillants du cadre de recommandations

Recommandations et actions configurables

- Vous permet de définir et de configurer des recommandations pour différents types d'enregistrement.
- Activez la configuration des actions de suivi, afin que les utilisateurs puissent agir sur les recommandations directement dans le workflow.

Recommandations intelligentes

- Exploitez les options avancées de l'IA, notamment l'IA générative et l'intelligence prédictive, pour afficher des recommandations pertinentes.
- Améliorez continuellement les aperçus et les recommandations en incorporant des modèles d'apprentissage machine et une notation prédictive.

Conception évolutive

- Prenez en charge l'affichage de plusieurs recommandations pour un seul type d'enregistrement.
- Offrez aux administrateurs la possibilité de personnaliser la mise en page et la structure du panneau de recommandations en fonction des besoins de l'entreprise.
- Adaptez-vous à une variété de types d'enregistrements et de techniques de recommandation, garantissant la cohérence et l'évolutivité entre les cas d'utilisation.

Adoption d'activation

- Conçu pour une intégration et une adoption rapides des produits en amont.
- Offrez une interface conviviale et intuitive qui fournit aux décideurs des informations claires et exploitables.

Assistance à la rationalisation

Activez la personnalisation de la logique de déduplication, ce qui permet aux entreprises de définir leurs propres règles et critères d'identification des enregistrements dupliqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages clés

- Une visibilité contextuelle sur les recommandations pour une meilleure prise de décision.
- Un cadre de travail évolutif et configurable, adaptable à divers cas d'utilisation et types d'enregistrement.
- Adoption plus rapide pour les produits qui cherchent à tirer parti des recommandations basées sur l'IA/l'apprentissage automatique.
- Workflows et logique personnalisables pour répondre à des processus organisationnels spécifiques.
- Amélioration de la productivité des utilisateurs grâce à des recommandations exploitables et des étapes suivantes claires intégrées directement dans l'interface.

Remarque : Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user peuvent voir l'option permettant de générer des recommandations pour une alerte réglementaire. Ce rôle doit être affecté manuellement à un utilisateur RCM.

Pour découvrir comment créer des recommandations pour une alerte réglementaire et activer les compétences Contenu des documents de référence impactés par l'alerte réglementaire et Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire, consultez Activer les compétences de recommandation pour une alerte réglementaire, et Générer des recommandations pour les citations impactées par les alertes réglementaires, les objectifs de contrôle et les contrôles.

Afficher une recommandation

Après avoir généré des recommandations pour une alerte réglementaire, la page Recommandations affiche les sections suivantes :

- Domaines d'impact recommandé
- Contenu des documents de référence
- Objectifs de contrôle
- Description
- Évaluer les associations affectées

Les tableaux suivants fournissent plus d'informations sur les sections et les listes connexes associées aux recommandations.

Domaines d'impact recommandé

Champ	Description
Dernière actualisation	Date et heure de la dernière génération ou actualisation des recommandations. Vous pouvez sélectionner l'icône pour afficher les dernières recommandations.
Contenu des documents de référence	Détails des citations. Par exemple, le nom de la citation, le parent de la citation et le document de référence.
Objectifs de contrôle	Détails de l'objectif du contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domaines d'impact recommandé (suite)

Champ	Description
	Par exemple, le nom de l'objectif du contrôle et du parent.

Remarque : Pour en savoir plus sur les contenus des documents de référence et les objectifs de contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité.

Détails de l'objectif de citation ou de contrôle

Champ	Description
Description	Description et résumé de la citation ou de l'objectif du contrôle.
Recommandation complémentaire	Conseils supplémentaires sur la façon d'atteindre l'objectif de citation ou de contrôle.

Évaluer les associations affectées

Champ	Description
Contenus des documents de référence enfants, objectifs de contrôle	Listes connexes contenant les zones potentiellement affectées pour une citation que vous pouvez ajouter dans le cadre de la recommandation.
Objectifs de contrôle enfants, Politiques, Contrôles, Déclarations de risque	Listes connexes contenant les domaines potentiellement affectés pour un objectif de contrôle que vous pouvez ajouter dans le cadre de la recommandation.

Panneau latéral de la piste de commentaires : le panneau latéral des commentaires affiche l'historique des interactions de l'utilisateur avec les éléments recommandés. Il peut s'agir de ce que l'utilisateur a accepté, de ce qu'il a ignoré ou ignoré et de ce qu'il a rejeté.

Pour plus d'informations sur la génération de recommandations, reportez-vous à la section Générer un résumé d'une alerte réglementaire.

Information associée

Activer les compétences de recommandation pour une alerte réglementaire

Générer des recommandations pour les citations impactées par les alertes réglementaires, les objectifs de contrôle et les contrôles

Configurer Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) de sorte que vos utilisateurs puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans et Conformité de l'espace de travail dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour IRM. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour plus d'informations, consultez la console d'administration Now Assist .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Administrateur Now Assist.

Fonctionnalités et compétences IRM dans la Administrateur Now Assist console

Fonctionnalités IRM	Compétences
Alerte réglementaire	• Synthèse des alertes réglementaires • Citations impactées par l'alerte réglementaire • Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire • Contrôles concernés par l'alerte réglementaire

Remarque : Now LLM Service est le seul fournisseur pour les compétences de cette Now Assist application.

Pour les versions antérieures, accédez au gestionnaire d'applications pour le mettre à niveau vers une version ultérieure.

Pour en savoir plus sur la configuration des invites et des compétences de l'IA générative, reportez-vous à la section .

Procédure

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

- Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez Informations sur l'application .
- Pour plus d'informations sur le processus d'installation, voir Installer des modules d'extension Now Assist .

Remarque : Pour plus d'informations sur les stratégies de génération augmentée de récupération (RAG) et de conservation, reportez-vous aux sections Sources indexées dans Recherche IA et Politique d'utilisation des données utilisateur pour Now Assist .

Activer des Now Assist compétences dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Activez une compétence avant de pouvoir utiliser les options de l'IA générative pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Avant de commencer

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sous l'onglet **Compétences Now Assist** , sous le groupe **de workflow Technologie** , sélectionnez **IRM**.
3. Sur la page Compétences pour l'IRM Now Assist , activez une compétence en sélectionnant **Activer la compétence**.
4. Passez en revue les détails des compétences dans chaque onglet, configurez-les, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
5. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer**.
   Votre compétence est configurée.

Que faire ensuite

Si vous disposez du rôle sn_generative_ai.nsa_admin, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur Now Assist les compétences :

- Modifiez une compétence Now Assist .
- Faites une copie d'une compétence Now Assist .
- Dépannez une compétence Now Assist .

Activer la compétence de synthèse pour une alerte réglementaire

Activez, puis configurez la compétence de synthèse pour Now Assist générer un bref résumé d'une alerte réglementaire en sélectionnant les champs spécifiques que vous souhaitez inclure dans le résumé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour résumer une alerte réglementaire, vous devez spécifier les champs à partir desquels le résumé doit obtenir des informations. Par exemple, lorsque vous choisissez les données d'entrée pour le résumé, vous pouvez spécifier les champs suivants à partir desquels les données doivent être obtenues :

- Description
- Autorité de régulation
- Date d'effet
- Date de conformité

Définissez également quand la compétence doit être disponible : doit-elle être disponible à tout moment ou doit-elle l'être uniquement lorsqu'une condition particulière est remplie ? Par défaut, une alerte réglementaire dans l'application Regulatory Change Management affiche les options permettant de créer un résumé lorsque l'alerte est à l'état **Nouveau** . Toutefois, vous pouvez spécifier n'importe quel état ou toute condition dans lequel la synthèse peut être effectuée. Pour ce faire, vous pouvez modifier la section **Définir la disponibilité** .
Une fois le résumé généré, vous pouvez choisir de le partager et de renseigner le champ **Commentaires supplémentaires** de l'alerte réglementaire. Cela aide l'analyste réglementaire à jeter un coup d'œil rapide au résumé. À chaque étape de la procédure, assurez-vous d'enregistrer le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sélectionner **Fonctionnalités de Now Assist** > **Technologie** > **IRM** dans l'onglet Now Assist Fonctionnalités.
3. Sélectionnez **Activer la compétence** sous la compétence **Synthèse des alertes réglementaires** .
4. Pour spécifier les données que le grand modèle de langage doit prendre en compte lors de la création du résumé, sélectionnez **Choisir une entrée** et spécifiez les champs à partir desquels vous souhaitez collecter des données.
5. Pour spécifier les conditions dans lesquelles la compétence devient disponible, sélectionnez **Définir la disponibilité**.
   a. Pour vous assurer que la compétence ne dépend d'aucune condition et qu'elle est toujours disponible, sélectionnez **La compétence est toujours disponible**.
   b. Pour rendre la compétence disponible uniquement lorsque certaines conditions sont remplies, comme l'état « Nouveau » de l'alerte réglementaire, sélectionnez **Personnaliser la disponibilité des compétences** et créez les conditions à l'aide du générateur de conditions.
6. Pour définir les rôles d'utilisateur pouvant accéder à la compétence, sélectionnez **Définir l'accès** et ajoutez les rôles d'utilisateur requis.
7. Pour afficher la compétence dans l'application, sélectionnez **Sélectionner l'affichage** , puis basculez le bouton **Afficher** .
8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
9. Pour afficher les détails de la compétence, sélectionnez **Examiner et activer**.
10. Sélectionnez **Activer** , puis **Revenir à IRM**.

Activer les compétences de recommandation pour une alerte réglementaire

Configurez la compétence de recommandation pour Now Assist générer les recommandations des zones impactées pour une alerte réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour générer des recommandations des zones impactées pour une alerte réglementaire, vous devez spécifier d'où proviennent les données des recommandations. (pour en savoir plus, consultez Contextes et modèles de recommandation) ;

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sélectionner **Technologie** > **IRM** dans l'onglet Now Assist **Compétences** .
3. Sélectionnez la compétence de recommandation que vous souhaitez activer, puis sélectionnez **Activer la compétence**.

Option	Description
Citations impactées par l'alerte réglementaire	Générer les recommandations pour les citations d'une alerte réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire	Générez les recommandations pour les objectifs de contrôle d'une alerte réglementaire.
Contrôles concernés par l'alerte réglementaire	Générez les recommandations pour les contrôles d'une alerte réglementaire.

Remarque : Assurez-vous d'activer toutes les compétences requises.

4. Indiquez les données que vous souhaitez que le grand modèle de langage (LLM) prenne en compte lors de la création de recommandations en sélectionnant **Choisir une entrée** et en spécifiant les champs à partir desquels vous souhaitez collecter les données.
5. Spécifiez les conditions auxquelles la compétence devient disponible en sélectionnant **Définir la disponibilité**.

Option	Description
La compétence est toujours disponible	Assurez-vous que la compétence ne dépend d'aucune condition et qu'elle est toujours disponible.
Personnaliser la disponibilité des compétences	Assurez-vous que la compétence n'est disponible que lorsqu'une condition est remplie.

6. Définissez les rôles d'utilisateur qui peuvent accéder à la compétence en sélectionnant **Définir l'accès** et en ajoutant les rôles d'utilisateur requis.
   Pour les compétences de recommandation, les rôles d'utilisateur par défaut sont sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.
7. Affichez la compétence dans l'application en sélectionnant **Sélectionner l'affichage** , puis en basculant le bouton **Affichage** .
8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
9. Affichez les détails de la compétence en sélectionnant **Examiner et activer**.
   Passez en revue les détails de l'entrée, la disponibilité de la compétence, l'accessibilité de la compétence et l'option d'affichage de la compétence.
10. À chaque étape de la procédure, assurez-vous d'enregistrer le formulaire.
11. Sélectionnez **Activer** , puis **Retourner à IRM**.

Résultats

Les Now Assist compétences de recommandation pour une alerte réglementaire sont activées.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser les compétences de recommandation pour une alerte réglementaire. Pour plus d'informations, consultez Générer des recommandations pour une alerte réglementaire.

Utilisation des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

Si vous disposez des rôles sn_grc_reg_change.user et sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user, vous pouvez générer un résumé pour une alerte réglementaire et également générer des recommandations pour les domaines impactés à l'aide des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En générant un résumé de toute alerte réglementaire et en suggérant des zones impactées, vos utilisateurs peuvent gérer rapidement l'alerte réglementaire.

Modifier les instructions pour Now Assist pour IRM les compétences

À partir de la Zurich version, les utilisateurs qui ont installé l'application Now Assist pour IRM peuvent utiliser les compétences de synthèse des alertes réglementaires, de contenu des documents de référence impactés par les alertes et d'objectifs de contrôle impactés par les alertes réglementaires.

Pour modifier les instructions de la compétence de synthèse des problèmes, suivez les étapes mentionnées dans KB1806035 .

Générer un résumé d'une alerte réglementaire

Générez un résumé d'une nouvelle alerte réglementaire pour une analyse rapide de l'alerte. Les alertes résumées aident les responsables de la conformité, les responsables de la réglementation et les équipes juridiques à comprendre rapidement l'impact des nouvelles réglementations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.user et sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Pour en savoir plus sur les rôles associés et les alertes réglementaires, reportez-vous à la section Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le résumé d'une alerte réglementaire est généré en fonction des invites définies lors de la configuration de la compétence de résumé. Par exemple, si vous sélectionnez les dates importantes, l'autorité réglementaire, le résumé des changements, les pénalités et les amendes comme détails clés à saisir, le résumé inclut ces informations. Une fois le résumé généré, vous pouvez l'utiliser directement et l'enregistrer dans le flux d'activité de l'alerte réglementaire.

Important : Assurez-vous de vérifier l'exactitude des résumés générés par l'IA. Si aucune information n'est disponible, le résumé généré affiche « **Aucune information spécifique disponible pour les pénalités ou les amendes, etc. ».**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône).
3. **Sélectionnez Alertes réglementaires**.
4. Sélectionnez une alerte réglementaire dans l'état Nouveau pour l'ouvrir.
5. Dans l'onglet Vue d'ensemble, sélectionnez **Résumer**.
   Le résumé s'affiche.
6. **Facultatif :** Passez en revue le résumé et remplissez l'une des options suivantes.

Option	Description
Partager aux commentaires supplémentaires	(Optional) Sélectionnez le bouton **Partager avec des commentaires supplémentaires** pour lancer le résultat résumé dans une fenêtre d'éditeur. Vous pouvez modifier ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	réviser le résumé et apporter toutes les corrections nécessaires pour améliorer son exactitude et son exhaustivité.
Afficher plus	Sélectionnez ce lien pour développer le résumé.
Visualiser moins	Sélectionnez ce lien pour réduire le résumé.
Envoyer un commentaire	(Optional) Sélectionnez l'icône Utile ( ) pour un commentaire positif. Sélectionnez l'icône Inutile ( ) si le résumé n'a pas été utile. **Remarque :** Les commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil.
Copier le résumé	(Optional) Sélectionnez l'icône de copie (icône pour copier le résumé dans le presse-papiers.
Régénérer le résumé	Si vous pensez que les données ont changé après avoir consulté le résumé, sélectionnez l'icône d'actualisation ( ) pour régénérer les informations du résumé.

Générer des recommandations pour les citations impactées par les alertes réglementaires, les objectifs de contrôle et les contrôles

Générez des recommandations pour identifier et marquer les domaines d'impact potentiels, tels que les citations, les objectifs de contrôle et les contrôles des alertes réglementaires. Les recommandations simplifient le processus d'association des impacts et de création de tâches d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : pour afficher les alertes réglementaires qui vous sont affectées, vous avez besoin des rôles sn_grc_reg_change.user et sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.

Pour en savoir plus sur les rôles associés et les alertes réglementaires, reportez-vous à la section Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires.

Pour plus d'informations sur l'activation des compétences Contenu des documents de référence impactés par l'alerte réglementaire, Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire et Contrôles impactés par l'alerte réglementaire, reportez-vous à .Activer les compétences de recommandation pour une alerte réglementaire

Remarque : Pour créer un modèle de recommandation, vous devez définir une configuration à l'aide du cadre de travail des contextes de recommandation, qui fournit des informations pilotées par l'IA directement dans l'interface utilisateur pour améliorer la prise de décision et la productivité. Dans le cadre du système de base, un contexte par défaut nommé « Suggérer les opérations business affectées par l'alerte réglementaire » optimisé par Now Assist pour IRM« est inclus », auquel vous pouvez accéder à partir du menu Administration GRC. Pour plus d'informations, consultez Contextes et modèles de recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône ).
3. Sélectionnez **Alertes réglementaires** et ouvrez toute alerte réglementaire qui n'est pas à l'état Fermé/ Annulé.
4. Sélectionnez l'alerte réglementaire pour laquelle vous souhaitez générer des recommandations.
5. Générez des recommandations en effectuant l'une des actions suivantes :
   - Dans l'onglet Vue d'ensemble, sélectionnez **Recommander**.
   - Sous l'onglet Recommandations, sélectionnez **Afficher les recommandations**.
6. Pour afficher l'état de la demande de recommandation, sélectionnez **Afficher l'état** ou rechargez la page. Les demandes de recommandation sont asynchrones, ce qui vous permet d'effectuer d'autres tâches pendant le traitement de la demande. Vous pouvez sélectionner l'icône d'actualisation ( ) pour afficher les dernières nouvelles.
   Sur la page des recommandations, un message indique l'état de votre demande de recommandations.
   - Aucune donnée : si aucune donnée pertinente n'est disponible, la page des recommandations indique que la demande a été effectuée et qu'aucune recommandation n'est actuellement disponible.
   - En cours : si la demande est en cours, essayez de recharger la page après un certain temps.
   - Terminer : si la demande est terminée avec succès, les recommandations sont affichées et prêtes à être examinées.

Que faire ensuite

Acceptez ou ignorez les recommandations générées. Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter les recommandations pour les citations impactées par l'alerte réglementaire.

Remarque :

Vous pouvez configurer des actions de formulaire d'interface utilisateur en plus de « Accepter » et « Ignorer » en tant qu'actions déclaratives pour les recommandations. Les actions déclaratives vous aident à modifier les actions de liste et les actions de liste connexes. Pour en savoir plus sur la création d'actions déclaratives et leur utilisation, consultez Actions déclaratives .

Lors de la configuration d'actions déclaratives pour les recommandations, confirmez ce qui suit :

- Pour l'action d'interface utilisateur, spécifiez les conditions dans lesquelles les actions d'interface utilisateur sont visibles, par exemple les rôles.
- Pour le type d'action Action du client UXF, spécifiez les valeurs `d'itinéraire` et `de taille` dans la carte de la charge utile.
- Pour les mappages d'événements de page sur la page de recommandation, le paramètre `d'entrée` est transmis, qui comprend les éléments suivants :
  - `Table de base`
  - `Enregistrement de base`
  - `relationshipData` (en anglais)
  - `selectedCardInfo`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accepter ou rejeter les recommandations pour les citations impactées par l'alerte réglementaire

Acceptez les recommandations visant à marquer des domaines d'activité spécifiques comme impactés, ce qui aide les professionnels de la conformité à capturer et à traiter les alertes réglementaires pertinentes pour les citations. Rejetez les recommandations pour filtrer les informations non pertinentes ou inutiles.

Avant de commencer

Rôle requis : pour afficher les alertes réglementaires qui vous sont affectées, vous avez besoin des rôles sn_grc_reg_change.user et sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.

Pour en savoir plus sur les rôles associés et les alertes réglementaires, reportez-vous à la section Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires.

Important : Assurez-vous de vérifier l'exactitude des recommandations générées par l'IA. Si aucune information n'est disponible, les recommandations générées affichent « Aucune recommandation disponible », « Aucune », « Aucun enregistrement à afficher », etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône).
3. **Sélectionnez Alertes réglementaires**.
4. Sélectionnez l'alerte réglementaire pour laquelle vous souhaitez examiner les recommandations, puis accédez à l'onglet Recommandations.
5. Examinez les domaines d'impact potentiels en sélectionnant l'onglet Contenu des documents de référence dans la section Domaines d'impact recommandés.

   Si des recommandations sont disponibles, vous pouvez faire défiler la liste générée des cartes de recommandation de citation et passer en revue les informations sur chaque citation, telles que son nom et le document de référence.
6. Sélectionnez la carte de recommandation de contenu des documents de référence souhaitée et passez en revue les sections suivantes :

Champ	Description
Description	Description et résumé de la citation.
Recommandation complémentaire	Conseils supplémentaires sur la façon de traiter la citation.
Évaluer les associations affectées	
Citations enfant	Exigences individuelles au sein d'un document de référence qui sont liées à cette citation parente recommandée.
Objectifs de contrôle	Objectif ou besoin connexe qui peut être associé à la citation.

7. **Facultatif :** Pour afficher l'enregistrement complet d'une citation, sélectionnez l'icône Détails (icône)
8. **Facultatif :** Pour actualiser vos recommandations afin de refléter les dernières données, sélectionnez l'icône d'actualisation (icône)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Sélectionnez les associations affectées à votre recommandation de citation en accédant à la section Évaluer les associations affectées et en procédant comme suit.

   a. Sélectionnez l'onglet Contenus des documents de référence enfants ou Objectifs de contrôle.

   b. Cochez la case de chaque enregistrement que vous souhaitez inclure dans le cadre de la recommandation.

   Remarque : Chaque zone affectée que vous sélectionnez sera incluse comme zone impactée une fois que vous aurez accepté la recommandation.

10. Acceptez ou rejetez les recommandations et leurs associations en effectuant l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez **Accepter** , puis **Confirmer** pour accepter une recommandation en tant que zone impactée.
    - Sélectionnez **Rejeter** , puis **Confirmer** pour éviter qu'une recommandation ne s'affiche à nouveau.

    Avant de choisir de confirmer, vous voyez un résumé des zones d'impact et des associations que vous acceptez ou rejetez.

    Si vous acceptez la recommandation, elle est marquée comme zone impactée et ajoutée à la liste des impacts. Si la recommandation est rejetée, elle est marquée comme rejetée et n'est plus affichée pour cette alerte réglementaire spécifique.

    Vous pouvez afficher le panneau latéral de la piste de commentaires en sélectionnant l'icône de résumé (icône  Le panneau latéral de la piste de commentaires affiche toutes les activités connexes pour chaque recommandation.

    Remarque : L'acceptation ou le rejet des recommandations est enregistré dans une table de mappage afin d'affiner les recommandations futures.

Que faire ensuite

Vous pouvez confirmer l'ajout d'une zone impactée en accédant à l'onglet Zones impactées. Vous pouvez ajouter manuellement les zones impactées au besoin. Si les domaines concernés ont été ajoutés dans le cadre d'une recommandation ou manuellement, ils sont indiqués dans la colonne Assisté par l'IA de la liste Domaines concernés. Un « Oui » indique une recommandation, tandis qu'un « Non » indique un ajout manuel. Pour plus d'informations, consultez Ajouter manuellement les zones impactées à une alerte réglementaire.

Accepter ou rejeter les recommandations pour les objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire

Acceptez les recommandations visant à marquer des domaines d'activité spécifiques comme impactés, ce qui aide les professionnels de la conformité à capturer et à traiter les alertes réglementaires pertinentes à des fins de contrôle. Rejetez les recommandations pour filtrer les informations non pertinentes ou inutiles.

Avant de commencer

Rôle requis : pour afficher les alertes réglementaires qui vous sont affectées, vous avez besoin des rôles sn_grc_reg_change.user et sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user.

Pour en savoir plus sur les rôles associés et les alertes réglementaires, reportez-vous à la section Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Assurez-vous de vérifier l'exactitude des recommandations générées par l'IA. Si aucune information n'est disponible, les recommandations générées affichent « Aucune recommandation disponible », « Aucune », « Aucun enregistrement à afficher », etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône ).
3. **Sélectionnez Alertes réglementaires**.
4. Sélectionnez l'alerte réglementaire pour laquelle vous souhaitez examiner les recommandations, puis accédez à l'onglet Recommandations.
5. Examinez les zones d'impact potentielles en sélectionnant l'onglet Objectifs de contrôle dans la section Zones recommandées de l'impact.

   Si des recommandations sont disponibles, vous pouvez faire défiler la liste générée des cartes de recommandation d'objectif de contrôle et passer en revue les informations sur chaque objectif de contrôle, telles que son nom et son parent.
6. Sélectionnez la carte de recommandation des objectifs de contrôle souhaitée et passez en revue les sections suivantes :

Champ	Description
Description	Description et résumé de l'objectif du contrôle.
Recommandation complémentaire	Conseils supplémentaires sur la façon d'atteindre l'objectif de contrôle.
Évaluer les associations affectées	
Objectifs de contrôle enfants	But ou besoin spécifique lié à cet objectif de contrôle parent recommandé.
Politiques	Politiques connexes pouvant être associées à l'objectif de contrôle.
Contrôles	Contrôles associés qui peuvent être associés à l'objectif de contrôle.
Déclarations de risque	Déclarations de risque connexes qui peuvent être associées à l'objectif de contrôle.

7. **Facultatif :** Pour afficher l'enregistrement complet d'un objectif de contrôle, sélectionnez l'icône Détails (icône ).
8. **Facultatif :** Pour actualiser vos recommandations afin de refléter les dernières données, sélectionnez l'icône d'actualisation (icône 
9. **Facultatif :** Sélectionnez les associations affectées pour votre recommandation d'objectif de contrôle en accédant à la section Évaluer les associations affectées et en procédant comme suit.

   a. Sélectionnez l'onglet Objectifs de contrôle enfants, Politiques, Contrôles ou Déclarations de risque.

   b. Cochez la case de chaque enregistrement que vous souhaitez inclure dans le cadre de la recommandation.

   Remarque : Chaque zone affectée que vous sélectionnez sera incluse comme zone impactée une fois que vous aurez accepté la recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Acceptez ou rejetez les recommandations et leurs associations en effectuant l'une des opérations suivantes :
    - Sélectionnez **Accepter** , puis **Confirmer** pour accepter une recommandation en tant que zone impactée.
    - Sélectionnez **Rejeter** , puis **Confirmer** pour éviter qu'une recommandation ne s'affiche à nouveau.

    Avant de choisir de confirmer, vous voyez un résumé des zones d'impact et des associations que vous acceptez ou rejetez.

    Si vous acceptez la recommandation, elle est marquée comme zone impactée et ajoutée à la liste des impacts. Si la recommandation est rejetée, elle est marquée comme rejetée et n'est plus affichée pour cette alerte réglementaire spécifique.

    Vous pouvez afficher le panneau latéral de la piste de commentaires en sélectionnant l'icône de résumé (icône  Le panneau latéral de la piste de commentaires affiche toutes les activités connexes pour chaque recommandation.

    Remarque : L'acceptation ou le rejet des recommandations est enregistré dans une table de mappage afin d'affiner les recommandations futures.

Que faire ensuite

Vous pouvez confirmer l'ajout d'une zone impactée en accédant à l'onglet Zones impactées. Vous pouvez ajouter manuellement les zones impactées au besoin. Si les domaines concernés ont été ajoutés dans le cadre d'une recommandation ou manuellement, ils sont indiqués dans la colonne Assisté par l'IA de la liste Domaines concernés. Un « Oui » indique une recommandation, tandis qu'un « Non » indique un ajout manuel. Pour plus d'informations, consultez Ajouter manuellement les zones impactées à une alerte réglementaire.

Accepter ou rejeter les recommandations pour les contrôles d'alerte réglementaire

Acceptez les recommandations Regulatory Change Management générées par l'IA pour marquer des domaines business spécifiques comme impactés afin d'aider les professionnels de la conformité à capturer et à traiter les contrôles d'alerte réglementaire pertinents. Vous pouvez également ignorer les recommandations pour filtrer les informations non pertinentes ou inutiles.

Avant de commencer

Rôle requis : rôles sn_grc_reg_change.user ou sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user pour afficher vos alertes réglementaires affectées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Assurez-vous de vérifier l'exactitude des recommandations générées par l'IA. Si aucune information n'est disponible, les recommandations générées affichent « Aucune recommandation disponible », « Aucune », « Aucun enregistrement à afficher », etc.

Pour en savoir plus sur les rôles associés et les alertes réglementaires relatives à une recommandation, reportez-vous à la section Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires.

Procédure

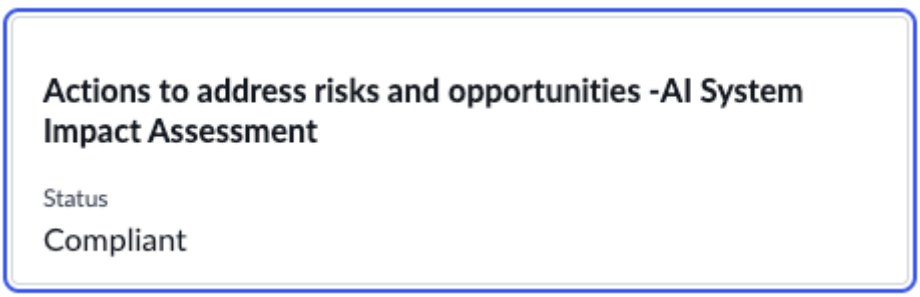
1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône ).
3. **Sélectionnez Alertes réglementaires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez au tableau de Regulatory Change Management bord ( ) et sélectionnez une alerte réglementaire dans le widget **Alertes** et accédez à la page d'alerte.
5. Sélectionnez l'alerte réglementaire pour laquelle vous souhaitez examiner les recommandations et accédez à l'onglet **Recommandations** .
6. Examinez les zones d'impact potentiel dans la liste connexe Zones impactées de l'alerte réglementaire.

Remarque : Les contrôles recommandés font partie de l'inventaire des contrôles existant.



Remarque : Le contexte Suggérer les opérations business affectées par la recommandation d'alerte réglementaire fournit les recommandations que vous voyez ici. Pour plus d'informations, consultez Contextes et modèles de recommandation.

Si des recommandations sont disponibles, vous pouvez faire défiler la liste générée des cartes de recommandations de contrôle et passer en revue les informations sur chaque contrôle, telles que son nom et son parent.

7. Sélectionnez la carte de recommandation de contrôle souhaitée et passez en revue les sections suivantes :

Champ	Description
Nom	Nom du contrôle.
Statut	État du contrôle : s'il est conforme, non conforme ou non applicable.
Fonction	Fonction à laquelle le contrôle appartient. Par exemple, contrôle standard ou contrôle commun.
Propriétaire	Propriétaire du contrôle.
Entité	Entité du contrôle.
Catégorie	Catégorie à laquelle le contrôle appartient.
Type	Type du contrôle.
Description	Description et résumé du contrôle.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires relatives au contrôle.
Évaluer les associations affectées	
Risques associés	
Nom	Nom du risque.
Entité	Entité à laquelle le risque appartient.
Hérite de la définition du risque	Définition du risque dont le risque est hérité.

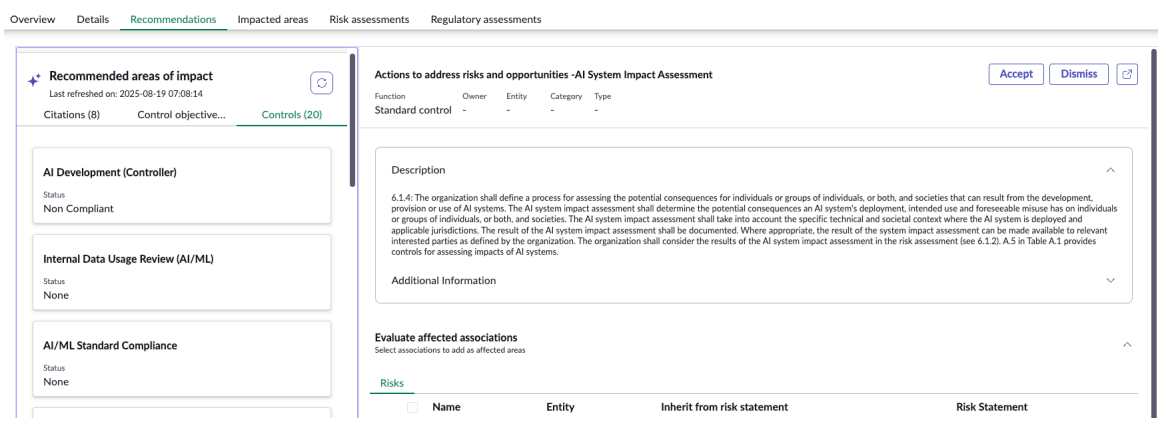
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Définition du risque	Définition du risque du risque.

8. **Facultatif :** Affichez l'enregistrement d'un contrôle, actualisez vos recommandations ou **ajoutez** l'association affectée à vos recommandations.

Option	Description
	Afficher l'enregistrement d'un contrôle.
	Actualisez les recommandations pour refléter les dernières données.
Sélectionnez les associations affectées à votre recommandation de contrôle en accédant à la section Évaluer les associations affectées	Procédez comme suit : **a.** Accédez à l'onglet **Risques** . **b.** Sélectionnez chaque enregistrement que vous souhaitez inclure dans le cadre de la recommandation. **Remarque :** Chaque zone affectée que vous sélectionnez est incluse comme zone impactée après l'acceptation de la recommandation.



9. Acceptez ou rejetez les recommandations et leurs associations.

Option	Description
Accepter	Sélectionnez **Accepter** , puis **Confirmer** pour accepter une recommandation en tant que zone impactée.
Abandonner	Sélectionnez **Rejeter** , puis **Confirmer** pour éviter qu'une recommandation ne s'affiche à nouveau.

Avant de donner suite à une recommandation, vous voyez un résumé des domaines d'impact et des associations que vous acceptez ou rejetez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous acceptez la recommandation, elle est marquée comme zone impactée et ajoutée à la liste des impacts. Si vous rejetez la recommandation, elle est marquée comme rejetée et ne s'affiche plus pour cette alerte réglementaire spécifique.

Vous pouvez afficher le panneau latéral de la piste de commentaires en sélectionnant l'icône de résumé (icône  Le panneau latéral de la section Résumé (piste de commentaires) affiche l'activité connexe pour chaque recommandation.

Que faire ensuite

Affichez les contrôles concernés ajoutés sous l'onglet **Zones impactées** . Vous pouvez ajouter manuellement les zones impactées selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Ajouter manuellement les zones impactées à une alerte réglementaire.

Ajouter manuellement les zones impactées à une alerte réglementaire

Ajoutez des domaines impactés tels que des citations, des objectifs de contrôle, des politiques et bien plus encore à vos alertes réglementaires. L'ajout de zones impactées à une alerte réglementaire permet de capturer les impacts supplémentaires que vous avez identifiés et ceux qui n'étaient pas initialement recommandés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

Pour en savoir plus sur les rôles associés et les alertes réglementaires, reportez-vous à la section Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les zones impactées peuvent être ajoutées dans le cadre des recommandations acceptées ou peuvent être ajoutées manuellement. Pour en savoir plus sur l'ajout de zones impactées dans le cadre d'une recommandation, reportez-vous à la section Accepter ou rejeter les recommandations pour les citations impactées par l'alerte réglementaire.

Remarque : Les zones impactées ne peuvent être ajoutées qu'aux alertes réglementaires de type Événement réglementaire. Vous ne pouvez pas ajouter les zones impactées aux alertes de type Document source.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez l'icône Liste (icône ).
3. **Sélectionnez Alertes réglementaires**.
4. Sélectionnez l'alerte réglementaire pour laquelle vous souhaitez examiner les recommandations et accédez à l'onglet Zones impactées.
5. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez le type de zone impactée, l'enregistrement que vous souhaitez, puis sélectionnez **Ajouter**. L'enregistrement que vous avez sélectionné comme zone impactée apparaît maintenant dans la liste Zones impactées.

Remarque : Pour confirmer si les domaines concernés ont été ajoutés dans le cadre d'une recommandation ou manuellement, examinez la colonne Assisté par l'IA dans la liste Domaines concernés. « Oui » indique une recommandation, tandis que « Non » indique un ajout manuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez lancer l'activité d'implémentation pour les domaines business d'opérations impactés en définissant l'applicabilité de l'alerte réglementaire sur **Oui** ou **Non**. Si l'alerte réglementaire est applicable, une nouvelle tâche de changement réglementaire est automatiquement créée. Si une alerte réglementaire n'est pas applicable, l'état de l'alerte est défini sur **Terminé**. Pour plus d'informations, consultez Gérer les tâches de changement réglementaire.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Versions prises en charge

Now Assist pour IRM est pris en charge à partir de la Zurich version.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour IRM inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour IRM prises en charge

Interface	Compétence
Conformité de l'espace de travail	• Recommandation • Synthèse
Interface utilisateur principale	• Recommandation • Synthèse

Informations sur l'application

Activez l'application de l'App Now Assist pour IRM Store (sn_irm_gen_ai) pour utiliser la compétence de synthèse des problèmes et générer des résumés de problèmes et des notes de résolution.

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

- Plateforme Now Assist
- GRC: Regulatory Change Management
- Administration GRC

Pour plus d'informations, consultez Configuration de Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM).

Référence Regulatory Change Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application Regulatory Change Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d’utilisateur dans Regulatory Change Management

Les parties prenantes de l’application Regulatory Change Management (RCM) ont des rôles et responsabilités différents.

Les Regulatory Change Management rôles de l’application sont installés avec l’activation de l’application GRC : Regulatory Change Management . La personnalisation ou l’extension de la configuration n’est pas autorisée. Seuls les utilisateurs disposant du rôle d’administrateur GRC peuvent effectuer la configuration des configurations. L’application implique les types de rôles suivants.

Titres et noms de rôles	Classification	Description	Rôles disponibles
Administrateur RCM [sn_grc_reg_change.admin]	Opérateur	L’administrateur RCM a accès à tous les aspects de l’application Regulatory Change Management .	• sn_grc_reg_change.it_admin • sn_grc_reg_change.gestionnaire
Administrateur informatique (technologies de l’information) RCM [sn_grc_reg_change.it_admin]	Opérateur	L’administrateur IT RCM configure les intégrations avec les fournisseurs d’intelligence réglementaire tiers. L’administrateur IT RCM résout les problèmes, le cas échéant.	• connection_admin • action_designer • import_admin • credential_admin • flow_designer • oauth_admin • sn_grc.développeur **Remarque :** Le rôle d’utilisateur GRC (sn_grc.user) contient le rôle d’utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user). Pour plus d'informations, consultez Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité.
Gestionnaire RCM [sn_grc_reg_change.manager]	Opérateur	Le gestionnaire RCM affecte les alertes réglementaires et surveille les tâches de changement réglementaire et les tâches d’action.	sn_grc_reg_change.utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titres et noms de rôles	Classification	Description	Rôles disponibles
		Remarque : Un groupe intitulé **Gestionnaires RCM** est ajouté sous **Groupes** dans le panneau **Administration utilisateurs** de l'application Regulatory Change Management . Le groupe de gestionnaires RCM examine le workflow des tâches réglementaires pour assurer la conformité réglementaire. Les utilisateurs qui appartiennent à ce groupe doivent avoir le rôle sn_grc_reg_change.manager.	
Utilisateur RCM [sn_grc_reg_change.user]	Opérateur	L'utilisateur RCM évalue l'applicabilité des alertes, lance les évaluations de l'impact, répond aux questionnaires d'évaluation de l'impact et termine les tâches de changement réglementaire et les tâches d'action affectées.	• sn_compliance.reader • sn_risk.reader
Analyste de ticket de conformité	sn_comp_case.analyste_ticket_conformité	L'analyste de ticket de conformité analyse les tickets et travaille dessus.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst
Changement réglementaire Utilisateur de l'IA [sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user]	Opérateur	Fournit des droits d'IA générative RCM à l'utilisateur	Aucun

Pour plus d'informations sur les rôles de fonctionnalité, reportez-vous à la section GRC Rôles de fonctionnalité.

Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires

Différents utilisateurs effectuent diverses actions sur les enregistrements d'alerte en fonction du type d'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les types d'alertes suivants dans le module Alertes réglementaires :

- Toutes les alertes affectées : affiche toutes les alertes affectées dans l'instance où le champ **Coordinateur** est affecté à un utilisateur approprié.
- Alertes non affectées : affiche les alertes non affectées dans l'instance où le champ **Coordinateur** est vide. Marquez l'impact global comme Aucun impact, Faible, Moyen, Élevé ou Critique.
- Nouvelles alertes : affiche les nouvelles alertes dans l'instance où le champ **Coordinateur** est vide.
- Alertes différées : affiche les alertes différées lorsque le champ **Coordonnateur** est affecté à un utilisateur approprié, l'état est Différé et une date de rappel est répertoriée pour effectuer l'action après le report.
- Alertes d'évaluation de l'impact : affiche les alertes pour les événements réglementaires qui sont à l'état d'évaluation de l'impact.
- Alertes en cours : affiche les alertes dont l'état est En cours.
- Alertes fermées : affiche les alertes à l'état Fermé.

La table suivante fournit des informations sur les rôles d'utilisateur, les actions que ces utilisateurs peuvent effectuer et la description de ces actions.

Rôles d'utilisateur, actions et description

Rôles d'utilisateur	Actions	Description
• sn_grc_reg_change.gestionnaire • sn_grc_reg_change.utilisateur • sn_grc_reg_change.admin	Mettre à jour	Met à jour les détails de l'alerte.
	Réaffecter	Réaffecte les détails de l'alerte.
	Différer	Reporte une alerte réglementaire à une date ultérieure.
	Applicable	Marque l'alerte comme applicable.
	Initier l'évaluation de l'impact	Lance une évaluation de l'impact de l'alerte.
	Non applicable	Marque l'alerte comme non applicable.
	Annuler	Annule l'alerte.

Les gestionnaires peuvent afficher toutes les alertes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent consulter les alertes qui leur sont affectées, mais ils ne peuvent pas afficher les alertes non affectées ou les alertes affectées à d'autres personnes.

Consultez le tableau suivant pour plus d'informations sur l'état des alertes réglementaires.

États des alertes et leur description

État	Description
Nouveau	Chaque alerte réglementaire entrante est par défaut affectée à un nouvel état. Seul le sn_grc_reg_change.admin ou le sn_grc_reg_change.manager peut affecter un enregistrement d'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des alertes et leur description (suite)

État	Description
Différé	Certaines alertes ne nécessitent pas d'action immédiate et, par conséquent, elles sont à l'état Différé et sont affectées à une date ultérieure.
Évaluation de l'impact	Les enregistrements d'alerte de type événement réglementaire sont évalués pour leur applicabilité et sont marqués pour une évaluation d'impact. Après une évaluation de l'impact, les alertes sont marquées comme applicables ou non applicables.
En cours	Les alertes à l'état En cours sont en cours de traitement. Un sn_grc_reg_change.user est affecté à chaque alerte.
Fermé	Les alertes qui ne sont pas pertinentes pour une organisation sont à l'état Fermé. Les alertes qui ont des tâches associées qui ont été terminées sont également à l'état Fermé.
Annulé	Alertes qui sont dans l'état Annulé.

Remarque : Les attributs de l'enregistrement d'alerte font partie des métadonnées fournies par le fournisseur d'intelligence réglementaire tiers. Ces attributs aident à déterminer l'applicabilité de l'alerte à l'organisation. Ces enregistrements ne sont pas modifiables dans l'application Regulatory Change Management .

Tables installées avec Gouvernance, risque et conformité

Certaines tables sont ajoutées par défaut avec l'activation Gouvernance, risque et conformité du module d'extension.

Tables installées

Table	Description
Objectif du contrôle à table intermédiaire d'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]	Stocke les données intermédiaires des mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration.
Configuration de l'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]	Stocke les métadonnées des informations de configuration requises pour expédier les enregistrements de la table intermédiaire vers la table cible.
Configuration des champs supplémentaires pour importation mappage objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields]	Stocke les métadonnées des paires clé-valeur relatives à toutes les colonnes supplémentaires de la table M2M de la configuration]
Référence de contenu à Document de référence sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les documents de référence.
Référence de contenu à Citation [sn_grc_m2m_cont_ref_citation]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et la citation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Référence de contenu à Objectif du contrôle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les objectifs de contrôle.
Domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain]	Stocke les métadonnées de la liste des domaines fonctionnels.
Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration]	Stocke les informations de configuration de tous les objets d'audit et de conformité classifiés comme liés aux technologies de l'information.
Registre de relations m2m de configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_config_m2m_relationship_registry]	Stocke le mappage m2m des registres de relations qui déterminent la table parente, la table enfant et la relation entre les deux.
Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action]	Stocke les actions de l'utilisateur déclenchées manuellement d'ajout et de suppression d'objets liées au service informatique.
Problème lié au contenu [sn_grc_m2m_issue_content]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'objectif de contrôle.
Problème lié au document [sn_grc_m2m_issue_document]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre la table des problèmes et la table de politique et entre le document de référence et le document de référence.
Problème lié à l'engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'engagement.
Problème lié à l'élément [sn_grc_m2m_issue_item]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et le contrôle.
Élément à entité [sn_grc_m2m_item_entity]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les entités dépendantes associées avec des contrôles communs.
Élément à type d'entité [sn_grc_m2m_item_entity_type]	Stocke l'enregistrement de l'ID du type d'entité pour l'association de types d'entités.
Indicateur [sn_grc_indicator]	Stocke les détails des indicateurs.
Données associées [sn_grc_indicator_supporting_data]	Stocke les données de support collectées après l'exécution de la tâche d'indicateur (exécution nocturne de l'indicateur GRC).
Statistiques des données de support d'indicateur [sn_grc_indicator_supporting_data_statistics]	Stocke les statistiques des indicateurs pour la collecte des données associées, qui sont exploitées par la tâche de collecte de données associées.

Rôles et tables installés avec Bibliothèque de l'agence de régulation

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Bibliothèque de l'agence de régulation, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Bibliothèque de l'agence de régulation

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de bibliothèque de l'organisme de réglementation [sn_reg_body_mgmt.reader]	Contient le rôle de lecteur dans sn_reg_body_mgmt périmètres et le rôle de lecteur dans Conformité de l'espace de travail. En plus des autorisations héritées, le lecteur de gestion de bibliothèque de l'organisme de réglementation peut accéder et lire les organismes de réglementation, les contacts réglementaires et les juridictions.	• sn_compliance.reader • sn_grc.lecteur
Rédacteur de bibliothèque de l'organisme de réglementation [sn_reg_body_mgmt.writer]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_reg_body_mgmt champs d'application et les rôles de lecteur et d'utilisateur dans Conformité de l'espace de travail. En plus des autorisations héritées, l'auteur de gestion de bibliothèque de l'organisme de réglementation peut mettre à jour et supprimer les organismes de réglementation, les contacts réglementaires et les juridictions.	• sn_reg_body_mgmt.reader • sn_compliance.user • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager • sn_compliance.manager • sn_compliance_ws.analyste_conformité_entreprise • sn_grc.gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Bibliothèque de l'agence de régulation

Tables installées

Table	Description
Organisme de réglementation [sn_reg_body_mgmt_regulatory_agency]	Stocke les organismes de réglementation qui appliquent divers types de réglementations.
Contact réglementaire [sn_reg_body_mgmt_regulatory_contact]	Stocke les contacts réglementaires qui sont informés en cas de modification du ticket de conformité ou de changement réglementaire dans la bibliothèque de l'organisme de réglementation.
Organisme de réglementation à juridiction [sn_reg_body_mgmt_m2m_reg_agency_jurisdiction]	Stocke les enregistrements de juridiction pour l'association des organismes de réglementation dans la bibliothèque de l'organisme de réglementation.
Juridiction [sn_reg_body_mgmt_jurisdiction]	Stocke les enregistrements de juridiction dans la bibliothèque de l'organisme de réglementation.
Calcul automatique de la date [sn_reg_body_mgmt_auto_date_calculation]	Stocke les calculs automatiques de date pour les dates futures dans la bibliothèque de l'organisme de réglementation.
Profil de l'agence [sn_reg_body_mgmt_agency_profile]	Stocke les profils des organismes de réglementation dans la bibliothèque des organismes de réglementation.

Traduction automatique

Notifications par e-mail dans Regulatory Change Management

Un certain nombre de notifications par e-mail sont envoyées par l'application Regulatory Change Management .

Notifications par e-mail

La table suivante décrit la liste des destinataires des notifications et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Notification	Destinataires
Lorsqu'un flux réglementaire est fermé	Coordinateur
Lorsqu'un flux réglementaire est reporté	Coordinateur
Lorsqu'un flux réglementaire est affecté	Coordinateur
Tâche d'action réglementaire le dernier jour	assigned_to (utilisateur comp/utilisateur risk)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification	Destinataires
Tâche d’action réglementaire affectée	assigned_to (utilisateur comp/utilisateur risk)
Tâche de changement réglementaire affectée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Tâche de changement réglementaire approuvée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Tâche de changement réglementaire rejetée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Tâche de changement réglementaire annulée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Rappel de tâche de changement réglementaire échu aujourd’hui	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Tâche d’importation de document source affectée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Tâche de document d’importation source approuvée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Tâche de document d’importation source rejetée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Tâche de document d’importation source annulée	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Rappel de tâche d’importation de document échu aujourd’hui	assigned_to (utilisateur de changement d’enregistrement)
Examiner la tâche de changement réglementaire	Approbateur
Évaluation des risques : réévaluation terminée	Approbateur
Notifier l’évaluateur	Évaluateur
Notifier l’approbateur/l’approbateur modifié	Approbateur
Évaluateur modifié	Évaluateur
Notifier l’évaluateur de l’annulation de l’évaluation lorsque la méthode d’évaluation des risques est abandonnée	Évaluateur
Notifier l’annulation de l’évaluation par le propriétaire	Évaluateur
Notifier de la date d’échéance à venir	Évaluateur
Notifier sur la date d’échéance passée	Évaluateur
Notification finale pour une date d’échéance passée	Évaluateur
Évaluation intelligente en retard	Évaluateur
L’évaluation intelligente est terminée	Demandeur d’évaluation
Évaluation intelligente créée	Évaluateur
Évaluation intelligente annulée lorsqu’une alerte est fermée/annulée	Évaluateur
Évaluation intelligente annulée par l’administrateur RCM	Évaluateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification	Destinataires
Évaluation intelligente réaffectée	Évaluateur

Gestion des risques

Utilisez l'application : Gestion des risques pour assurer une surveillance continue afin d'identifier les risques à fort impact, d'améliorer votre prise de décision basée sur les Gouvernance, risque et conformité risques et de réduire efficacement le temps de réaction. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, le a été ajouté pour Gestion des risques les Espace de travail Risk utilisateurs. Le Espace de travail Risk offre une expérience utilisateur simplifiée pour vous permettre d'effectuer vos tâches et activités quotidiennes. Pour plus d'informations sur le nouvel espace de travail, reportez-vous à la section GRC Espace de travail Risk.

Avantages de Gestion des risques

Les avantages sont les Gestion des risques suivants :

- Prise de décision basée sur les risques plus rapide : classez les activités par ordre de priorité en fonction des scores de risque automatisés pour travailler en priorité sur les risques les plus critiques.
- Performances accrues : la gestion des risques intégrée aux activités interfonctionnelles automatisées élimine les interruptions de travail.
- Communiquez efficacement les risques : les informations en temps réel et les tableaux de bord basés sur les rôles facilitent et accélèrent le reporting à tous les niveaux.
- Gardez le contrôle des risques : les interfaces mobiles fournissent les informations dont vous avez besoin pour faire votre travail à tout moment et en tout lieu.

Explorer



Découvrez comment les gestionnaires de risques, les utilisateurs de risques et les administrateurs de risques

Configurer Gestion des risques



Configurez votre Gestion des risques application.

Intégrer Risk Management

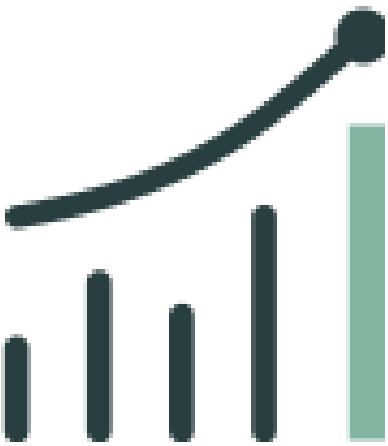


Étendre Gestion des risques les options en les intégrant à d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisent l’application Gestion des risques.

Utiliser Gestion des risques	Solutions d’analyse et de reporting pour la gestion des risques	Référence Gestion des risques
		
Travaillez sur les évaluations des risques, les événements à risque, etc.	Mettez en évidence les risques critiques à l’aide de tableaux de bord et de rapports.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Implémenter Risk Management

Utilisez le Implémentation de Gestion des risques pour implémenter rapidement la GRC Gestion des risques et Risque avancé les applications.

Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Gestion des risques

Ce Gestion des risques produit fournit un processus centralisé pour identifier, évaluer, répondre et surveiller en permanence les risques informatiques et d’entreprise susceptibles d’avoir un impact négatif sur les opérations business. L’application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Qui utilise Gestion des risques

L'ensemble du processus de gestion des risques implique la collaboration de tous les secteurs de votre organisation.

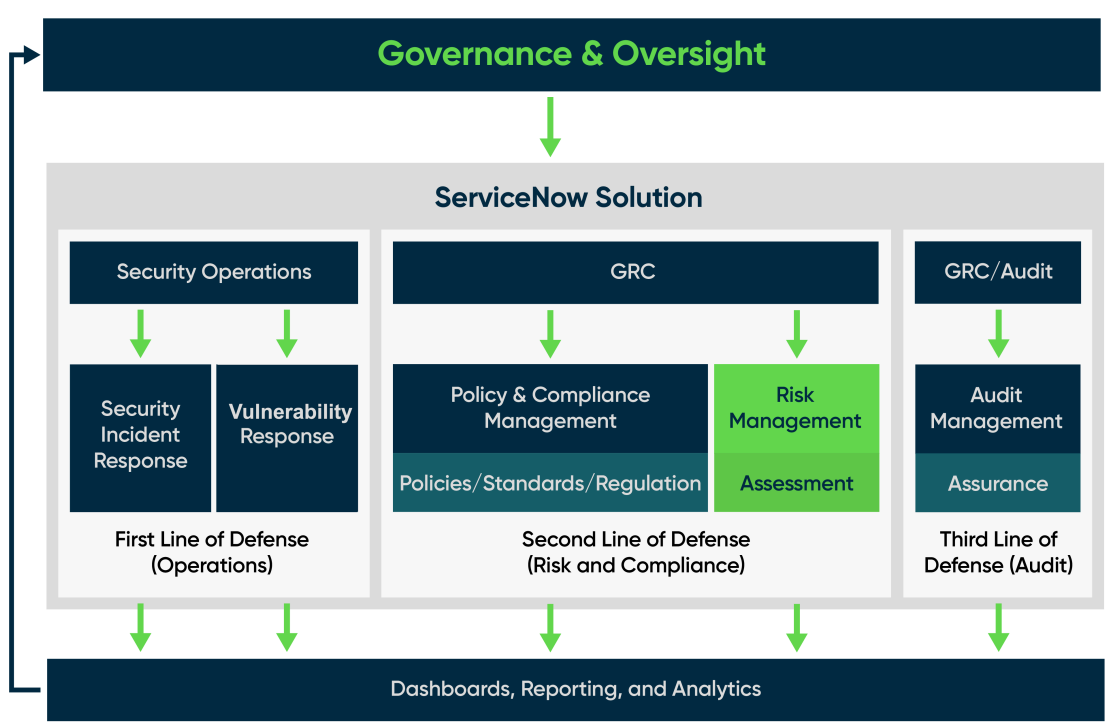
- Comité d'audit
- Comité de pilotage IT
- Responsables des risques (effectuer une évaluation des risques et identifier tout ce qui peut mal tourner dans l'entreprise)
- Tous les niveaux de gestion (aider les responsables des risques à identifier ce qui peut mal tourner dans leurs processus)

Activités clés pour Gestion des risques

Une fois les rôles clés identifiés, travaillez à identifier les éléments suivants :

- Déterminer le niveau de risque que l'organisation est prête à accepter ? Mettez en place des données sur les risques, puis déterminez ce qui est acceptable.
- Élaborer une politique de gestion des risques au moyen de cadres de risque et d'énoncés de risque.
- Élaborer des procédures d'évaluation des risques et d'intervention.
- Mettez en œuvre des contrôles pour réduire l'exposition de votre organisation au risque. Répétez à intervalles réguliers.
- Mesurez votre exposition au risque et les améliorations.

Gestion des risques et le ServiceNow AI Platform



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les Gestion des risques applications et vous permettent d'effectuer Risque avancé les opérations suivantes.

- Gérer les risques, les déclarations de risque et les cadres du risque: la bibliothèque de risques contient tous les cadres du risque et toutes les déclarations de risque. Les cadres du risque sont utilisés pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables, tandis que les déclarations de risque regroupent les risques individuels. Le registre des risques est le référentiel central pour tous les risques potentiels qui pourraient survenir à tout moment et en tout lieu dans l'organisation.
- Gérer les événements à risque: les événements à risque sont les pertes financières et non financières potentielles ou réelles, les accidents évités de justesse et les gains qui se produisent au sein d'une organisation.
- Hiérarchie et notation des risques: à partir de New York, les gestionnaires de risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risques (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement déployés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique.
- Gérer les évaluations des risques classiques: les évaluations des risques sont des enquêtes qui rassemblent des données probantes pour déterminer le risque. Le concepteur d'évaluation des risques fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que pour modifier des paramètres de notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, vous n'avez donc pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Les risques commencent par un **brouillon** , puis passent à l'état **Évaluer**, qui envoie une notification aux personnes chargées de répondre de l'évaluation.
- Gérer les évaluations Advanced Risk : avec Advanced Risk Assessment, créez une plateforme de risque intégrée. Cette plateforme intégrée prend en charge divers types de méthodologies d'évaluation des risques et vous permet d'intégrer l'évaluation des risques dans le cadre de votre processus décisionnel global.
- Gérer les exceptions et les extensions de la politique: les exceptions et les extensions de politique fournissent un allègement temporaire pour un contrôle non conforme. L'exception de politique capture le motif, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique. En outre, l'extension d'une exception de politique approuvée peut être demandée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.
- Utilisez les dépendances d'entité et de risque à l'aide de GRC : Console: la console GRC utilise les informations CMDB pour afficher les relations en amont et en aval dans toutes les applications. Ces relations permettent un mappage et une modélisation cohérents des risques dans l'ensemble de l'entreprise.
- Indicateurs de risques, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs: La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.
- Gérer les problèmes de risque et le rattrapage: les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les observations d'audit, les rattrapages ou pour accepter tout problème. Elles sont automatiquement générées à partir des résultats des indicateurs, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gérer la surveillance continue des risques entre Gestion des risques et Réponse aux vulnérabilités: la surveillance continue des risques est une intégration de fonctionnalités entre les produits GRC : Gestion des risques et Security Operations Vulnerability Response, qui utilise des indicateurs pour identifier rapidement les vulnérabilités à fort impact en fonction de leur impact sur l'entreprise.
- Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques: les solutions Analyse des performances contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

GRC Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, le offre GRC Espace de travail Risk une expérience utilisateur nouvelle et simplifiée avec une vue à volet unique. Dans l'espace de travail, vous pouvez effectuer les mêmes fonctions que l'environnement classique, mais avec des fonctionnalités plus intuitives. Ces fonctions comprennent les évaluations des risques, le traitement des événements à risque, etc.

Espace de travail Risk est hautement configurable et piloté par les rôles. Être piloté par les rôles signifie que Espace de travail Risk est personnalisé ou unique pour chaque utilisateur ou rôle de votre organisation. Dans l'espace de travail, différents utilisateurs avec des rôles spécifiques peuvent exécuter différentes fonctions et avoir des vues qui diffèrent les unes des autres. L'espace de travail réduit également le nombre d'applications que les utilisateurs doivent installer pour utiliser l'application Gestion des risques . Par exemple, si vous souhaitez gérer vos risques informatiques, vous ne devez installer qu'une seule application. L'espace de travail facilite la gestion et l'installation des applications. Pour utiliser le Espace de travail Risk, vous devez installer et activer le module **d'extension GRC : Espace de travail Gestion des risques** (com.sn_risk_workspace).

Le point de départ de est le bouton Page Espace de travail Risk. .

Les pages d'accueil vous présentent une vue complète de l'état du risque dans votre organisation. Certains des éléments clés que vous pouvez voir sont les violations des indicateurs clés de risque (KRI), les cartes thermiques des risques, la classification et la répartition des risques, les entités à risque le plus élevé, etc.

La page d'accueil offre les avantages suivants :

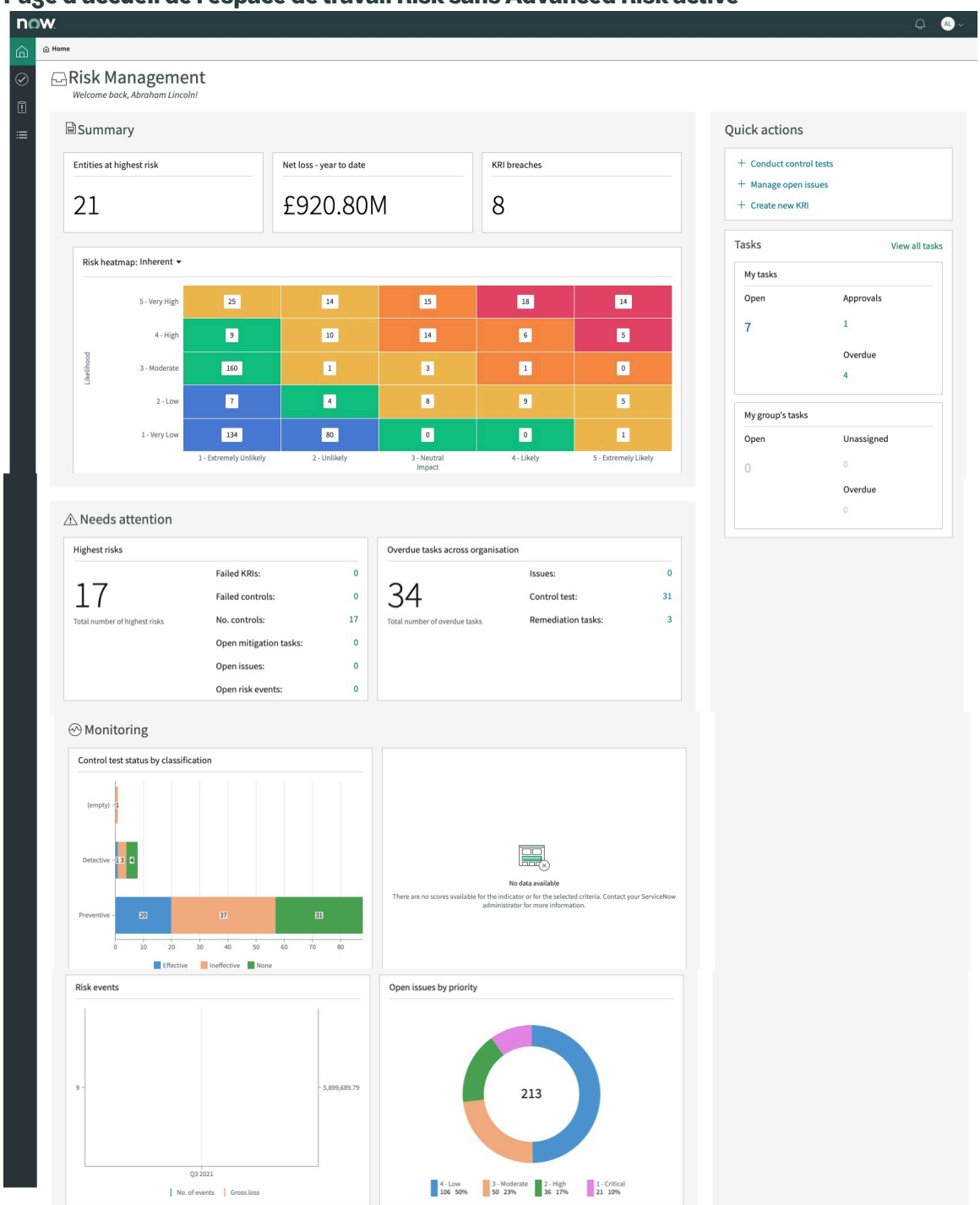
- Fournit une vue différente pour chaque rôle.
- Est conçu pour les responsabilités spécifiques de chaque rôle.
- Affiche les tâches quotidiennes pour chaque rôle en fonction de l'utilisateur. Par exemple, la page d'accueil d'un gestionnaire des risques opérationnels diffère de celle de la page d'accueil du gestionnaire des risques informatiques.
- Affiche les tâches clés qui vous sont affectées, à vous et à votre groupe. Il est ainsi plus facile d'obtenir une vue complète de vos tâches exploitables. Pour plus d'informations sur la nouvelle expérience utilisateur des évaluations Advanced Risk, reportez-vous à la section Évaluations Advanced Risk dans Espace de travail Risk.
- Affiche le profil de risque des entités principales. Cette vue consolidée facilite le reporting.
- Permet la personnalisation en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez configurer vos propres codes de couleur pour les cartes thermiques et les rapports. Pour plus d'informations, voir Carte thermique des risques opérationnels pour l'évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fournit des liens rapides pour l'exécution de tâches clés telles que la planification des évaluations des risques, la création de nouveaux indicateurs de risques clés, etc.
- Fournit des données de manière à ce que vous puissiez cliquer pour en afficher les détails.
- Affiche les scores d'évaluation des risques classiques si l'application n'est Risque avancé pas activée.

Page d'accueil de l'espace de travail Risk sans Advanced Risk activé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et améliorations de l'utilisateur dans le Espace de travail Risk

Les rôles sont les Espace de travail Risk gestionnaires des risques opérationnels et les gestionnaires des risques informatiques. Consultez les sections suivantes pour obtenir une description de chaque rôle, de ses responsabilités et de ses tâches.

Remarque : Étant donné que les rôles dans votre organisation peuvent être différents de ceux présentés ici, utilisez ces rôles comme références ou modèles.

De nombreuses améliorations ont également été apportées à l'expérience utilisateur dans le Espace de travail Risk. Chaque amélioration est décrite en détail dans les sections suivantes.

Espace de travail Risk Pour le gestionnaire des risques opérationnels

Les gestionnaires des risques opérationnels gèrent les risques opérationnels tels que les pertes dues à des erreurs, des violations ou des dommages causés par des personnes, des processus internes, des systèmes ou des événements externes. Les risques opérationnels vont du plus petit, comme le risque de perte due à des erreurs humaines mineures, au plus grand, comme le risque de faillite en raison d'une fraude grave.

Gestionnaire des risques opérationnels

Les gestionnaires des risques opérationnels font partie de l'équipe des risques opérationnels qui gère la situation vis-à-vis du risque de l'organisation. La situation vis-à-vis du risque est le profil de risque actuel d'une entreprise. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous devez effectuer les tâches suivantes.

Définir le cadre du risque opérationnel

Gérez efficacement les risques opérationnels d'une organisation en définissant un cadre de gestion des risques robuste. Ce cadre permet d'identifier les risques et de définir le cadre de contrôle pour atténuer ces risques. Un cadre de gestion des risques comprend les éléments suivants :

- Identification des risques
- Mesure ou notation du risque
- Atténuation du risque
- Génération de rapports et surveillance des risques

Configurer des bibliothèques

Configurez des bibliothèques complètes en procédant comme suit :

- Création de déclarations de risque : une définition du risque est utilisée pour enregistrer un risque de manière à ce que tout le monde puisse parvenir à un accord commun sur sa gravité ou sa priorité relative.
- Création d'objectifs de contrôle : un objectif de contrôle définit le but ou l'objectif des contrôles d'atténuation des risques. Ces contrôles doivent faire l'objet d'une surveillance continue.
- Définition des classes d'entités, des types d'entités et des entités : Pour plus d'informations sur les entités, voir Présentation des entités.
- Définition des entités en amont et en aval.

La première étape consiste à configurer des déclarations de risque afin que votre équipe ait une idée précise du risque. Par exemple, le simple fait d'appeler un risque comme un risque de cybersécurité n'est pas spécifique. Les risques de cybersécurité peuvent signifier différentes choses pour différentes personnes. Par conséquent, une déclaration commune pour définir la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cybersécurité est créée en tant que déclaration de risque. Pour créer des déclarations de risque et leur hiérarchie, définissez clairement l'impact du risque, les actifs à risque et la source du risque. En définissant les déclarations de risque et en créant leur hiérarchie, vous pouvez vous assurer que les scores des risques sont agrégés, donnant ainsi l'état complet du risque.

Effectuer des évaluations des risques sur une base périodique

Effectuez les évaluations annuelles des risques en fonction des politiques de votre organisation. Assurez-vous également que le registre des risques est à jour et précis. Créez des champs d'application d'évaluation des risques et planifiez des évaluations. Pour en savoir plus sur les registres des risques, reportez-vous à la section Registre des risques dans le Espace de travail Risk.

Enregistrez et surveillez les événements à risque

Les événements à risque sont les pertes financières et non financières potentielles ou réelles, les accidents évités de justesse et les gains qui se produisent au sein d'une organisation. Pour gérer efficacement les risques, il est essentiel de surveiller les événements à risque, d'effectuer une analyse de la cause première et de suivre les tâches de correction. Les organisations utilisent les événements à risque pour comprendre leurs pertes et analyser les domaines d'amélioration afin de réduire les pertes supplémentaires. Vous devez tenir à jour le registre des événements de perte pour capturer des informations complètes sur les événements et suggérer des contrôles supplémentaires pour atténuer les risques à l'avenir.

Définir les indicateurs clés de risque

Surveillez en permanence la situation vis-à-vis du risque de votre entreprise. La surveillance continue des risques et des contrôles implique l'identification et la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, signaler un changement dans la situation vis-à-vis du risque et fournir des informations à l'appui des activités d'audit et des tests de contrôle. Si les seuils d'indicateurs sont dépassés, vous devez escalader vers les personnes concernées respectives.

Gérer les problèmes et les incidents

Un problème est créé lorsqu'un changement dans l'environnement, le processus ou le système constitue une menace. Un problème nécessite une action pour éviter un incident ou une perte. Un incident est un résultat réussi ou un événement ayant un impact négatif. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez afficher, créer et gérer les problèmes et les incidents. Assurer le suivi, la fermeture, la correction et la surveillance des problèmes et des incidents.

Communiquer la situation vis-à-vis du risque opérationnel

Définissez des tableaux de bord pour générer des rapports sur les données de manière efficace et précise. Vous devez créer les rapports requis qui peuvent être partagés avec les dirigeants et le chef de l'équipe des risques opérationnels. Les rapports et les tableaux de bord garantissent que les résultats d'évaluation agrégés dans l'ensemble de l'organisation aident à identifier les principaux risques opérationnels pour l'entreprise.

Le tableau suivant répertorie les tâches clés que vous effectuez dans votre rôle de gestionnaire des risques opérationnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d’un gestionnaire des risques opérationnels

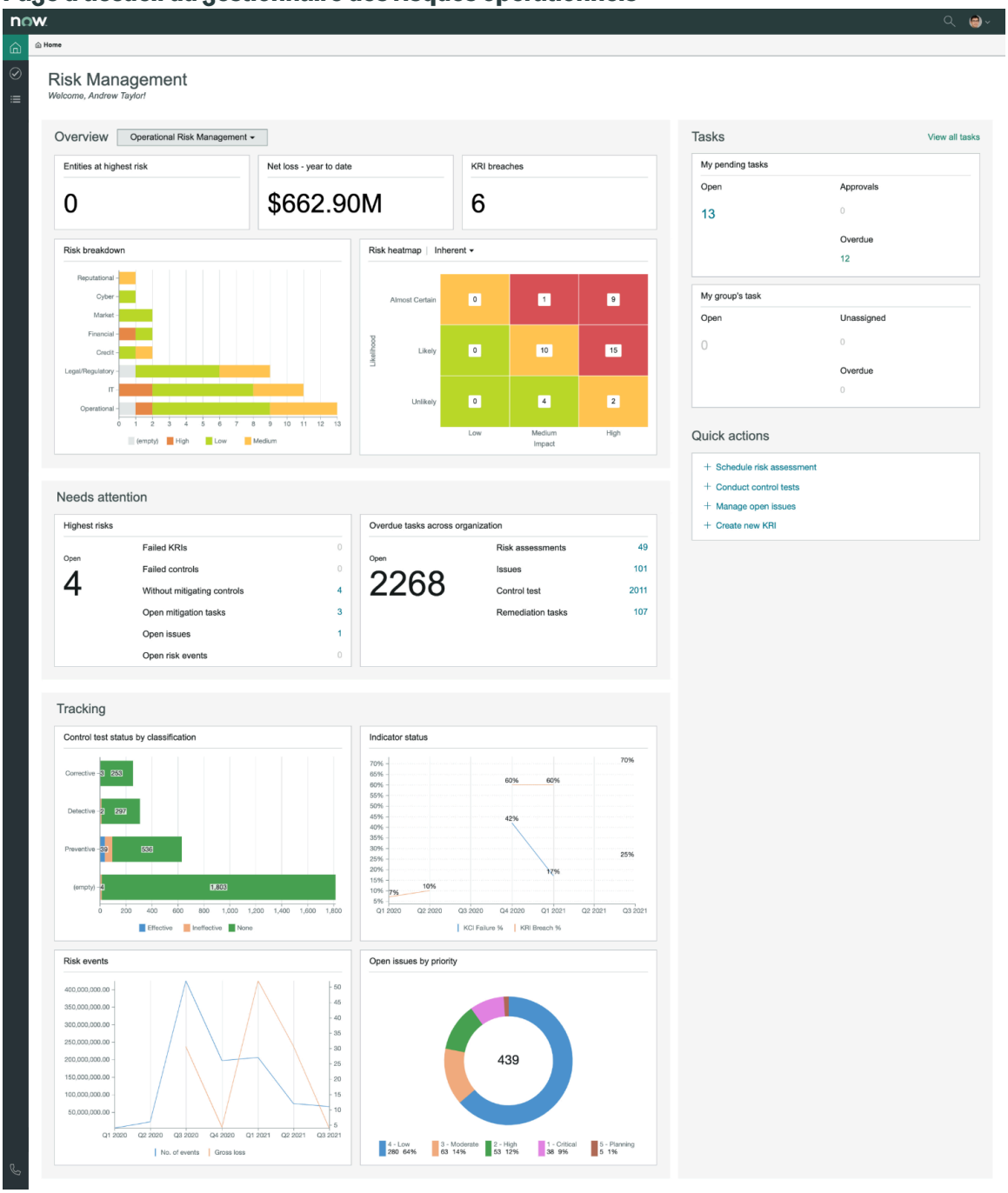
Activité	Tâche
Définir le cadre du risque opérationnel	• Créer une définition du risque • Créer un cadre du risque dans le Espace de travail Risk • Associer une définition du risque à un objectif de contrôle dans le Espace de travail Risk
Communiquer la situation vis-à-vis du risque opérationnel	• Carte thermique des risques opérationnels pour l’évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk • Carte thermique des risques pour l’évaluation des risques classiques
Surveiller les incidents et les problèmes critiques	Afficher, créer et gérer les problèmes
Définir les indicateurs clés de risque	Indicateurs de risques, indicateurs de contrôle et modèles d’indicateurs
Effectuer le processus d’évaluation annuelle des risques	• Configurer une méthodologie d’évaluation des risques • Créer des facteurs • Créer des champs d’application de l’évaluation des risques • Planifier les évaluations des risques dans le Espace de travail Risk • Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk
Faciliter l’enregistrement et l’apprentissage des événements de perte	• Gérer les événements à risque • Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk • Analyser un événement à risque dans le Espace de travail Risk • Créer une entrée d’événement à risque dans le Espace de travail Risk
Créer des rapports des risques agrégés	Rapports dans l’application Risk Management

L’image suivante montre la vue du gestionnaire des risques opérationnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du gestionnaire des risques opérationnels



Traduction automatique

Information associée

Rôles installés avec le GRC Espace de travail Risk

Espace de travail Risk Pour le gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise

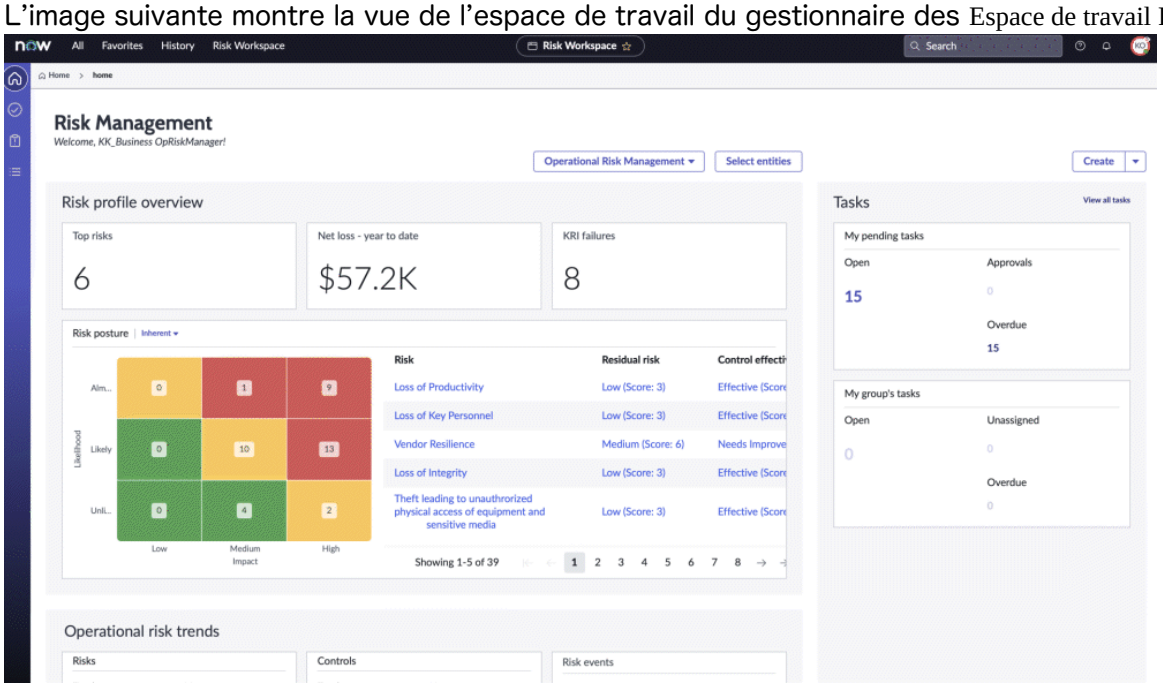
Les gestionnaires des risques opérationnels des entreprises constituent les premières lignes de défense de chaque secteur d'activité. Ils sont responsables de la gestion de la situation vis-à-vis du risque de leurs unités commerciales spécifiques.

Un gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise a le rôle sn_risk_workspace.business_op_risk_manager. En tant que gestionnaire des risques opérationnels de votre entreprise, vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans votre espace de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrez la méthodologie d'évaluation des risques appropriée pour afficher les données pertinentes.
- Affichez les performances de votre entité en affichant le nombre de risques principaux.
- Affichez le nombre d'indicateurs de risque clés qui ont échoué.
- Perte nette commençant le premier jour de l'année civile ou de l'exercice en cours jusqu'à la date actuelle.
- Créer des risques, des événements à risque et des indicateurs.
- Affichez les tendances des risques opérationnels, telles que les risques non évalués et les nouveaux risques identifiés au cours des 30 derniers jours.
- Affichez les risques par catégorie.
- Affichez l'état du contrôle, le nombre de nouveaux contrôles et le nombre de contrôles non attestés.
- Affichez le nombre de problèmes en retard et le nombre de nouveaux problèmes.

L'image suivante montre la vue de l'espace de travail du gestionnaire des Espace de travail Risk



Pour afficher les évaluations des risques pour les principaux risques pour vos entités, cliquez sur la carte **Principaux risques** .

La carte thermique sur l'espace de travail fournit des informations essentielles sur les risques lorsque vous sélectionnez chaque tuile de la carte thermique. Vous pouvez utiliser le filtre sur la carte thermique pour afficher la situation liée au risque inhérent ou la situation liée au risque résiduel. Pour plus d'informations, consultez Console de la carte thermique des risques.

Espace de travail Risk pour le gestionnaire des risques informatiques

Les technologies de l'information ou les risques informatiques constituent toute menace pour vos données d'entreprise et vos systèmes critiques. Il s'agit du risque associé à l'utilisation et à l'exploitation de l'informatique au sein d'une organisation. Un gestionnaire des risques informatiques est la principale personne responsable de l'établissement et de la maintenance du programme de gestion des risques informatiques à l'échelle de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les risques informatiques varient en nature. Il est important d'être conscient de tous les différents types de risques informatiques susceptibles d'affecter votre entreprise. Un gestionnaire des risques informatiques travaille avec diverses personnes concernées pour s'assurer que les risques informatiques sont gérés dans le respect de l'appétence de l'organisation pour le risque. Pour faciliter les évaluations des risques pour les gestionnaires des risques informatiques, une méthodologie d'évaluation des risques préconfigurée (RAM) est également fournie par défaut. Les gestionnaires des risques informatiques peuvent utiliser cette RAM ou y apporter des modifications en fonction de leurs besoins.

Tâches d'un gestionnaire des risques informatiques

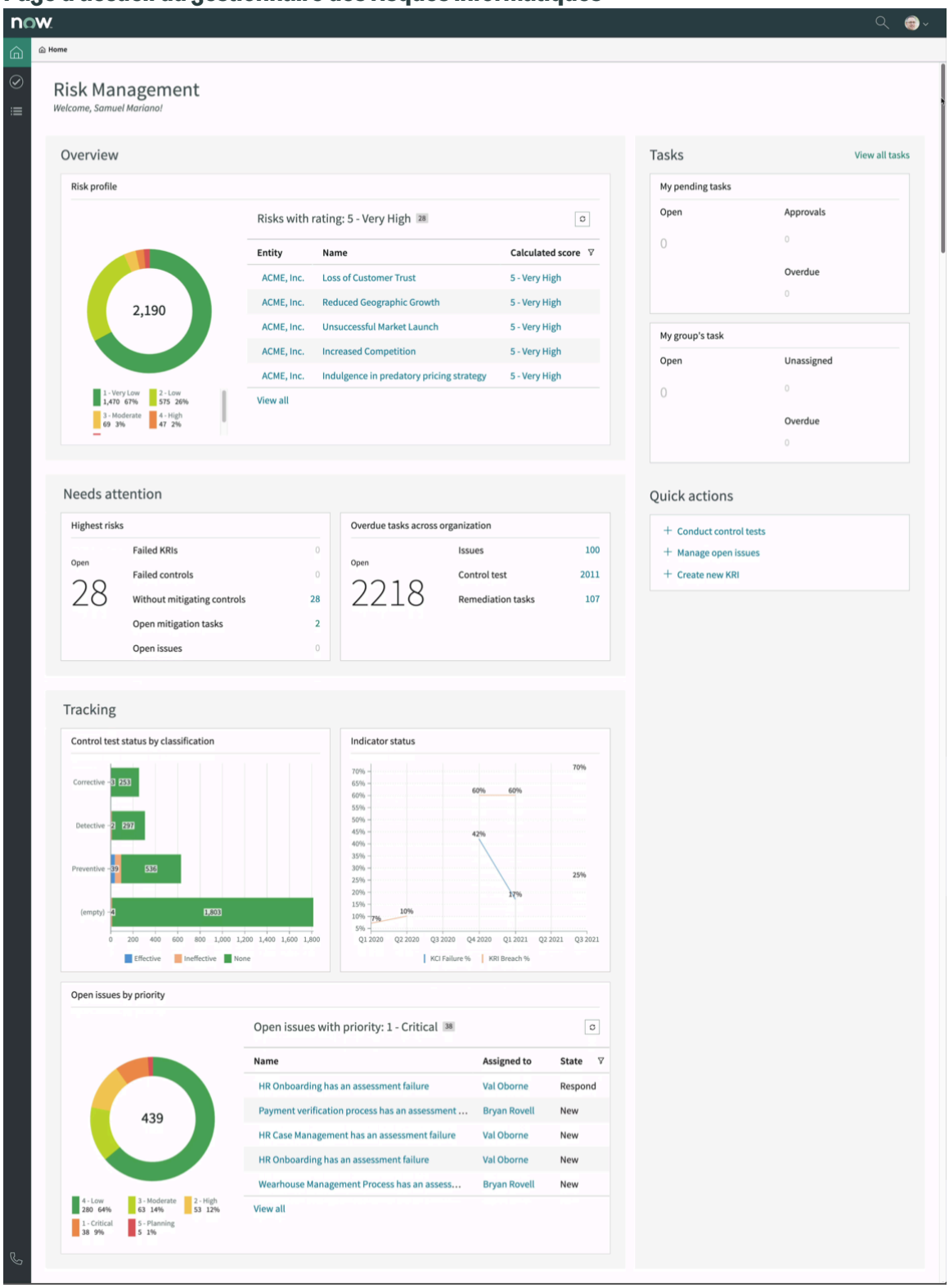
Activité	Tâche
Identifiez les risques à l'aide d'un workflow.	Workflow pour l'identification des risques dans Espace de travail Risk.
Identifiez, évaluez, atténuez et surveillez tous les risques informatiques.	• Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk. • Planifier les évaluations des risques dans le Espace de travail Risk.
Gérer les actions de rattrapage des risques informatiques et définir le plan d'action.	Gérer les réponses au risque.
Communiquez la situation en matière de risque informatique.	Carte thermique des risques pour l'évaluation des risques classiques.
Définissez les indicateurs clés de risque et de contrôle.	Indicateurs de risques, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs
Créer des plans de test de contrôle	Créer un plan de tests dans Espace de travail Risk

L'image suivante montre la vue du gestionnaire des risques informatiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du gestionnaire des risques informatiques



Améliorations de l'expérience utilisateur dans Espace de travail Risk

Dans le nouvel espace de travail, plusieurs améliorations ont été apportées pour faciliter la façon dont vous effectuez vos tâches quotidiennes. Les améliorations de l'expérience utilisateur sont utiles pour les nouveaux GRC utilisateurs ou les utilisateurs qui ne disposent pas de l'expérience complète de GRC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vues de la Espace de travail Risk

Le nouvel espace de travail offre les vues suivantes aux utilisateurs.

Vue liste

La vue de liste affiche une liste simplifiée de tous les modules. Vous pouvez accéder à la vue de liste en cliquant sur l'icône Liste (icône Vue 

Vue d'enregistrement

La vue d'enregistrement fournit des informations détaillées sur n'importe quel enregistrement. Par exemple, dans le formulaire Définition du risque, vous pouvez afficher la hiérarchie complète, y compris le parent et les enfants de la définition du risque. Cette vue fournit des détails complets, y compris des informations importantes telles que les violations d'indicateurs ouvertes, les problèmes ouverts, les événements à risque ouverts, etc.

Améliorations diverses de l'expérience utilisateur

Pages d'aperçu des enregistrements

L'onglet Vue d'ensemble de chaque enregistrement vous fournit un résumé de toutes les informations dont vous avez besoin dans une vue unique. Par exemple, pour un enregistrement de risque, vous pouvez voir les violations de KRI, les défaillances des contrôles, le nombre de problèmes ouverts, les tâches d'indicateur ouvertes, le nombre de risques évalués, etc.

Panneau latéral contextuel pour les enregistrements

Le panneau latéral contextuel d'un enregistrement fournit des informations connexes détaillées pour les enregistrements. Par exemple, pour un risque, vous pouvez afficher la hiérarchie des parents et des enfants. Vous pouvez afficher et fermer le panneau latéral contextuel en cliquant sur l'icône de référence (

Tâches

Tâches est une boîte de réception de tâches centralisée qui affiche vos tâches et celles de votre groupe. Vous pouvez accéder à vos tâches en cliquant sur l'icône Tâches ().

Vue des relations à 360°

La fonctionnalité de vue à 360º vous permet d'afficher les relations entre un enregistrement sélectionné et les objets connexes, tels que les contrôles, les risques et les types d'entité. La vue à 360º vous permet également d'interagir avec tous les enregistrements affichés. Pour plus d'informations, référez-vous à 360° Relationship Visualization.

Navigation dans le fil d'Ariane

La navigation de style fil d'Ariane fournit un chemin d'accès au navigateur pour naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe. La navigation de style fil d'Ariane fournit une trace numérique du point de départ de l'utilisateur au contenu actuel, avec la possibilité de naviguer vers chaque lien. Pour plus d'informations, consultez Navigation dans le fil d'Ariane

Page des problèmes consolidés

La page Gestion complète des problèmes vous montre un état détaillé de vos problèmes. Par exemple, vous pouvez afficher les problèmes en retard, les problèmes approchant de la date d'échéance, les problèmes par priorité, etc. Vous pouvez également afficher les problèmes qui vous sont affectés, à vous et à votre groupe. Cette fonctionnalité facilite le suivi des problèmes. Vous pouvez accéder à vos problèmes en cliquant sur l'icône de la page de destination du problème (icône  Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des problèmes dans Espace de travail Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

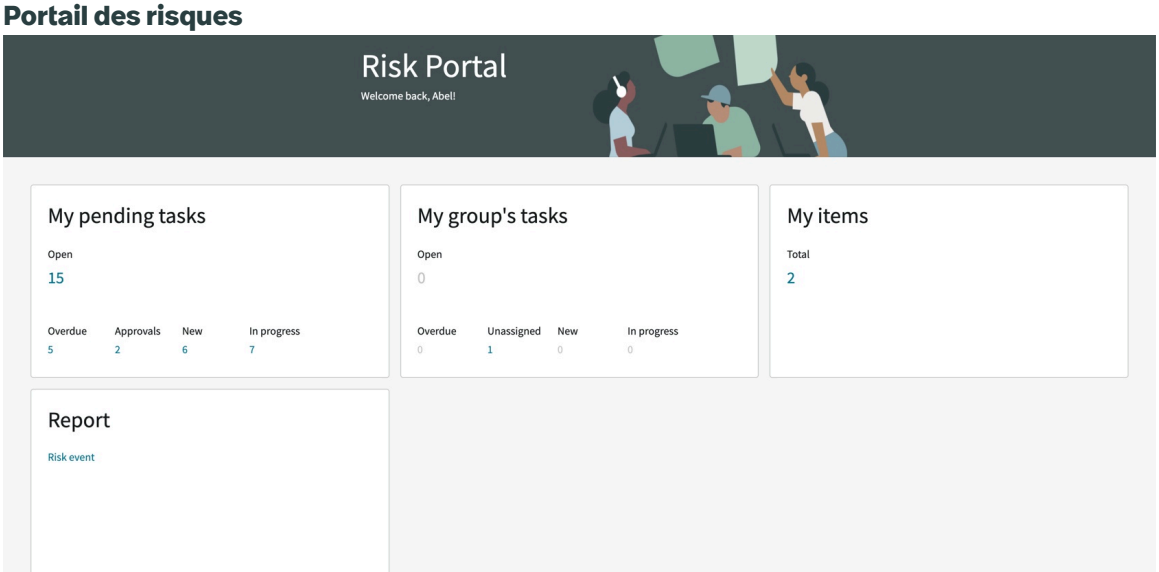
GRC Portail des risques

Le GRC portail des risques est une interface simplifiée qui permet aux utilisateurs métier GRC de visualiser leurs tâches et celles de leur groupe. Le portail des risques permet également aux utilisateurs de signaler les événements à risque.

Pour accéder au portail des risques, accédez à **Risque** > **Portail des risques**. Pour utiliser ce portail, vous devez disposer du rôle sn_grc.business_user. Sur le portail des risques, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- **Mes tâches en attente** : affichez les tâches en attente qui vous sont affectées. Par exemple, si une évaluation des risques vous est affectée, vous pouvez la lancer à partir du portail des risques.
- **Les tâches de mon groupe** : affichez les tâches affectées à votre groupe.
- **Mes éléments** : affichez les demandes que vous avez émises. Par exemple, problèmes, exceptions de politique, tâches de rattrapage, etc.
- **Rapport** : signalez un événement à risque. Pour savoir comment signaler un événement à risque à partir du portail des risques, consultez Signaler un événement à risque à partir du portail des risques

Portail des risques



Évaluations Advanced Risk dans Espace de travail Risk

Le offre Espace de travail Risk une expérience utilisateur améliorée et simplifiée permettant aux utilisateurs d'effectuer des évaluations Advanced Risk. Vous pouvez accéder rapidement aux évaluations des risques qui vous sont affectées ou qui sont affectées à votre groupe à partir du portail des risques GRC ou du Espace de travail Risk.

Avec la nouvelle Espace de travail Risk, vos évaluations des risques sont plus intuitives avec plus de données que vous pouvez consulter pour chaque évaluation que vous effectuez dans l'instance d'évaluation des risques. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, lorsque vous utilisez les évaluations Advanced Risk, dans le champ Résumé des **risques** de la page d'accueil, vous disposez d'un filtre pour sélectionner votre méthodologie d'évaluation des risques. Par exemple, vous pouvez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques qui vous montre les risques opérationnels évalués. Pour plus d'informations sur les méthodologies d'évaluation des risques, reportez-vous à la section Évaluation Advanced Risk.

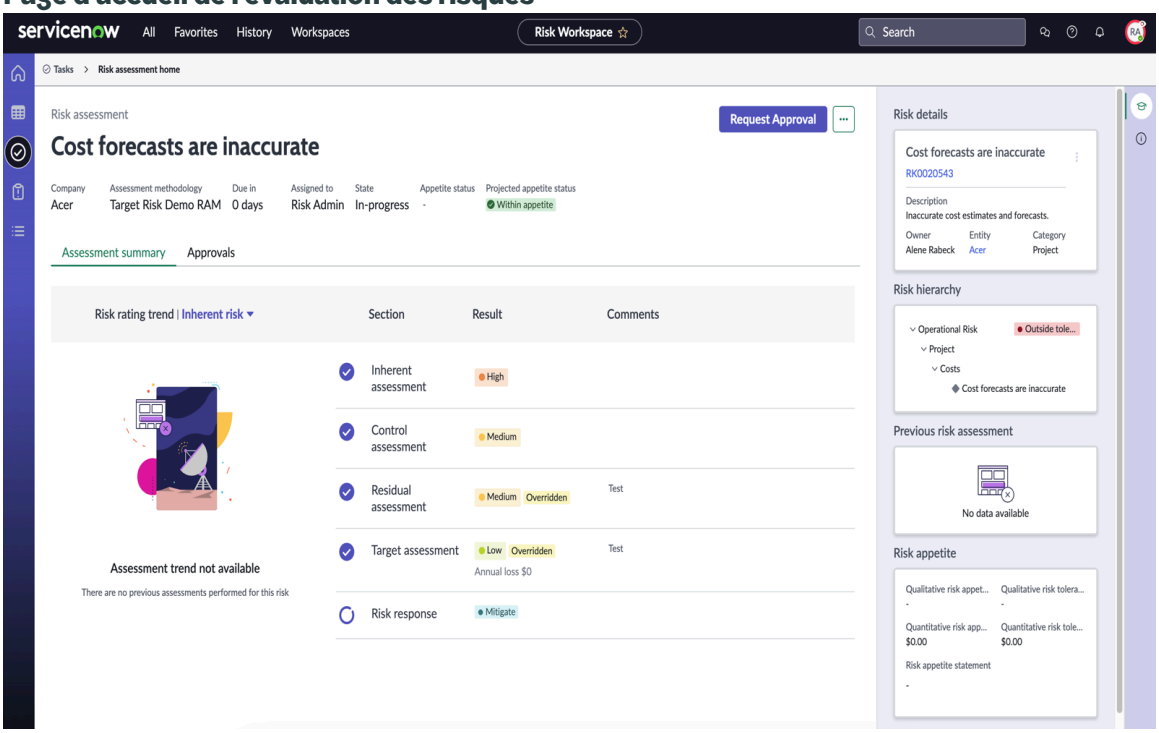
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour qu'un nouvel utilisateur comprenne les évaluations des risques, un panneau latéral contextuel est fourni avec une explication à propos des sections d'évaluation. Bien qu'une explication par défaut et une brève formation soient fournies, vous pouvez également configurer le système pour afficher votre contenu de formation lié aux évaluations des risques. Si vous ne souhaitez pas garder les informations de formation du panneau latéral ouvertes, vous pouvez également le fermer à l'aide de l'icône d'informations.

En un coup d'œil, la page d'accueil de l'évaluation des risques affiche l'entité évaluée, la date d'échéance de l'évaluation, la personne à qui l'évaluation est affectée, l'approbateur et la description du risque. La page d'accueil affiche également les résultats de l'évaluation des risques et les stratégies de réponse aux risques sélectionnées.

Page d'accueil de l'évaluation des risques



Voici quelques-unes des principales améliorations apportées aux évaluations Advanced Risk dans le Espace de travail Risk :

Afficher les informations de référence pour les risques et contrôles associés

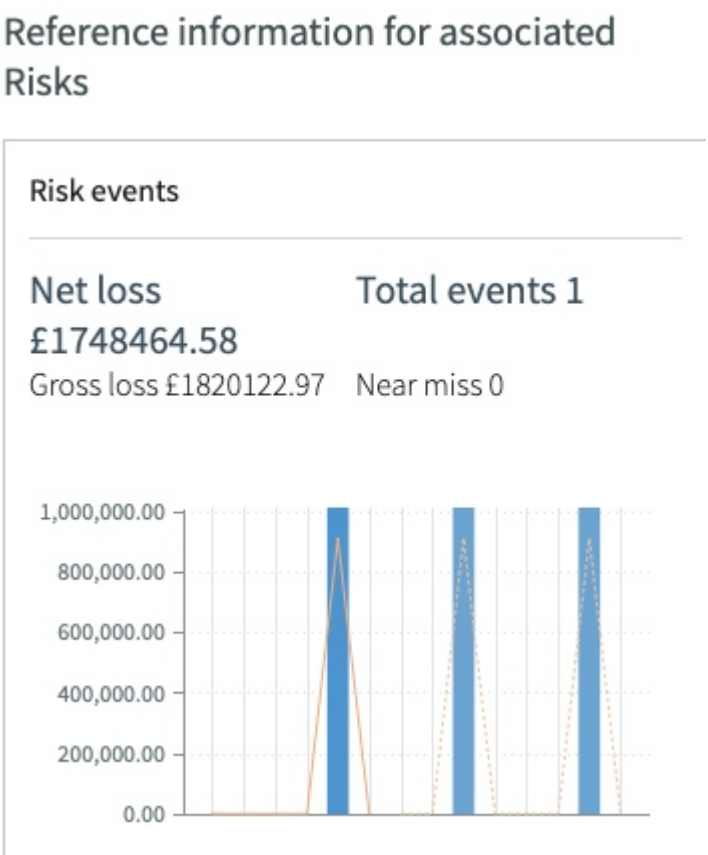
Le panneau latéral contextuel affiche les informations de référence pour les risques et contrôles associés. Vous pouvez cliquer sur les représentations graphiques pour obtenir des informations détaillées sur les événements à risque, les problèmes, les violations d'indicateurs, etc. Les informations de référence montrent ce qui suit :

- Graphique des événements à risque qui affiche la perte brute et la perte nette des événements à risque agrégés pour ce risque particulier. Ce graphique affiche également les prévisions des pertes.
- Pourcentage de violations des indicateurs clés pour chaque trimestre.
- Graphique des défaillances de l'indicateur de pourcentage de contrôle. Lors de l'exécution d'une évaluation de contrôle, vous pouvez vous référer aux résultats des tests de contrôle, aux défaillances d'indicateurs, etc.
- Nombre de problèmes ouverts avec leur gravité. Vous pouvez également créer des problèmes en cliquant sur l'icône plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de référence pour l'évaluation Advanced Risk

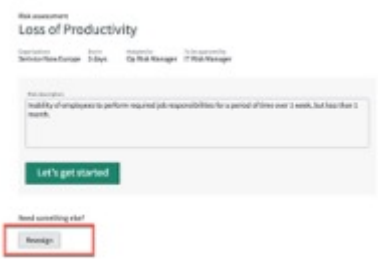


Afficher les conseils du facteur

Dans l'espace de travail, tout en répondant à des facteurs, vous pouvez afficher rapidement les conseils en cliquant sur l'icône Afficher les . Cette capacité vous fait gagner du temps, car vous pouvez afficher les conseils et comprendre le facteur tout en répondant.

Réaffecter les évaluations

Si une évaluation des risques doit être évaluée par un autre utilisateur, vous pouvez réaffecter l'évaluation à partir de la page d'accueil de l'évaluation des risques. S'il y a deux utilisateurs portant le même nom, vous pouvez voir leurs adresses e-mail lors de la réaffectation de l'évaluation. Cette possibilité empêche les utilisateurs d'affecter l'évaluation



aux mauvais utilisateurs.

Afficher les informations de pondération du facteur

En tant qu'évaluateur des risques de première ligne, vous devrez peut-être afficher le poids qualitatif, le score qualitatif et le score quantitatif d'un facteur. Vous pouvez facilement accéder à ces informations en cliquant sur **Évaluation globale**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk

Évaluation Advanced Risk

Utilisez la ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité fonctionnalité Évaluation Advanced Risk (GRC) pour créer une plateforme de risque intégrée. Cette plateforme intégrée prend en charge différents types de méthodologies d'évaluation des risques. Il vous permet d'intégrer l'évaluation des risques dans le cadre de votre processus décisionnel global.

L'évaluation Advanced Risk offre les avantages suivants :

- Numérise le cycle de vie complet de la gestion des risques, y compris l'identification et l'analyse des risques, l'évaluation des risques, leur traitement et leur surveillance.
- Personnalise le processus d'évaluation des risques en fonction des besoins uniques de votre organisation. Cette personnalisation inclut la configuration des critères d'évaluation, du contexte et de la logique globale du score du risque.
- Prend en charge les méthodes d'évaluation des risques qualitatives et quantitatives.
- Regroupe automatiquement les scores d'évaluation des risques ascendants sur l'ensemble du risque.
- Intègre le processus d'évaluation des risques dans l'espace de travail pour les utilisateurs de première ligne. Cette intégration aide les utilisateurs à prendre des décisions éclairées en fonction des risques associés aux actions.

Remarque : Pour savoir si votre licence actuelle vous donne droit aux évaluations Advanced Risk, contactez ServiceNow.

Étapes de l'évaluation des risques

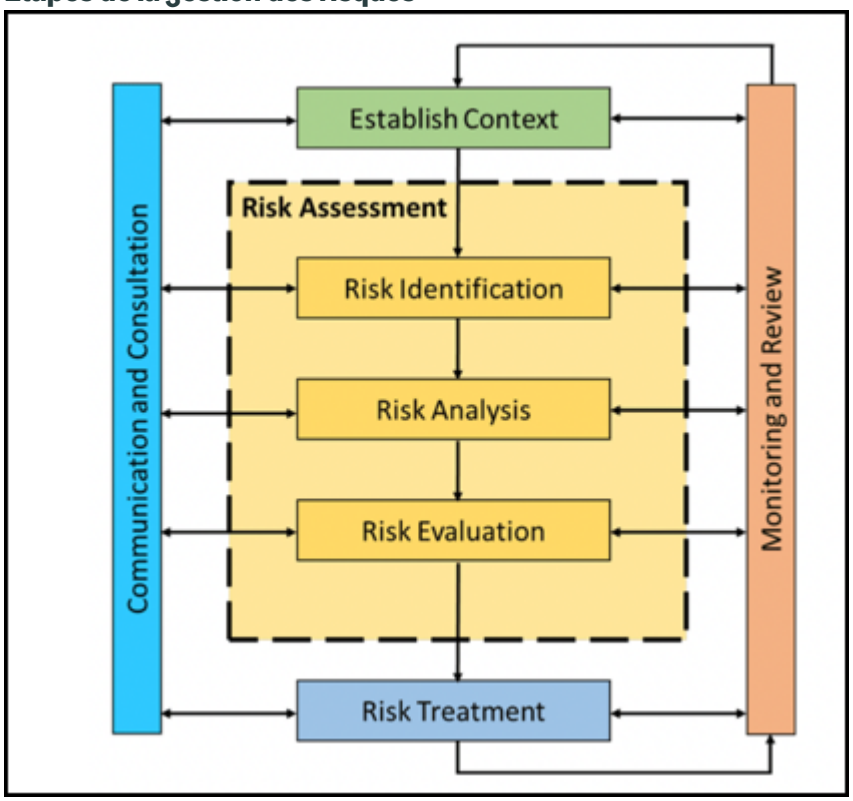
Avant de comprendre l'évaluation Advanced Risk en détail, il est important de comprendre les étapes clés de la gestion des risques :

1. Identification des risques : Trouvez une incertitude ou un risque qui pourrait empêcher votre organisation d'atteindre ses objectifs.
2. Analyse des risques : comprenez la cause et la conséquence du risque.
3. Évaluation des risques : Pour déterminer si des mesures supplémentaires sont nécessaires, comparez les résultats de l'analyse des risques avec les critères de risque établis.
4. Traitement des risques : définissez un plan d'action pour faire face au risque.
5. Surveillance des risques : suivez la situation vis-à-vis du risque de l'organisation et communiquez-la aux personnes concernées concernées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de la gestion des risques



L'évaluation des risques comprend l'identification, l'analyse et l'évaluation des risques. L'évaluation avancée des risques est effectuée en fonction de facteurs ou de questions et de leurs réponses. Elle peut être effectuée pour une entité telle qu'une organisation. Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk, vous devez activer la propriété **Migrer vers les évaluations Advanced Risk située** sous le module Administration. L'évaluateur et l'approbateur de l'évaluation des risques doivent avoir le rôle sn_grc.business_user. L'évaluation Advanced Risk vous permet de procéder à une évaluation détaillée des risques en évaluant les risques inhérents, les contrôles d'atténuation et les risques résiduels. Si vous ne disposez pas de la configuration complète GRC pour les entités, les déclarations de risque, les contrôles, etc., vous pouvez toujours évaluer les risques sur n'importe quel ServiceNow enregistrement ou objet. L'évaluation de la gestion des changements est un exemple d'évaluation d'objet. Au cours de l'évaluation des risques, les risques suivants sont évalués.

- Risques inhérents : les risques inhérents sont des risques qui n'ont pas de contrôle. Par exemple, conduire à grande vitesse sur une autoroute est intrinsèquement plus risqué que de conduire à une vitesse modérée. Le score de ce risque inhérent est obtenu en multipliant l'impact du risque par la probabilité du risque.
- Efficacité du contrôle : les contrôles peuvent atténuer l'impact ou la probabilité d'un risque. Par exemple, les autoroutes ont des moniteurs de limitation de vitesse. Si un risque se matérialise, les contrôles en atténuent l'impact. Les contrôles peuvent être préventifs, détectifs ou correctifs.
  - Les contrôles préventifs sont conçus pour prévenir les erreurs, les inexactitudes ou la fraude avant que ces problèmes ne surviennent.
  - Les contrôles de détection sont destinés à découvrir l'existence d'erreurs, d'inexactitudes ou de fraudes.
  - Les contrôles correctifs sont conçus pour corriger les erreurs ou les irrégularités qui ont été détectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques résiduels : Les risques résiduels sont les risques restants qui subsistent après la mise en œuvre des contrôles. Par exemple, malgré les mesures de sécurité en place, s'il y a toujours un accident, les dommages causés par l'accident constituent un risque résiduel. Un score de risque résiduel peut être calculé à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Une matrice entre l'efficacité inhérente et l'efficacité résiduelle.
  - Formule mathématique telle que le score inhérent moins le score de contrôle.
  - Réponses aux facteurs.
- Risques cibles : les risques cibles sont le risque souhaité qu'une organisation souhaite atteindre à l'avenir. En évaluant le niveau souhaité de probabilité et l'impact des risques identifiés, les organisations peuvent établir des niveaux de risque cibles pour chaque risque. Par exemple, lors de l'évaluation d'un risque, vous tenez compte de divers aspects tels que le risque inhérent, l'efficacité des contrôles et les risques résiduels. Cependant, il est tout aussi important de capturer le niveau de risque souhaité qui sera atteint après la mise en œuvre de votre réponse aux risques. Le risque cible représente le niveau de risque optimal que vous souhaitez atteindre après l'exécution réussie de votre plan d'action. Elle vous permet de mesurer les avantages que votre organisation retire par rapport au coût de la mise en œuvre de ces actions.

Workflow de l'évaluation Advanced Risk

Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk, vous devez configurer la méthodologie d'évaluation des risques (RAM), définir le périmètre de l'évaluation et effectuer l'évaluation.

Avant d'utiliser l'évaluation Advanced Risk, différents utilisateurs doivent effectuer des tâches de configuration différentes. Les étapes suivantes définissent le déroulement de l'évaluation.

1. Configurez la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) : un administrateur des risques doté du rôle sn_risk.admin configure le système. L'administrateur effectue les opérations suivantes :
   - Identification : identifie si un risque ou un objet est en cours d'évaluation.
   - Évaluation : détermine comment évaluer le problème, par exemple en ce qui concerne les critères d'évaluation, la notation des risques ou les préférences en matière de génération de rapports.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer une méthodologie d'évaluation des risques.
2. Définissez le périmètre de l'évaluation des risques : une fois la RAM définie, le propriétaire de l'entité définit et identifie les éléments suivants :
   - Les risques pertinents pour l'entité.
   - Les évaluateurs et les approbateurs de ces évaluations.
   - Périodicité de ces évaluations des risques.

   Pour plus d'informations, voir Créer un périmètre d'évaluation des risques et initier des évaluations ou Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk.
3. Effectuer une évaluation des risques : l'évaluateur de risques avec le sn_grc.business_user rôle effectue les tâches d'évaluation suivantes.
   - Évalue les risques inhérents et l'efficacité des contrôles d'atténuation.
   - Examine le risque résiduel et définit le plan de traitement des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Effectuez une évaluation des risques cibles pour définir le niveau de risque futur souhaité.
- Déclenche le workflow d'examen et d'approbation.

Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk.

4. Surveillez les évaluations : une fois l'évaluation des risques approuvée, l'évaluation passe à l'état Surveillé. Les risques évalués dans l'évaluation des risques doivent être surveillés, en particulier s'ils contiennent des facteurs automatisés. Les facteurs ou les questions automatisés qui extraient automatiquement des données à partir de n'importe quelle source de données ont des cotes de risque en constante évolution. Par conséquent, un risque qui peut actuellement avoir une notation faible peut avoir une notation plus élevée plus tard. Il est donc impératif de surveiller une évaluation terminée pour réduire les menaces qui pèsent sur votre organisation.

Facteurs dans l'évaluation Advanced Risk

Les facteurs sont des questions que vous pouvez utiliser pour analyser les risques. Les facteurs apparaissent sur une instance d'évaluation des risques.

Les facteurs sont des questions qui apparaissent au cours de l'évaluation des risques. Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk, vous devez d'abord définir ces facteurs et configurer une méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Pour plus d'informations sur les RAM, reportez-vous à la section Configurer une méthodologie d'évaluation des risques. Chaque facteur ou question a une réponse. Il existe différents types de facteurs :

- Facteur manuel : facteur qui nécessite une intervention humaine. La réponse est une réponse manuelle. Un exemple est votre nom.
- Facteur automatisé : facteur dont la réponse est calculée automatiquement. Un exemple est la température dans votre ville aujourd'hui. Les informations sont extraites de sources externes.
- Facteurs automatisés scriptés : facteur utilisé pour écrire des scripts.
- Facteur de groupe : ensemble de facteurs qui sont regroupés logiquement.

Ces types de facteurs sont expliqués plus en détail dans les sections suivantes. Après avoir défini les facteurs et les avoir publiés, vous pouvez configurer une RAM et associer les facteurs aux types d'évaluation dans la RAM. La RAM constitue la base de l'évaluation des risques. Publiez chacun des types d'évaluation sélectionnés, puis publiez la RAM. Les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user peuvent sélectionner les types d'évaluation pour lesquels l'évaluation doit être effectuée.

Votre instance d'évaluation des risques est alors créée. Ses propriétés dépendent des types d'évaluation et des options que vous avez sélectionnés pour votre RAM. L'instance d'évaluation des risques est l'instance où l'évaluateur des risques évalue les risques.
En tant que question, un facteur peut être utilisé dans plusieurs types d'évaluation. Par exemple, une question telle que « Quelle est la probabilité qu'un bâtiment soit inondé ? » peut faire partie d'une évaluation inhérente ou d'une évaluation résiduelle après l'évaluation de l'efficacité du contrôle.

Remarque : Un facteur peut être utilisé dans plusieurs types d'évaluation, mais il ne peut être utilisé que dans une seule RAM. Un facteur créé et utilisé dans une RAM ne peut pas être réutilisé dans d'autres RAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de contributions de facteur

Un évaluateur fournit des réponses aux facteurs. Les évaluateurs de risques peuvent contribuer aux facteurs de la manière suivante :

- Qualitatif : Les pertes se présentent sous la forme de termes subjectifs tels que élevé, moyen et faible. Les pertes peuvent également prendre la forme d'un score numérique qui est converti en évaluation.
- Quantitatif : Les pertes sont sous forme numérique. Ils peuvent être encourus à partir d'un risque en termes monétaires. Ils contribuent à la perte estimée annuelle (ALE) inhérente.
- Les deux : Les pertes ont à la fois une cote de risque qualitative et une valeur monétaire quantitative. Ces notations sont également appelées semi-quantitatives.

Pour plus d'informations sur la compréhension des notations qualitatives, quantitatives et semi-quantitatives, voir Types de méthodologies d'évaluation des risques

Facteurs manuels

Dans une évaluation des risques, les questions qui nécessitent des réponses humaines de la part des répondants sont appelées facteurs manuels. Dans les facteurs manuels, la réponse est subjective et difficile à classer. Certaines questions nécessitent une intelligence et une évaluation humaines. Par conséquent, un facteur manuel est une évaluation subjective de l'opinion d'une personne. L'impact sur la réputation, la vitesse d'apparition attendue, etc. sont des exemples de facteurs manuels. Dans les facteurs manuels, les utilisateurs peuvent fournir les types de réponses suivants :

- Texte : Une réponse descriptive. Par exemple, les commentaires. Ce choix ne contribue pas au calcul du score de risque.
- Choix : choix définis par l'utilisateur pour les questions de l'évaluation. Par exemple, les utilisateurs peuvent sélectionner des cotes de risque faible, moyenne ou élevée.
- Nombre : valeur numérique. Par exemple, le nombre de problèmes ouverts.
- Devise : montant dans la devise locale de l'utilisateur. Par exemple, l'impact financier d'un certain risque.
- Pourcentage : une valeur en pourcentage pour les questions de l'évaluation. Par exemple, le pourcentage d'employés satisfaits des stratégies de l'organisation.

Facteurs de groupe

Lorsque les facteurs sont regroupés logiquement, ils sont appelés facteurs de groupe. Le score d'un facteur de groupe dépend des réponses des facteurs manuels correspondants. Par exemple, les organisations sont touchées par les risques financiers et les risques non financiers. Vous pouvez créer des facteurs pour les risques financiers et d'autres facteurs pour les risques non financiers. Vous pouvez combiner ces deux ensembles de facteurs en un seul facteur de groupe appelé Impact global. Comme les facteurs manuels, les facteurs de groupe peuvent contribuer soit à un score de risque numérique qui est converti en contribution qualitative, soit aux valeurs ALE en tant que contribution quantitative.

Facteurs automatisés

Les facteurs automatisés récupèrent automatiquement les dernières données, au cours d'une évaluation, à partir de toutes les sources de données telles que les tables ou les vues de base de données. Les facteurs automatisés permettent d'automatiser le processus d'évaluation des risques. Ils ne dépendent pas des entrées manuelles et réduisent ainsi la subjectivité. Par exemple, un évaluateur de risques souhaite effectuer une évaluation pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

différents emplacements. L'un des facteurs automatisés est la situation politique d'un pays, et cette information est accessible au public sur un site Web. Étant donné que ces données ne résident pas dans ServiceNow, l'évaluateur peut utiliser des facteurs automatisés pour extraire les données. Voici d'autres exemples de facteurs automatisés :

- Nombre d'employés sur un projet.
- Chiffre d'affaires d'une unité business.
- Criticité opérationnelle d'un processus.

Facteurs automatisés scriptés

Des facteurs scriptés automatisés sont utilisés pour écrire des scripts. Les scripts récupèrent les données à partir d'enregistrements ServiceNow ou de sources externes. Les facteurs automatisés scriptés fournissent automatiquement les réponses pour les facteurs pendant l'évaluation des risques.

Les cas d'utilisation suivants illustrent la façon dont vous pouvez modéliser des facteurs scriptés. Par exemple, si vous souhaitez utiliser les résultats de la fonction de conformité pour évaluer l'efficacité de l'atténuation des contrôles, il existe deux façons d'évaluer les contrôles :

- Évaluation individuelle des contrôles
- Évaluation de l'environnement de contrôle.

Dans l'évaluation individuelle des contrôles, chaque contrôle est évalué séparément. Pour comprendre l'évaluation des contrôles dans le contexte des facteurs scriptés, prenons l'exemple du blanchiment d'argent en tant que risque. Dans cet exemple, l'efficacité du contrôle est évaluée en fonction du pourcentage de contrôles ayant échoué. Les valeurs des contrôles ayant échoué sont ensuite transformées en une évaluation pour calculer l'efficacité de ce contrôle. Par exemple, le risque de blanchiment d'argent comporte trois contrôles d'atténuation :

- Formation des employés
- Audit interne sur les employés
- Diligence raisonnable à l'égard de la clientèle

Supposons que vous avez défini les critères d'efficacité du contrôle de la manière suivante :

Échec de l'efficacité de la conception du contrôle	Efficacité du contrôle
0%-30%	Efficace
30%-60%	À améliorer
> 60 %	Inefficace

Supposons maintenant que sur les trois contrôles, un contrôle a réussi et deux contrôles ont échoué. La défaillance de deux contrôles se traduit par un taux d'échec de 66,67 %. D'après la transformation et la table précédente, l'évaluation de l'efficacité du contrôle est inefficace. Vous pouvez utiliser ce script défini pour automatiser la réponse au facteur afin d'évaluer le risque de blanchiment d'argent.

En ce qui concerne l'évaluation de l'environnement de contrôle, vous pouvez évaluer l'ensemble de l'environnement de contrôle au lieu d'évaluer chaque contrôle individuellement. Pour comprendre l'évaluation de l'environnement de contrôle, prenons l'exemple suivant. Supposons que vous souhaitiez évaluer l'environnement de contrôle en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fonction de deux aspects : l'efficacité de la conception et l'efficacité opérationnelle. Pour calculer l'efficacité de la conception, vous pouvez extraire les contrôles associés qui sont liés au risque de blanchiment d'argent. Vous pouvez ensuite examiner les résultats des tests pour comprendre combien de contrôles ont échoué. Supposons que vous avez défini les critères d'efficacité du contrôle de la manière suivante :

Échec de l'efficacité de la conception du contrôle	Efficacité du contrôle
0%-30%	Efficace
30%-60%	À améliorer
> 60 %	Inefficace

Supposons maintenant que deux contrôles ont échoué et qu'un contrôle a réussi. Ainsi, le taux d'échec de l'efficacité de la conception du contrôle est de 33,33 %. Sur la base du tableau précédent, cette faible valeur de 33,33 % signifie que la conception du contrôle doit être améliorée. Cette réponse peut être automatiquement scriptée dans le facteur scripté automatisé, car elle ne nécessite aucun calcul ou intervention humaine.

Types de méthodologies d'évaluation des risques

Les risques sont notés au cours d'une évaluation, puis une évaluation est dérivée. Les notations sont de trois types : qualitatives, semi-quantitatives et quantitatives.

Notation qualitatifs

Les évaluations qualitatives des risques reposent sur les perceptions de l'évaluateur de la probabilité et de l'impact d'un risque. Si la méthode est purement qualitative, les évaluations sont basées sur les valeurs de liste telles que élevée, moyenne ou faible. Dans ce cas, les scores de risque ne sont pas cumulés. Comme cette méthode a une dépendance mathématique minimale, l'évaluation qualitative des risques est facile et rapide à effectuer. Cette méthode permet également à une organisation de tirer parti des connaissances expérimentées de l'évaluateur du processus ou de l'actif évalué. Les utilisateurs qui découvrent les évaluations des risques utilisent généralement ce type de notation.

La figure suivante montre un exemple de notation qualitative.

Évaluation qualitative des risques

		Impact		
		Low	Medium	High
Probability	Low	Low Risk	Low Risk	Medium Risk
	Medium	Low Risk	Medium Risk	High Risk
	High	Medium Risk	High Risk	High Risk

Notation semi-quantitative

Dans une notation semi-quantitative, les évaluations qualitatives ont également une échelle numérique correspondante. Par exemple, si le score de risque quantitatif est compris entre 0 et 10, la note qualitative est faible. Les utilisateurs qui utilisent ce type d'évaluation ne sont pas novices en matière d'évaluations des risques. La plupart des utilisateurs

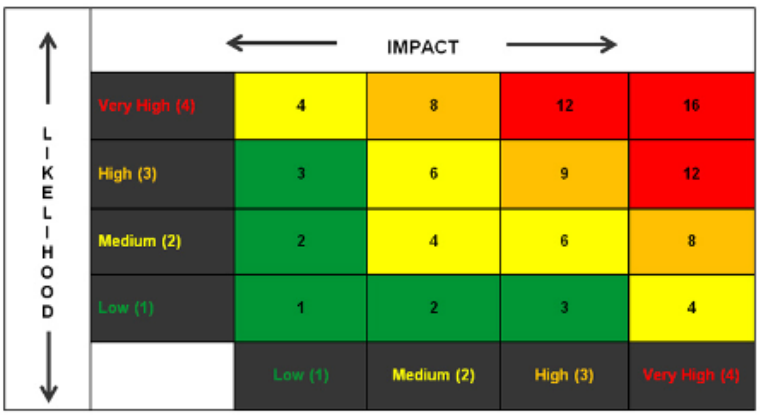
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

appartiennent à cette catégorie. Dans cette catégorie, les scores de risque se cumulent et l'appétence au risque est de nature qualitative.

La figure suivante montre un exemple de notation semi-quantitative.

Cote de risque semi-quantitative



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

Notation quantitative

Une évaluation quantitative des risques se concentre sur des données factuelles, mesurables et hautement mathématiques. Dans une évaluation quantitative du risque qui utilise des techniques de simulation avancées, le risque est quantifié en termes purement numériques. Dans cette catégorie, l'appétit au risque est de nature quantitative.

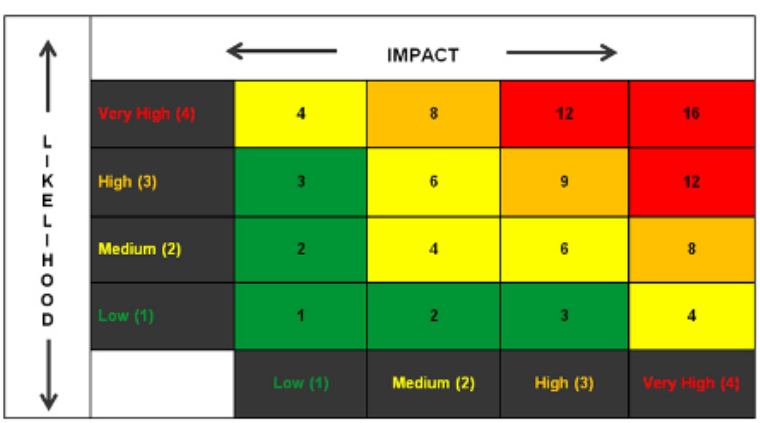
Critères de transformation

Une fois les scores de risque calculés, vous pouvez transformer les scores en évaluation, puis facilement les rapporter à la direction et aux autres personnes concernées.

Les scores sont transformés en évaluation, car ils fournissent une signification et une interprétation claires pour les scores. La transformation des scores de risque est effectuée à l'aide de critères de transformation. Vous pouvez définir les critères de transformation en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez définir qu'un score de risque compris entre 80 et 100 est un risque élevé.

La figure suivante illustre un exemple de critères de transformation de la note.

Critères de transformation de cote



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évaluation de tout objet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Si vous ne disposez pas de la configuration complète GRC pour les entités, les déclarations de risque, les contrôles, etc., vous pouvez toujours évaluer les risques sur n'importe quel ServiceNow enregistrement ou objet. L'évaluation de la gestion des changements ou l'évaluation d'une citation est un exemple d'évaluation d'objet.

Toute évaluation d'objet est utilisée pour effectuer une évaluation des risques sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Pour effectuer une évaluation des risques, une connaissance préalable des risques n'est pas nécessaire. À l'aide des résultats de l'évaluation, les gestionnaires de risques peuvent analyser rapidement les risques associés à leur projet ou à leur application.

Toute évaluation d'objet peut être effectuée de la manière suivante :

- Ad hoc : dans une évaluation des risques basée sur ad hoc, les utilisateurs peuvent effectuer l'évaluation via une action d'interface utilisateur.
- Pilotée par événement : dans une évaluation des risques pilotée par un événement, un utilisateur peut effectuer l'évaluation des risques en fonction d'un événement.

Pour effectuer une évaluation d'objet, vous devez créer une méthodologie d'évaluation des risques avec **Objet** comme contexte, puis sélectionner la table appropriée.

Remarque : Vous ne pouvez pas évaluer vos contrôles si vous effectuez l'évaluation des risques pour un objet. La raison de cette limitation est que les contrôles sont associés soit à une entité, soit à un risque. En outre, le workflow de réponse au risque n'est pas disponible pour l'évaluation d'un objet.

Après avoir généré une évaluation, vous pouvez ajouter une liste connexe dans l'objet dans laquelle vous pouvez voir la liste des évaluations. Pour plus d'informations sur la configuration de n'importe quelle évaluation d'objet pour un objet et la création du bouton **Évaluer les risques** , consultez l'article Effectuer une évaluation de n'importe quel objet [KB0826429] dans la base de Now Support connaissances.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'évaluation de n'importe quel objet dans le , reportez-vous à l'article Intégration de n'importe quel objet dans l'espace de Espace de travail Risk travail [KB0961251] de la Now Support base de connaissances.

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les articles.

La délégation de l'évaluation des risques

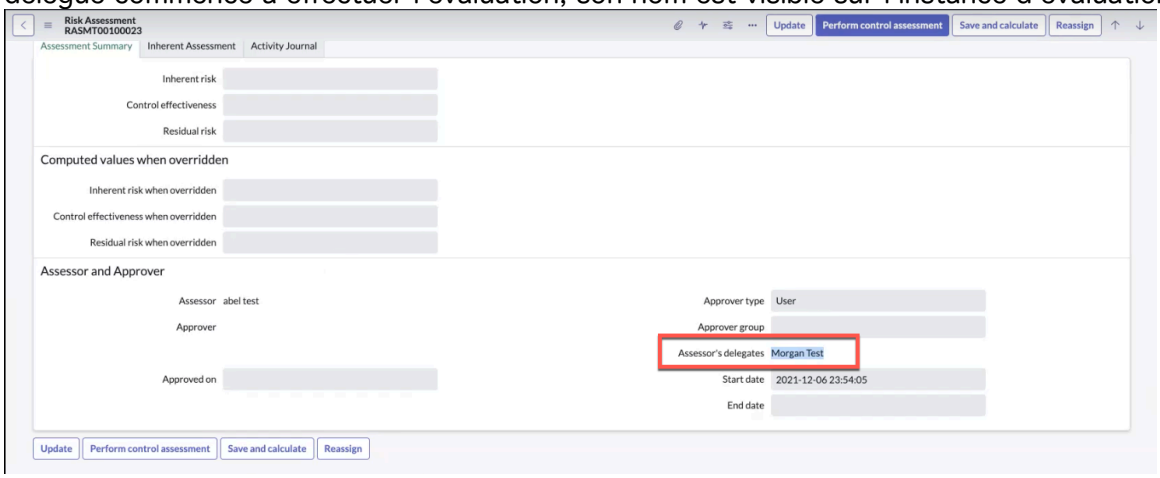
Si un évaluateur des risques n'est pas disponible pour effectuer une évaluation des risques, l'évaluateur peut nommer un délégué pour effectuer l'évaluation des risques pour une période spécifiée. Cela ServiceNow AI Platform vous permet de nommer vos délégués.

La délégation est l'attribution d'un pouvoir à une autre personne pour effectuer des activités spécifiques. C'est un processus de confier le travail à une autre personne. Dans le contexte des évaluations des risques, il peut arriver que l'évaluateur désigné pour une évaluation des risques ne soit pas disponible pour effectuer ses évaluations des risques. Dans un tel scénario, l'évaluateur peut affecter un autre utilisateur en tant que délégué et le délégué peut effectuer l'évaluation des risques au nom de l'évaluateur d'origine pendant une période spécifiée. Un délégué peut effectuer l'évaluation des risques à partir du Espace de travail Risk et du Portail des risques. Un délégué reçoit également une copie de toutes les notifications système envoyées à l'évaluateur d'origine. Une fois que le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

délégué commence à effectuer l'évaluation, son nom est visible sur l'instance d'évaluation.



En tant qu'évaluateur des risques, pour comprendre comment affecter un délégué, consultez Configurer un délégué pour vos tâches .

Pour déléguer des tâches à un autre utilisateur, configurez votre formulaire de profil d'utilisateur pour afficher la liste connexe des délégués. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajouter la liste connexe Délégués .

Il est important de noter les points suivants lorsque vous affectez un délégué.

- La possibilité d'affecter un délégué n'est disponible que pour effectuer une évaluation. Vous ne pouvez pas affecter un délégué pour approuver une évaluation des risques.
- Une fois qu'une évaluation a été affectée à un délégué, celle-ci affiche les noms de l'évaluateur d'origine ainsi que du délégué.
- Vous pouvez affecter un utilisateur individuel uniquement en tant que délégué et non en tant que groupe.
- Un délégué doit disposer du rôle sn_risk_advanced.ara_assessor pour effectuer une évaluation basée sur les risques.
- Un délégué doit avoir le sn_risk_advanced.ara_assessor pour effectuer une évaluation d'objet.
- Tous les délégués sont considérés comme des utilisateurs titulaires de licence et leur utilisation fait l'objet d'un GRC suivi.
- Lorsque le délégué se connecte pour effectuer l'évaluation des risques au nom de l'évaluateur, le nom de l'évaluateur d'origine reste dans le champ **Évaluateur** . Le nouveau champ **Délégués de l'évaluateur** affiche le nom du délégué.
- Le délégué peut réaffecter la tâche à un autre utilisateur.
- Le délégué peut afficher les évaluations en cours pour l'évaluateur d'origine sous **Tâches** dans le Espace de travail.
- Le délégué peut créer des problèmes.
- Le délégué peut créer des tâches de réponse aux risques et demander l'approbation.
- Toutes les activités effectuées par le délégué sont capturées dans le flux d'activité.

Comprendre l'instance d'évaluation des risques

Une instance d'évaluation des risques est l'instance où un évaluateur de risques peut évaluer les risques et les objets en répondant à des questions ou à des facteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) créée et le périmètre d'évaluation des risques défini, les évaluations sont initiées par l'administrateur des risques. L'évaluateur reçoit une notification pour évaluer les risques. Pour effectuer l'évaluation des risques, un évaluateur doit avoir le rôle sn_grc.business_user. L'évaluation est utilisée pour arriver à un score de risque pour une entité.

Remarque : Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] de la Now Support base de connaissances.

Les questions auxquelles répond un évaluateur de risques sont configurées dans la RAM. Une évaluation peut contenir des facteurs manuels et des facteurs automatisés. Les facteurs manuels nécessitent une intervention humaine en tant que réponses. Pour les facteurs automatisés, les réponses sont calculées automatiquement. Les facteurs automatisés sont automatiquement exécutés en fonction du calendrier défini dans leur configuration.

Une fois qu'une évaluation est terminée, une nouvelle évaluation est automatiquement déclenchée en fonction de la fréquence de réévaluation définie. Une nouvelle évaluation n'est déclenchée que si l'instance d'évaluation des risques existante est dans l'état Surveillance. Si une évaluation est dans l'état Surveillance, chaque fois que les facteurs automatisés s'exécutent en fonction de leur calendrier, les scores d'évaluation changent et les facteurs contribuent à de nouveaux scores au déploiement.

Si l'évaluateur des risques détermine qu'une évaluation doit être réaffectée à un autre évaluateur pertinent, il peut réaffecter l'évaluation. L'évaluateur peut également modifier les réponses après avoir répondu aux facteurs.

Si une évaluation est effectuée plusieurs fois et si l'option permettant de copier les réponses à l'évaluation précédente est activée dans la RAM, les réponses des évaluations précédentes sont automatiquement copiées dans l'évaluation actuelle.

Remarque : Les réponses de facteur automatisées et les scores remplacés ne sont pas copiés à partir des évaluations précédentes.

Composants d'une instance d'évaluation des risques

En fonction des configurations dans la RAM, le formulaire d'instance d'évaluation des risques affiche également les listes connexes suivantes :

- Évaluations précédentes : les cinq évaluations précédentes du risque en cours d'évaluation.
- Événements à risque : nombre d'événements à risque associés au risque.
- Indicateurs de risque : nombre d'indicateurs de risque qui ont réussi et échoué pour ce risque.
- Problèmes ouverts : nombre de problèmes ouverts pour le risque, leur état et leurs propriétaires.
- Tâches de réponse aux risques : nombre de tâches de réponse aux risques créées pour l'évaluation.
- Contrôles associés : contrôles associés au risque. Cette liste connexe s'affiche uniquement lors de l'évaluation de l'environnement de contrôle.

Remarque : Les clients des versions précédentes peuvent ne pas être en mesure de voir le nombre de mises à jour des indicateurs réussis et échoués. Pour résoudre ce problème, exécutez le script correctif `Mettre à jour l'indicateur et` le nombre de contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un évaluateur a la possibilité de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation. L'option permettant de refuser les contrôles est utile dans les cas où il existe un risque mais qu'il n'existe aucun contrôle pour l'atténuer. Par exemple, considérez un scénario où une pandémie est un risque mais qu'il n'y a pas de vaccins pour la contrôler. Dans ce cas, le risque est évalué, mais les contrôles peuvent être exclus de l'évaluation. Lorsqu'un évaluateur décide de refuser l'évaluation des contrôles d'atténuation et des risques résiduels, le score est défini sur **Non applicable**.

Si l'évaluation de contrôle est configurée pour évaluer des contrôles individuels et que les contrôles sont associés au risque évalué, l'option de désactivation des contrôles n'apparaît pas. Cela se produit parce que les contrôles sont définis par défaut.

Si l'évaluation résiduelle concerne les risques et les contrôles inhérents, et si l'évaluateur des risques se désengage de l'évaluation de contrôle, les risques résiduels ne sont pas applicables. Cette condition est créée car s'il n'y a pas de contrôles, cela signifie automatiquement qu'il n'y a que des risques inhérents et aucun risque résiduel.

Étapes de l'évaluation des risques

Le cycle de vie de l'évaluation des risques passe par les états suivants :

1. Prêt à évaluer : une nouvelle instance d'évaluation est créée.
2. Évaluation inhérente : L'évaluation inhérente des risques est effectuée.
3. Évaluation de contrôle : L'évaluation de contrôle est effectuée.
4. Évaluation résiduelle : L'évaluation des risques résiduels est effectuée.
5. Évaluation cible : L'évaluation des risques cibles est effectuée.
6. Répondre : Vous réagissez aux risques.
7. En attente d'approbation : l'évaluation des risques est en attente d'approbation des approbateurs s'ils ont été identifiés.
8. Surveiller : l'évaluation des risques est terminée et est en cours de surveillance.

Gérer les réponses au risque

Une réponse au risque est la stratégie utilisée pour gérer les risques après leur évaluation.

Une fois les risques évalués, l'évaluateur détermine comment les aborder. Pour faire face aux risques, l'évaluateur peut choisir parmi les types de réponses aux risques ou de stratégies suivants :

- Accepter : Acceptez le risque tel qu'il est.
- Atténuer : identifiez et mettez en œuvre des contrôles supplémentaires pour atténuer le risque.
- Éviter : Modifiez le plan pour éviter complètement le risque.
- Transfert : Transférez ou partagez le risque avec un tiers.

Une fois qu'un évaluateur a identifié la meilleure stratégie, il crée ensuite des tâches de réponse aux risques et les affecte à l'utilisateur du risque avec le rôle sn_risk.user. Chaque stratégie est expliquée comme suit :

Acceptation du risque

Lorsque les utilisateurs du risque acceptent un risque, ils fournissent un plan sur la façon dont ils veulent accepter le risque, fournissent une justification de l'acceptation du risque et demandent une approbation supplémentaire du propriétaire du risque. La fermeture de la tâche d'acceptation implique que vous acceptez ce risque pour cette période. Le risque passe alors à l'état Surveillé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la période spécifiée écoulée, vous pouvez relancer le workflow pour évaluer le risque, puis vous pouvez à nouveau répondre au risque. Le propriétaire du risque peut alors répondre avec l'une des options suivantes :

- Approuver
- Refuser
- Annuler
- Demander plus d'informations
- Décider que ce n'est plus nécessaire

Atténuation du risque

Lorsque les utilisateurs de risque choisissent d'atténuer un risque, une tâche d'atténuation de risque est créée. L'utilisateur du risque doit fournir un plan sur la manière d'atténuer le risque et demander un examen au gestionnaire des risques. Lorsque la tâche d'atténuation des risques est à l'état Brouillon ou Travail en cours, vous pouvez soit créer plus de contrôles d'atténuation des risques pour le risque, soit ajouter des contrôles existants à partir de la bibliothèque. L'examinateur ayant le rôle sn_risk.manager examine ensuite le plan et sélectionne l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état de brouillon et fournir des commentaires supplémentaires
- Annuler
- Supprimer

Évitement du risque

Lorsque les utilisateurs de risque choisissent d'éviter un risque, ils fournissent un plan sur la manière dont ils veulent éviter le risque et demandent un examen au gestionnaire des risques. Le réviseur examine ensuite le plan et peut sélectionner l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état Brouillon et fournir des commentaires supplémentaires
- Annuler
- Supprimer

Transfert de risque

Lorsque les utilisateurs de risque choisissent de transférer un risque, ils fournissent un plan sur la manière dont ils souhaitent transférer le risque et demandent une révision au gestionnaire des risques. Le réviseur examine ensuite le plan et peut sélectionner l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état Brouillon et fournir des commentaires supplémentaires
- Annuler
- Supprimer

Remarque : Le workflow de réponse au risque n'est pas disponible pour une évaluation d'objet.

Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk

Dans l'évaluation Advanced Risk, les scores de risque sont calculés dans la hiérarchie des définitions du risque, dans la hiérarchie des entités ou une combinaison des deux. Ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

méthodes permettent aux personnes concernées de surveiller leur situation vis-à-vis du risque et offrent une visibilité sur le score de risque agrégé global.

Avant de comprendre la fonctionnalité de déploiement, tenez compte des points suivants :

- Chaque entité peut avoir plusieurs scores en fonction des différentes méthodologies d'évaluation des risques.
- Seules les évaluations des risques à l'état **de surveillance** contribuent au score de risque.
- Chaque méthodologie d'évaluation des risques peut avoir une formule différente pour calculer le score qualitatif de déploiement et le score quantitatif de déploiement. La formule est spécifiée dans la section Configuration du déploiement du formulaire de méthodologie **d'évaluation**des risques.
- Chaque fois que le module d'extension Risque avancé est activé, les scores de risque sont déployés.

Hiérarchie des définitions du risque

En fonction des évaluations, le système cumule automatiquement les scores de risque inhérent, la perte estimée annuelle (ALE), le score d'efficacité du contrôle, le score de risque résiduel et l'ALE dans la hiérarchie des définitions du risque pour la méthodologie sélectionnée. Cette reprise permet aux gestionnaires des risques de surveiller la situation vis-à-vis du risque de l'entreprise.

Hiérarchie d'entités

Tout comme la hiérarchie des définitions du risque, le système regroupe automatiquement les scores de risque et les valeurs ALE dans la hiérarchie des entités pour une méthodologie d'évaluation des risques. Cette reprise permet au propriétaire de l'entité de surveiller la situation vis-à-vis du risque de l'entité. Les cumuls sont effectués à l'aide des formules suivantes :

- Somme
- Moyenne
- Maximum
- Minimum

Hiérarchie d'entités et définition du risque

À l'aide du rapport Gérer les risques agrégés, les clients peuvent définir des dimensions de rapport supplémentaires sur lesquelles ils souhaitent surveiller la situation vis-à-vis du risque pour une entité. Par exemple, si vous souhaitez comprendre un risque lié à la fraude interne pour la banque de détail, vous pouvez définir cette dimension de reporting et surveiller le risque.

Changements dans les rapports et la méthode de déploiement des risques après la migration vers l'évaluation Advanced Risk

Pour utiliser le nouveau calcul du score de déploiement, l'administrateur des risques, doté du rôle sn_risk.admin, doit d'abord activer la *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* propriété en accédant à **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**. Cette propriété n'est pas activée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Il est essentiel de noter que lorsque vous activez la propriété mentionnée, toutes les personnalisations dans le tableau de bord de vue d'ensemble des risques sont masquées. Contactez ServiceNow pour obtenir de l'aide. En outre, les propriétés suivantes dans le risque ne sont pas masquées lorsque vous migrez vers le déploiement du risque avancé :

- Comparer la tolérance au risque en fonction de
- Comparer le score de risque calculé à

Lorsque les clients migrent vers Risque avancé, les rapports suivants sont masqués à la vue de l'utilisateur :

- Rapport regroupé sur les risques
- Exposition par entité
- Exposition par définition du risque

Dans le tableau de bord Vue d'ensemble des risques, les onglets suivants sont masqués :

- État de tolérance de l'entité
- État de tolérance du risque
- Informations sur les entités regroupées
- Informations sur les risques regroupés

Sous le rapport regroupé sur les risques, les modules suivants sont visibles et affichent les scores de risque cumulés :

- Agrégation par déclarations de risque
- Agrégation par entités
- Entité par déclarations de risque

Lorsque vous migrez vers l'évaluation avancée des risques, les valeurs de score de risque individuelles ne sont pas cumulées pour vous donner le score de risque. Au lieu de cela, les valeurs de l'évaluation avancée des risques sont prises en compte. Par exemple, pour une entité dans le formulaire Entité, la section Déploiement de risque et tolérance ne s'affiche pas. Il en va de même pour toute déclaration de risque. À la place, une liste connexe appelée Risque agrégé s'affiche. La liste connexe des risques agrégés contient les valeurs suivantes dérivées de diverses évaluations des risques :

- Méthodologie d'évaluation des risques
- Évaluation résiduelle
- Évaluation inhérente
- Efficacité du contrôle
- ALE résiduelle
- ALE inhérente
- Évaluations des risques de contribution
- État du déploiement du risque

Gestion des risques de confidentialité

En tant qu'utilisateurs de Gestion de la confidentialité, vous pouvez effectuer des évaluations des risques avancées avec un ensemble limité de fonctionnalités, même si vous ne disposez pas de la licence complète pour Gestion intégrée des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour hiérarchiser les domaines qui nécessitent une attention particulière, l'évaluation des risques est effectuée par diverses personnes concernées et est intégrée dans le cadre des différents flux de travail d'une organisation. Par exemple, dans Gestion de la confidentialité, les utilisateurs doivent être en mesure d'identifier les actifs qui présentent les risques les plus élevés et de s'assurer que les niveaux de contrôle appropriés sont mis en œuvre pour atténuer ces risques. Pour répondre à ce besoin d'évaluation des risques dans d'autres unités commerciales, une solution est mise en œuvre pour permettre aux utilisateurs d'utiliser la capacité avancée d'évaluation Gestion de la confidentialité des risques, avec des fonctionnalités limitées, sans acheter la Gestion intégrée des risques licence pour leurs besoins de gestion des risques.

Voici les points clés à prendre en compte lorsque les utilisateurs utilisent l'évaluation avancée limitée des risques pour leurs évaluations des risques.

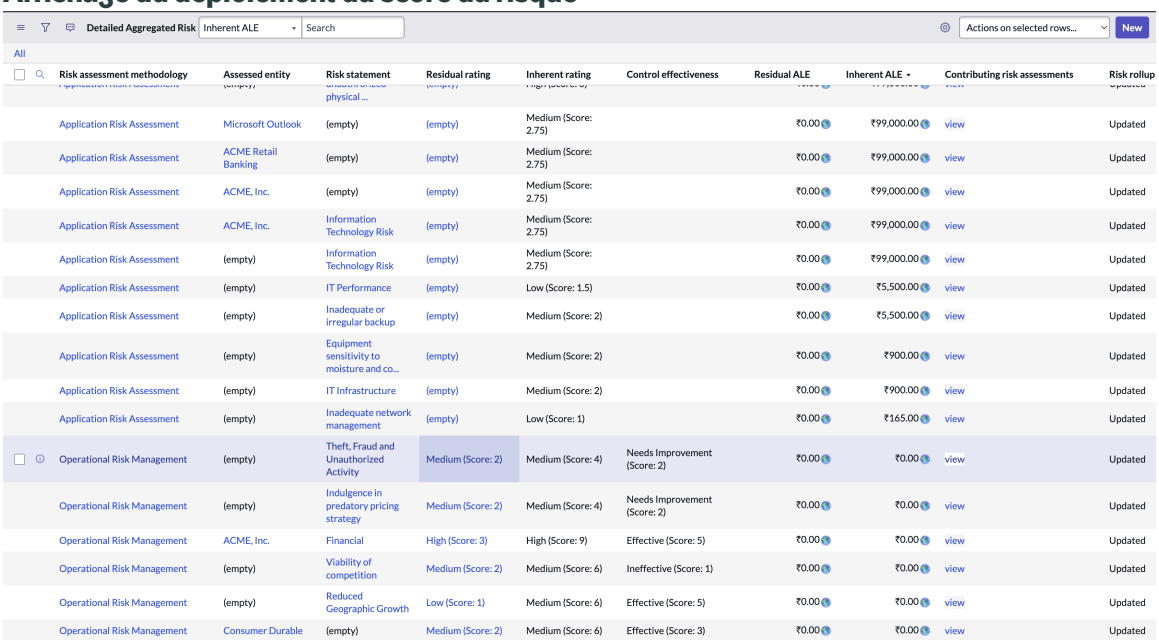
- Les utilisateurs légers d'autres unités business ne peuvent avoir que deux méthodologies d'évaluation des risques publiées.
- Des facteurs automatisés peuvent être utilisés.
- La gestion des événements à risque et l'utilisation du workflow d'identification des risques ne sont pas disponibles dans les évaluations des risques limités.

Déploiement du score de risque dans Gestion de la confidentialité

Lorsque les utilisateurs effectuent des évaluations de Gestion de la confidentialité risques avancées, les scores de risque sont automatiquement déployés.

À partir de la version 14.0, les utilisateurs peuvent Gestion de la confidentialité effectuer des évaluations avancées des risques. Les scores de risque sont cumulés lorsque vous effectuez des évaluations avancées des risques. Les scores cumulés affichent les résultats des risques agrégés. Les scores agrégés cumulés sont affichés sur les tables, comme illustré dans la figure suivante.

Affichage du déploiement du score du risque



Risk assessment methodology	Assessed entity	Risk statement	Residual rating	Inherent rating	Control effectiveness	Residual ALE	Inherent ALE	Contributing risk assessments	Risk rollup
		physical ...							
Application Risk Assessment	Microsoft Outlook	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME Retail Banking	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Performance	(empty)	Low (Score: 1.5)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate or irregular backup	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Equipment sensitivity to moisture and co...	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Infrastructure	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate network management	(empty)	Low (Score: 1)		₹0.00	₹165.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Theft, Fraud and Unauthorized Activity	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Indulgence in predatory pricing strategy	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	ACME, Inc.	Financial	High (Score: 3)	High (Score: 9)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Viability of competition	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Ineffective (Score: 1)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Reduced Geographic Growth	Low (Score: 1)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	Consumer Durable	(empty)	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 3)	₹0.00	₹0.00	view	Updated

Pour en savoir plus sur le déploiement des scores, reportez-vous à la section Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer le planificateur de l'évaluation des risques

Créez un planificateur d'évaluation des risques et affectez-le au gestionnaire des risques. Un gestionnaire des risques peut ensuite identifier les entités et les risques au sein des entités pour lancer en bloc des évaluations des risques.

Dans la plupart des organisations, la deuxième ligne de gestionnaires des risques coordonne les évaluations des risques. Cette deuxième ligne de gestionnaires des risques identifie les entités et les risques au sein de ces entités pour l'évaluation des risques. Ils identifient également qui doit évaluer les risques identifiés. Ce processus est comme une campagne d'évaluation des risques que les gestionnaires de risques doivent gérer jusqu'à ce que la première ligne de gestionnaires de risques atteigne le niveau de maturité où cela n'est plus nécessaire et où la première ligne de gestionnaires de risques peut auto-évaluer et déclarer ces risques. En raison de ce cycle d'évaluation des risques, les gestionnaires des risques sont tenus de créer des champs d'application d'évaluation des risques individuels et de lancer des évaluations des risques. Cette activité répétitive entraîne une perte de temps pour les gestionnaires des risques. Pour résoudre ce problème, un nouveau formulaire appelé Planificateur d'évaluation des risques a été introduit dans la Quebec version. Le planificateur d'évaluation des risques permet au gestionnaire des risques de sélectionner les éléments suivants :

- Méthodologie d'évaluation des risques
- Entités qui doivent être évaluées
- Évaluateurs de l'évaluation
- Fréquence à laquelle les risques doivent être réévalués.

Sur la base de ces informations, le système crée automatiquement le périmètre de l'évaluation des risques et lance les évaluations des risques pour ces entités à la fréquence définie. Tous les risques qui sont mappés à l'entité sont considérés comme faisant partie du périmètre de l'évaluation.

La figure suivante montre les états, les descriptions et les résultats attendus de chacune des actions du formulaire de planificateur de risques :

Workflow et actions du planificateur d'évaluation des risques

State	New	Scope Definition	Complete
Description	This is the state of the record when a new risk scheduler record is created.	This is the state when the risk manager defines the scope of the risk assessments which includes the entities, when they should be assessed, and who should assess it.	This is the state when the system bulk initiates the risk assessments for the selected entities to the respective assessors.
Expected Outcome	The user selects the risk assessment methodology for which they need to bulk initiate assessments.	The user selects the entities that must be assessed, the assessor who should assess these risks, and the frequency of reassessment, if applicable.	The system automatically creates the risk assessment scopes for those entities and bulk initiates risk assessment tasks for the respective risks in those entities.
Available Actions	**Define assessment scope –** This is the only action that the user can take in this state. Once this action is taken, the record moves into scope definition state. The entities selected in the next state are filtered based on the risk assessment methodology selected	**Add –** Using this action, the risk manager can add entities that must perform the risk assessment. The list is filtered based on risk assessment methodology. **Change methodology –** This action takes the record back into the new state where the user can change the risk assessment methodology, if required. **Finalize –** After the entities are selected, the assessors are defined. The user can use this action to initiate the risk assessments.	

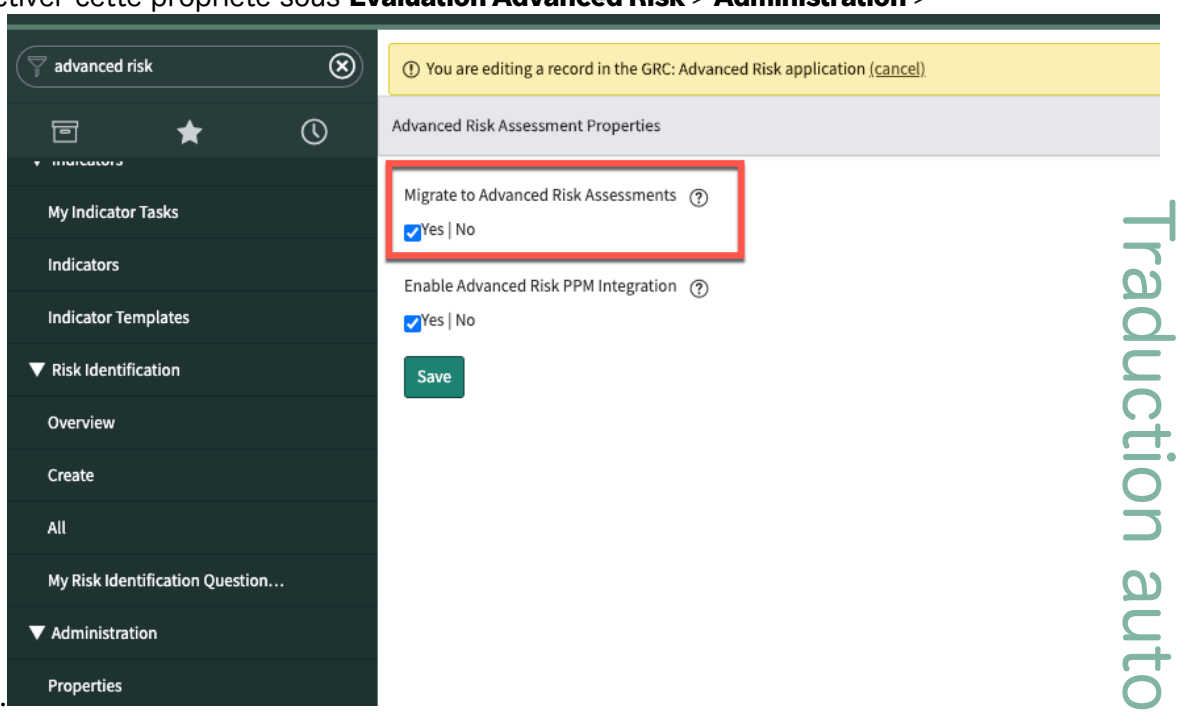
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration des évaluations Advanced Risk aux risques et contrôles

Lorsque les clients migrent vers des évaluations Advanced Risk, le système remplace le cycle de vie des risques hérités et affiche une nouvelle section appelée Résumé de l'évaluation sur le formulaire Risque. Cette section est utile pour les gestionnaires des risques, car elle fournit une visibilité globale des résultats de l'évaluation.

La migration vers les évaluations avancées des risques est utile pour les gestionnaires des risques, car ils peuvent visualiser les risques qui nécessitent une attention immédiate. Pour migrer vers l'évaluation Advanced Risk, une nouvelle propriété appelée *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* est introduite dans la Quebec version. Les utilisateurs peuvent activer cette propriété sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.



Lorsque les utilisateurs activent cette propriété, ils migrent complètement vers l'évaluation Advanced Risk (risque avancé) et n'utilisent pas l'ancienne gestion des risques. Cette migration affecte les formulaires suivants :

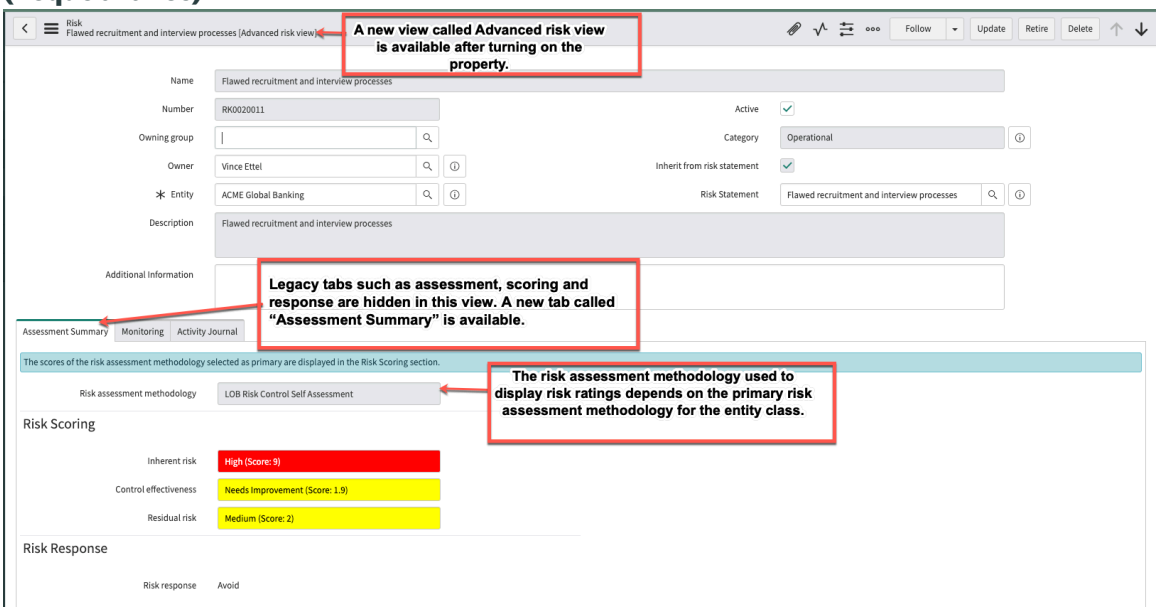
- Risque
- Entité
- Définition du risque

Lorsque les utilisateurs migrent, le système supprime les sections de cycle de vie du risque hérité, de notation, d'évaluation et de réponse du formulaire de risque. Au lieu de cela, une nouvelle section appelée Résumé de l'évaluation est disponible, dans laquelle les scores d'évaluation des risques sont affichés ainsi que la réponse aux risques. Si plusieurs méthodologies sont utilisées pour l'évaluation des risques, le système détecte la méthodologie par défaut pour la classe d'entité sélectionnée et affiche ces scores dans ce champ. La méthodologie d'évaluation des risques primaire peut être définie dans le formulaire de méthodologie d'évaluation des risques.

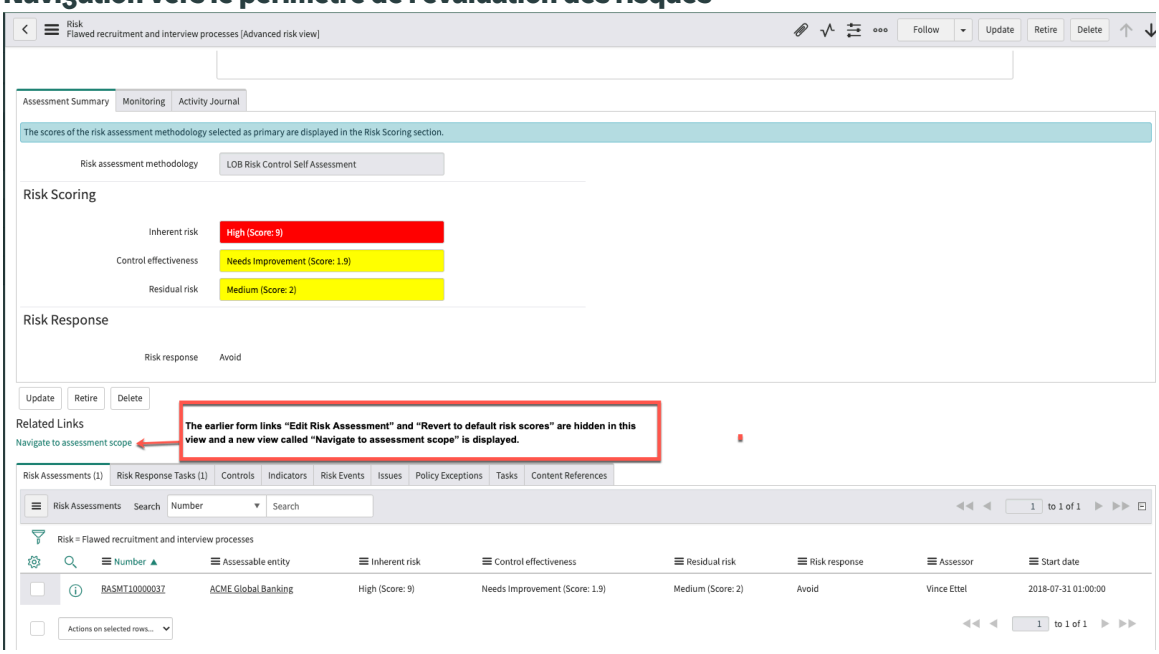
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de risque après la migration vers les évaluations Advanced Risk (risque avancé)



Navigation vers le périmètre de l'évaluation des risques



Traduction automatique

De même, pour les contrôles, les valeurs d'efficacité du contrôle sont mises à jour si une évaluation individuelle des contrôles est effectuée.

Sur le formulaire Entité, les scores de risque agrégés sont affichés à partir de la méthodologie d'évaluation des risques primaire. Les anciens onglets affichant les scores de risque hérités sont masqués à la vue de l'utilisateur.

Sur le formulaire de définition du risque, les champs tels que l'évaluation, le cadre de travail et la notation sont masqués. Les anciens liens correspondants pour transmettre des scores de risque et ainsi de suite sont également masqués à la vue de l'utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appétence au risque et tolérance dans Risque avancé

Vous pouvez définir une appétence et une tolérance au risque au sein de votre organisation à l'aide de l'application Risque avancé . L'appétence et la tolérance au risque permettent à votre organisation de définir les limites des risques acceptables et inacceptables.

Vue d'ensemble d'une appétence pour le risque

Un appétit pour le risque est la quantité de risque qu'une organisation est prête à prendre pour atteindre ses objectifs stratégiques.

L'appétit au risque peut être défini en termes qualitatifs (échelle numérique et notations) et quantitatifs (dollar absolu). Par exemple, disons qu'un établissement de crédit accorde un prêt à certaines petites industries. L'institution prêteuse a défini 5 % comme son actif non performant (NPA) cible pour l'exercice en cours.

Remarque : Un actif non productif (NPA) est un prêt ou une avance dont le paiement du principal ou des intérêts est resté en retard.

Par conséquent, l'appétit au risque de l'institution est de 5 %.

Avantages de l'utilisation d'une appétence pour le risque

Les avantages d'avoir un appétit pour le risque pour votre organisation sont les suivants :

- Offrez de meilleurs conseils à votre première ligne d'employés pour mettre en œuvre la gestion des risques dans des domaines spécifiques de votre entreprise.
- Prenez des risques dans le cadre de vos attentes organisationnelles et définissez et gérez les actions en cas de violation.
- Évaluez l'état du risque en fonction de l'appétence au risque défini et hiérarchisez les risques qui nécessitent une attention particulière.
- Évaluez tous les risques possibles et définissez les limites entre les risques acceptables et inacceptables.
- Surveillez votre exposition au risque et assurez-vous qu'elle correspond à votre appétit pour le risque. Vous pouvez également suivre tous les risques inacceptables.
- Lancez un plan d'atténuation des risques en fonction de l'état de l'appétence au risque.

Vue d'ensemble des tolérances au risque

Une tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini qu'une organisation peut supporter sans risquer ses objectifs et buts.

Configurer une appétence et une tolérance au risque

Un administrateur des risques peut configurer et paramétrer une appétence au risque pour votre organisation dans l'application Risque avancé . Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'appétence au risque.

Évaluation des risques cibles dans Risque avancé

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques cibles pour définir le niveau de risque futur souhaité à l'aide de l'application Risque avancé . L'évaluation des risques cibles vous permet d'évaluer votre position vis-à-vis du risque cible et de suivre les progrès réalisés pour l'atteindre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble d'une évaluation des risques cibles

Une évaluation des risques cibles est un type d'évaluation permettant de définir le niveau de risque souhaité que l'organisation souhaite atteindre à l'avenir. En évaluant le niveau souhaité de probabilité et l'impact des risques identifiés, les organisations peuvent établir des niveaux de risque cibles pour chaque risque.

Par exemple, lors de l'évaluation d'un risque, les organisations tiennent compte de divers aspects tels que le risque inhérent, l'efficacité des contrôles et les risques résiduels. Cependant, il est tout aussi important de capturer le niveau de risque souhaité qui sera atteint après la mise en œuvre de la réponse aux risques. Le risque cible représente le niveau de risque optimal que vous souhaitez atteindre après l'exécution réussie de votre plan d'action. Elle vous permet de mesurer les avantages que votre organisation retire par rapport au coût de la mise en œuvre de ces actions.

Configuration d'une évaluation cible

Un administrateur des risques peut configurer et définir une évaluation des risques cibles pour votre organisation dans l'application Risque avancé . L'administrateur des risques peut activer l'option d'évaluation d'un risque cible sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation cible.

Important : Vous pouvez activer l'évaluation des risques cibles pour les RAM publiées existantes. Cependant, après l'activation, il ne peut pas être désactivé. En outre, l'évaluation des risques cibles ne peut être effectuée que pour les nouvelles évaluations et non pour les évaluations déjà en cours.

Évaluation d'un risque cible

Les évaluateurs peuvent analyser l'état futur du risque en fonction des facteurs définis, de la logique de notation et des critères de notation dans le formulaire RAM. L'évaluation de l'état futur des risques est un processus structuré qui présente des similitudes avec les types d'évaluation inhérente, de contrôle et résiduelle. En fonction du profil de risque cible, le système calcule également l'état de l'appétence au risque futur. Il permet aux évaluateurs d'analyser si le profil de risque cible est conforme ou non à l'appétit pour le risque. Les approbateurs de risque peuvent examiner la notation du risque cible et l'état de l'appétence future et les approuver. L'évaluation des risques cibles peut être effectuée à la fois pour les évaluations basées sur les risques et les évaluations basées sur les objets. Cependant, s'il est basé sur un objet, l'état de l'appétence future n'est pas calculé et affiché. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk.

Important : Si l'évaluation des risques cibles est activée pour une méthodologie, le risque ou l'objet ne peut être évalué que dans Next Experience.

Génération de rapports sur un risque cible

Sur la carte thermique, vous pouvez afficher le profil de risque cible, qui fournit une compréhension complète des états inhérent, résiduel et cible du risque. Lorsque les critères d'évaluation des risques sont partagés, vous pouvez analyser le déplacement du risque de l'état inhérent à l'état résiduel, puis à son état cible. En utilisant la fonctionnalité de tendance du risque, vous pouvez évaluer les changements de risque survenus au cours des cinq dernières périodes afin de déterminer s'il évolue dans la direction souhaitée. Pour plus d'informations, consultez Console de la carte thermique des risques.

Gérer les événements à risque

Les événements à risque sont les pertes financières et non financières potentielles ou réelles, les accidents évités de justesse et les gains qui se produisent au sein d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

organisation. Les événements à risque sont également appelés événements de perte ou écritures de perte.

Pour gérer efficacement les risques, il est essentiel de surveiller les événements à risque. Vous devez les relier aux risques existants, effectuer une analyse de la cause première et suivre les tâches de correction. Les organisations utilisent les événements à risque pour comprendre leurs pertes et gérer leurs risques plus efficacement. Les événements à risque n'entraînent pas seulement des pertes. Parfois, les événements à risque entraînent également des gains pour une organisation. Par exemple, dans le secteur bancaire, s'il y a une erreur dans un algorithme de trading, cela peut entraîner un gain pour une organisation.

Tout employé peut signaler un événement à risque. Une fois qu'un événement à risque est signalé, il est analysé par le gestionnaire des risques.

Les événements à risque peuvent être de deux types :

Événements à risque internes

Événements qui se produisent au sein de votre organisation.

Événements à risque externes

Les événements qui se produisent dans d'autres organisations mais qui sont partagés avec l'industrie pour s'assurer que d'autres organisations peuvent les prévenir.

Vous pouvez créer un événement à risque à l'aide de l'ou de Portail de services votre ServiceNow instance. Les événements à risque sont les suivants :

- Des données concrètes qui vous permettent de mieux quantifier et valider les risques existants.
- Visibilité sur les nouveaux risques, car les événements à risque se reproduisent souvent.

Vous pouvez afficher les tableaux de bord des événements à risque en accédant à **Événements à risque** > **Vue d'ensemble**.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration des événements à risque dans le Espace de travail Risk, consultez l'article Intégration des événements à risque dans l'espace de travail [KB0966898] de la Now Support base de connaissances.

Information associée

Cycle de vie des événements à risque

Cycle de vie des événements à risque

Après la création d'un événement à risque, l'événement passe par un cycle de vie au cours duquel les gestionnaires de risque l'analysent et l'envoient pour approbation.

Le cycle de vie des événements à risque passe par les étapes suivantes :

1. Création d'un événement à risque : un nouvel événement est signalé par un utilisateur métier. L'événement est en attente de validation par le propriétaire de l'événement ou le gestionnaire des risques qui a le rôle sn_risk.manager.
2. Analyse de l'événement à risque : le gestionnaire des risques analyse si l'événement est légitime et ajoute toutes les informations importantes telles que les entrées de perte de l'événement, les approbateurs, la cause première de l'événement et les mesures préventives et correctives pour l'événement. Dans cet état, des informations supplémentaires peuvent être demandées au créateur de l'événement. Vous pouvez ensuite créer un problème pour vous assurer que des événements similaires ne se reproduisent pas dans le futur. Les problèmes sont affectés à leurs propriétaires

Traduction automatique

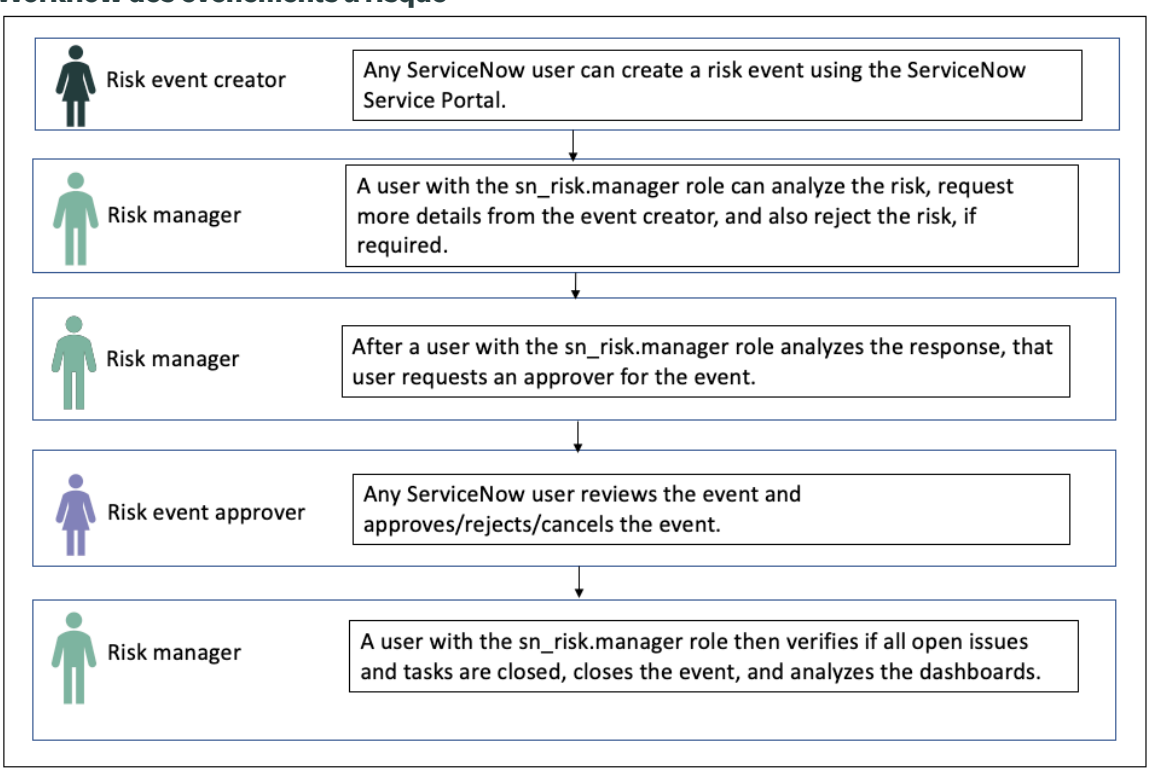
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

respectifs, qui peuvent alors accepter le problème tel qu'il est ou créer une tâche de correction.

3. En attente d'approbation pour l'événement à risque : une fois toutes les données saisies et validées, le gestionnaire des risques peut demander que l'événement soit approuvé. Le besoin d'approbation est déterminé par le seuil de perte défini par l'organisation. Par exemple, votre organisation peut décider que si un événement à risque entraîne une perte de 100 000 $, il doit être approuvé par les équipes de gestion des risques. Chaque événement peut passer par plusieurs cycles d'approbation.
4. Approbation, rejet ou annulation d'un événement à risque : une fois l'événement approuvé, le gestionnaire des risques s'assure que les problèmes créés pour l'événement à risque sont fermés et que l'analyse de la cause première (RCA) est terminée avant la fermeture de l'événement. À ce stade, l'approbateur peut également choisir de rejeter ou d'annuler l'événement pour des raisons adéquates.
5. Fermeture d'un événement à risque : une fois qu'un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager est certain que l'événement a été capturé et que la RCA a été effectuée, le coordinateur de l'événement peut fermer l'événement à risque. Si un événement à risque a des problèmes et des tâches ouverts, il ne peut pas être fermé tant que les problèmes et les tâches associés ne sont pas fermés.

Le workflow des événements à risque est résumé dans la figure suivante :

Workflow des événements à risque



Information associée

Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk

Relation entre les risques, les événements à risque et les déclarations de risque

La mise en relation des événements à risque avec les risques et la mise en relation d'une définition du risque avec un risque sont importantes pour toutes les organisations qui utilisent l'application Gestion des risques . Les propriétés permettant d'activer ces relations sont fournies sous *Risk Event Properties* les propriétés et Gestion des risques .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relation entre les événements à risque et le risque

Envisagez de relier les événements à risque aux risques si vous utilisez l'application Gestion des risques . Cette relation fournit des données pour l'évaluation future des risques et est également utile pour des rapports précis. Par exemple, si la direction d'une organisation souhaite connaître la perte totale subie en raison d'une fraude interne, elle ne peut être signalée que si tous les risques sont liés à l'événement à risque de fraude interne. Pour relier les événements à risque au risque, définissez la *`Make risk event to risk relationship mandatory`* propriété sur Oui. Par défaut, cette propriété n'est pas activée.

Relation entre la définition du risque et le risque

Envisagez de relier chaque définition du risque à un risque. L'établissement de cette relation empêche la création de risques orphelins. Un risque orphelin est un risque auquel aucune définition du risque correspondante n'est associée. Par exemple, si toutes les unités commerciales d'une organisation comprennent le risque d'attrition des employés en termes différents, il est difficile pour l'organisation de maintenir des données complètes sur le risque d'attrition. C'est plus facile si la définition du risque d'attrition des employés est attribuée à tous les événements liés à ce risque. Il est essentiel d'établir la relation entre une déclaration de risque et un risque pour une déclaration et une prévention correctes. Pour relier les risques aux déclarations de risque, définissez sur *`sn_risk.risk_statement_mandatory`* Vrai.

Ajouter des catégories de Bâle aux déclarations de risque

La catégorisation de Bâle est spécifique au secteur bancaire. Cette catégorisation aide les clients à se conformer à la réglementation de Bâle en automatisant leur déclaration des événements de perte. Ce paramètre particulier permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord de Bâle. Le tableau de bord de Bâle affiche le nombre d'événements de perte et la perte nette en fonction des secteurs d'activité et des catégories de Bâle. L'activation de ce paramètre permet aux utilisateurs d'afficher l'onglet Catégorisation de Bâle, dans lequel les utilisateurs peuvent sélectionner l'une des catégories de Bâle suivantes qui s'appliquent.

- Fraude interne
- Fraude externe
- Pratiques d'emploi et sécurité au travail
- Clients, produits et pratiques commerciales
- Dommages aux biens physiques
- Interruption de l'activité et défaillances des systèmes
- Exécution, livraison et gestion des processus

Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Risque avancé et Propriétés installées avec Gestion des risques

Pour activer la catégorisation de Bâle, définissez sur *`Show Basel attributes and reports`***Oui**.

Modèle de réponse aux événements à risque

Le modèle de réponse aux événements à risque automatise le processus d'ajout d'approbateurs, de problèmes et de propriétaires à un événement à risque. Cette automatisation est basée sur les conditions définies dans le modèle.

Le modèle de réponse aux événements à risque offre les avantages principaux suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Réduit le besoin de gestion humaine des événements à risque lors de la création d'événements à risque.
- Définit automatiquement le cycle de vie de l'événement à risque et la façon dont les utilisateurs réagissent à cet événement à risque.
- Gagnez du temps avec un modèle prédéfini.

Par exemple, considérez qu'un événement présentant un risque pour la santé et la sécurité s'est produit. Si le modèle est défini, il peut être utilisé pour affecter l'événement à la personne responsable de la santé et de la sécurité. Le modèle facilite l'affectation automatique d'événements à risque en vous permettant de choisir des types d'événements, des entités, des catégories, etc.

Les utilisateurs peuvent définir le montant du seuil pour les approbateurs d'événements à risque. Le seuil est défini en fonction de l'appétit au risque des clients. Par exemple, une organisation décide qu'un événement à risque entraînant une perte de 1 000 USD n'a pas besoin d'un approbateur. Ce seuil de 1 000 USD peut être défini dans le modèle. Si l'organisation détermine que tout montant supérieur à 1 000 dollars doit être approuvé, le modèle peut affecter automatiquement un approbateur.

Vous pouvez définir le modèle pour n'importe quelle entité. Toutes les entités enfants de l'entité parente héritent des règles définies dans les modèles de réponse aux événements à risque. La définition d'un modèle permet d'économiser le temps et les efforts nécessaires pour définir les règles de chaque entité séparément.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'ingestion d'événements à risque, consultez KB0780985 article dans la base de Now Support connaissances.

Associer des événements à risque similaires

Formez une définition de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive . La solution permet au système d'afficher automatiquement les événements à risque similaires.

Le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour gérer plus efficacement les événements à risque. Vous pouvez identifier des événements à risque similaires et les regrouper pour capturer et analyser l'impact réel de l'événement à risque.

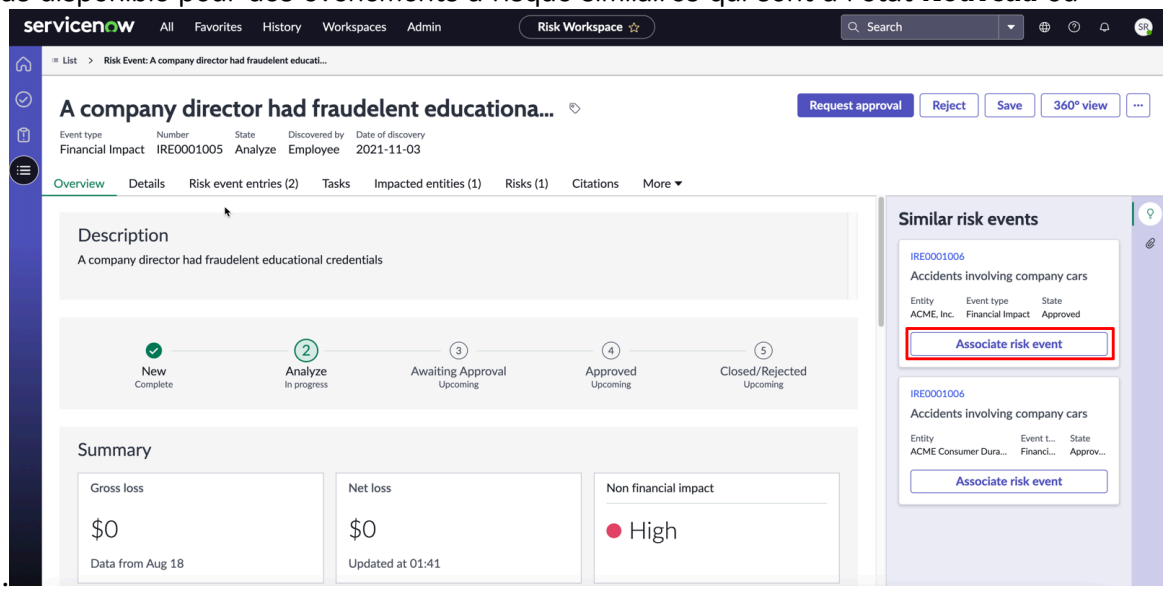
Par exemple, dans une organisation opérant dans plusieurs emplacements, les équipes d'événements à risque de différents endroits peuvent travailler sur des types d'événements à risque similaires. Ce défi entraîne un dédoublement des efforts pour gérer les événements à risque au sein de l'organisation. Cette fonctionnalité réduit l'effort manuel dans la gestion d'événements à risque similaires et améliore l'efficacité globale de l'organisation.

Vous pouvez associer des événements à risque similaires uniquement lorsque l'événement à risque principal est à l'état **Analyser** . En outre, le bouton Associer l'événement à risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

n’est pas disponible pour des événements à risque similaires qui sont à l’état **Nouveau** ou **Rejeté** .



L’administrateur de l’apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut créer une définition de solution et en modifier une existante. Vous pouvez accéder à **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés** pour mettre à jour la propriété d’événement à risque avec le nouveau nom de définition de solution.

Gestion du processus business

Un processus business est une activité ou un ensemble d’activités qui permet d’atteindre un objectif organisationnel spécifique.

Un processus d’affaires est tout ce qui se passe au sein de votre organisation et qui a un début et une fin bien définis. Des exemples de processus commerciaux dans le secteur bancaire sont le processus d’intégration des clients et le processus de vérification de crédit. Étant donné que chaque processus business est unique, ils peuvent avoir différents niveaux de criticité et d’impact. Les processus métier doivent être gérés selon un cycle de vie complet. Ils peuvent également avoir des risques différents et des contrôles différents qui doivent être identifiés. Avec cette Quebec version, la création d’un processus d’entreprise est améliorée. En tant qu’architecte d’entreprise ou propriétaire de service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Définissez un nouveau processus de gestion.
- Gérer le cycle de vie du processus.
- Définissez les propriétaires du processus.
- Définissez la relation du nouveau processus avec un processus spécifique, par exemple si le nouveau processus est un processus parent ou un processus enfant.
- Définissez l’impact sur l’entreprise et la criticité du processus.
- Examinez régulièrement le processus pour améliorer l’efficacité.

Cycle de vie d’un processus business

Les états du cycle de vie d’un processus business sont les suivants :

Traduction automatique

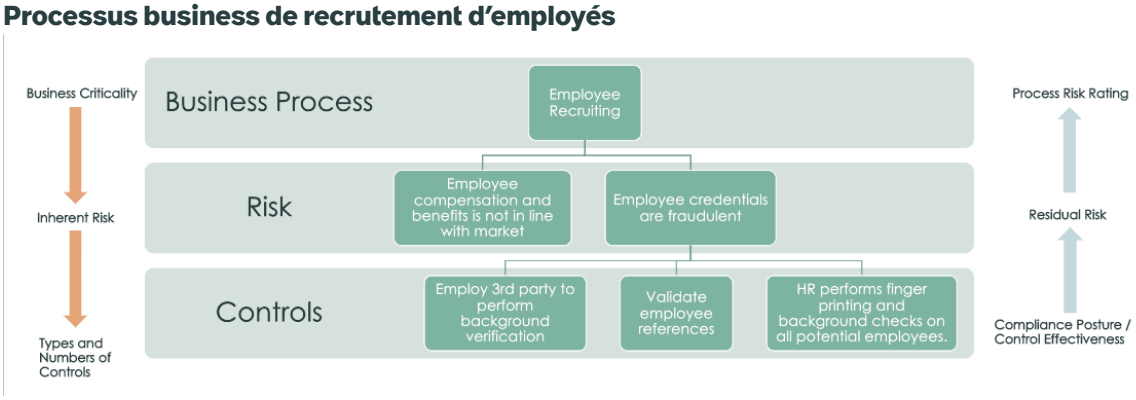
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. **Brouillon** : il s'agit de l'état par défaut lorsqu'un processus de gestion est créé et que sa relation avec divers risques et contrôles est définie. Si aucun réviseur n'est sélectionné pour examiner le processus, celui-ci est directement publié.
2. **Révision** : si des réviseurs sont sélectionnés, le processus leur est envoyé avant sa publication.
3. **Publié** : une fois la révision terminée, le processus est publié.
4. **Retiré** : le processus n'est plus nécessaire.

> **Remarque :** Même lorsqu'un processus est mis hors service, il reste dans le système à des fins d'audit.

L'image suivante montre un exemple de la façon de définir un processus business, tel que le recrutement d'employés. Vous pouvez définir la relation du processus avec les risques et les contrôles associés. Vous pouvez également déterminer comment l'association des risques et des contrôles permet de dériver la cote de risque du processus.

Processus business de recrutement d'employés



Information associée

Créer un processus de gestion

Exploration des entités

Les entités sont l'un des éléments les plus fondamentaux et les plus cruciaux pour l'utilisation Gouvernance, risque et conformité de . Les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont les risques sont examinés.

Pour gérer efficacement l'univers de risque de votre organisation, nous vous recommandons de définir des types d'entités, des classes et des niveaux d'entités. Un univers de risque fait référence à une liste des risques auxquels votre organisation est confrontée ou pourrait être confrontée à l'avenir. La liste contient une description de la criticité et de la fréquence de chaque risque. Les entités sont utilisées dans toutes les offres de GRC telles que GRC : Gestion de la politique et de la conformité, Gestion de l'audit et GRC : Regulatory Change Management.

Entités dans GRC

Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont l'exposition doit être gérée. Ces entités ont des contrôles qui sont définis pour afficher l'état.

Pour comprendre les entités, prenons l'exemple suivant. Supposons que vous êtes un nouvel GRC utilisateur et que vous souhaitez implémenter un processus de gestion des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changements sur tous vos systèmes financiers critiques. Tous les systèmes peuvent être considérés comme des entités individuelles. Mappez tous les systèmes à une classe d'entité appelée Financier. Disposez d'un filtre de type d'entité pour les systèmes financiers critiques afin de déterminer les systèmes identifiés comme critiques.

Le principal avantage de la création d'entités est que vous pouvez maintenir la responsabilité, car chaque entité a un propriétaire. Pour comprendre cet avantage, supposons que vous souhaitiez configurer tous les serveurs d'une nouvelle manière. Une fois la configuration terminée, vous effectuez un audit et découvrez qu'un seul serveur n'a pas réussi à se conformer à la nouvelle configuration. Si vous n'aviez pas défini toutes les entités, l'ensemble du résultat de l'audit aurait été considéré comme un échec. Mais comme vous avez défini les entités, seules l'entité serveur non conforme et son propriétaire identifié sont tenus responsables au lieu de tous les serveurs.

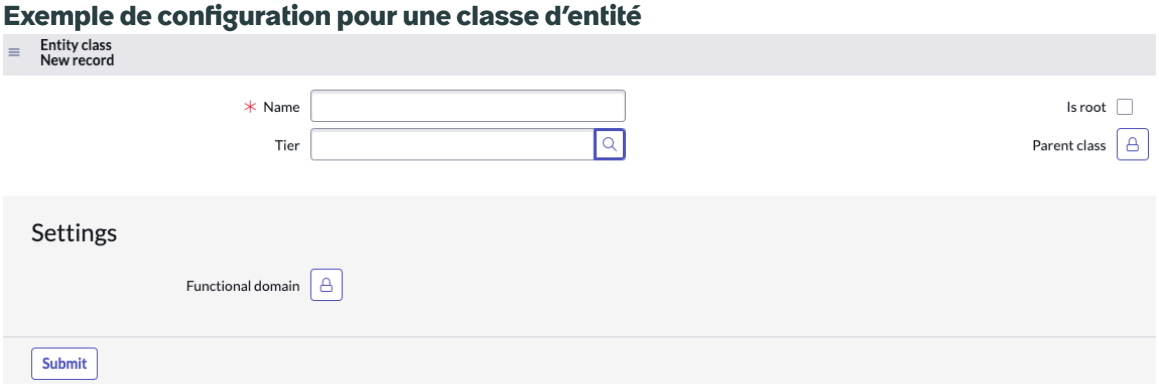
Le fait de disposer d'entités définies garantit que les propriétaires d'entités peuvent être identifiés et que les contrôles appropriés peuvent être appliqués à ces entités. Il aide également à suivre les entités qui ne sont pas conformes. Toute entité qui a des entités enfants peut être considérée comme ayant des entités en aval. On peut dire que toute entité qui a des entités parentes a des entités en amont.

Après avoir créé des entités, vous pouvez baliser les entités similaires en définissant leur classe d'entité individuellement ou les lier à une classe d'entité existante.

Classes d'entités

Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter une information conceptuelle sur l'entité ou baliser l'entité. Pour comprendre le concept de classe d'entité, prenons un exemple. Une entreprise a des succursales dans trois villes. L'espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d'entité pour ces entités serait l'emplacement. Vous pouvez créer une classe d'entité en l'associant à un niveau d'entité, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour une classe d'entité



Règles de classe d'entité

Les règles de classe d'entité permettent d'affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée dans la table obtient automatiquement cette classe d'entité. Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité sur une table spécifique, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l'entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle de classe d'entité pour une table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'entité

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur le filtrage. Les types d'entité vous permettent de rechercher et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités.

Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans passer beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Vous pouvez créer un type d'entité en l'associant au pilier de l'activité principale, comme Technologies ou Installations, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour un type d'entité



Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entité. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques de l'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue de liste pour un niveau d'entité

Name	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

Types d'entité dans GRC

Les types d'entité vous permettent de rechercher et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans passer beaucoup de temps.

Une organisation peut avoir plusieurs entités. Chacune de ces entités peut être associée à plusieurs risques et contrôles. La méthode conventionnelle pour cartographier chaque risque avec chaque entité consistait à utiliser plusieurs feuilles de calcul. Cette méthode n'est pas la plus précise ou la plus fiable, car les risques et les contrôles existent en silos et une taxonomie des risques standard n'est pas créée. Une taxonomie des risques est un ensemble complet, commun et stable de catégories de risques utilisés au sein d'une organisation. Lorsque vous créez des types d'entité et que vous leur associez des déclarations de risque, les risques sont automatiquement créés pour toutes les entités. L'association se fait via votre taxonomie des risques. L'avantage de la création de types d'entité est qu'elle élimine la nécessité de gérer plusieurs feuilles de calcul avec les risques et contrôles associés pour chaque entité. En appliquant des types d'entité, vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

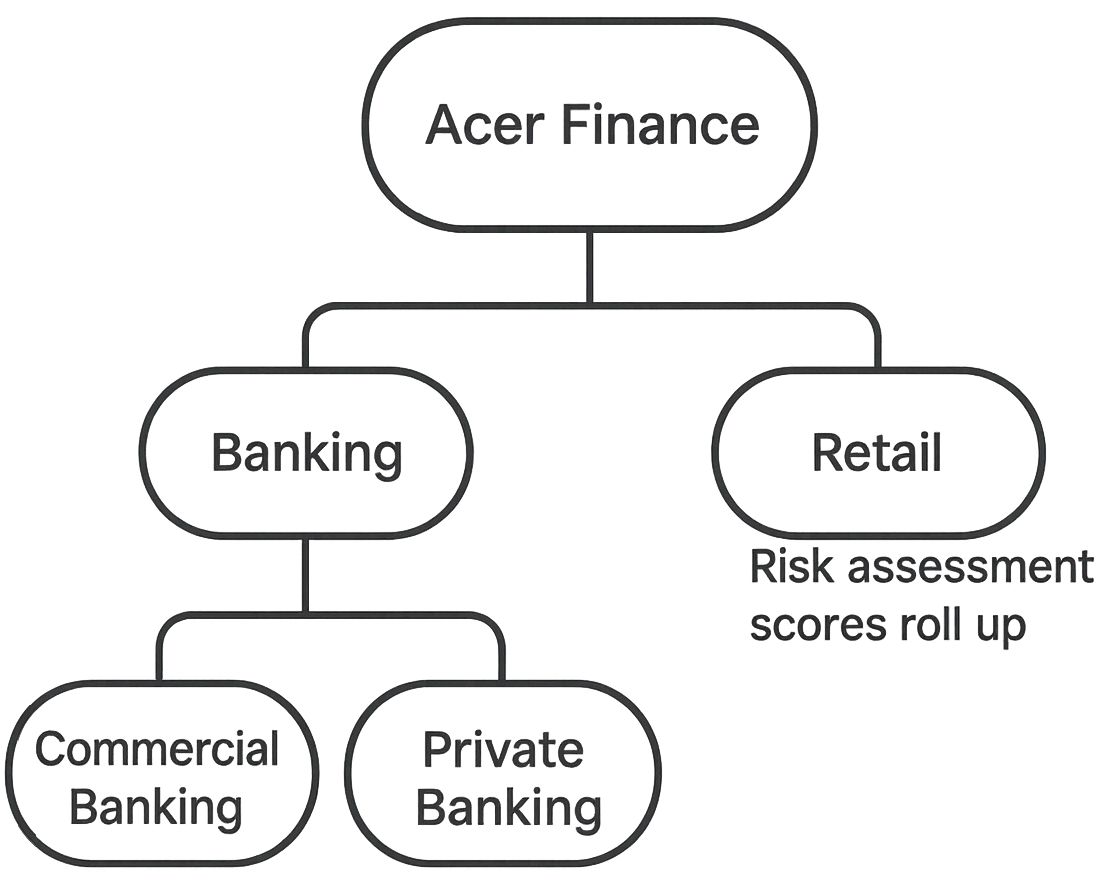
créer rapidement des entités à l'aide des filtres d'entité présents dans les types d'entité. Les types d'entité peuvent contenir des entités associées à différentes classes.

Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Le regroupement d'entités permet également de déployer et d'agréger les scores des risques après l'exécution des évaluations des risques. Pour comprendre comment les entités de regroupement contribuent au déploiement des scores de risque, prenez l'exemple suivant. Supposons qu'il existe une organisation bancaire appelée Acer Finance. Acer Finance a deux secteurs d'activité : la banque et la vente au détail. La division bancaire comporte d'autres subdivisions telles que la banque commerciale et la banque privée. Les évaluations des risques sont généralement effectuées au niveau le plus bas. Dans cet exemple, l'évaluation est effectuée aux niveaux des Services bancaires commerciaux et des Services bancaires privés. Le rapport, cependant, est fait au plus haut niveau. Cela signifie que les scores d'évaluation des risques de la banque commerciale et de la banque privée seront regroupés et agrégés au niveau bancaire. De même, les scores de la banque et de l'investissement seront reportés au niveau de l'organisation Acer Finance.

Traduction automatique

Représentation graphique de l'exemple



Information associée

Classes d'entités dans GRC

Classes d'entités dans GRC

Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités et pour fournir une vue complète de l'état du risque dans votre organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les classes d'entités sont des balises. Après avoir balisé les entités, vous pouvez collecter des données en fonction des balises d'entité. Pour comprendre le concept de classes d'entités, considérez l'exemple suivant. Supposons que le directeur de la gestion des risques de votre organisation souhaite connaître l'état des risques de toutes les applications d'entreprise dans toutes les divisions de l'entreprise. En tant qu'analyste des risques, vous pouvez montrer au CRO le tableau de bord de la classe d'entité **Applications de gestion** .

Pour plus d'informations sur la création d'une classe d'entité, reportez-vous à la section Créer une classe d'entité à l'aide de GRC : Console.

Information associée

Niveaux d'entité dans GRC

Niveaux d'entité dans GRC

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez prioriser les classes d'entités.

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entité. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état du risque des éléments les plus critiques de l'entreprise. Prenons l'exemple suivant. Supposons que le directeur de la gestion des risques de votre organisation souhaite consulter uniquement l'état du risque des applications d'entreprise financières les plus critiques. Si vous avez créé une hiérarchie ou un ensemble de niveaux pour les entités, vous pouvez filtrer les entités de niveau 1 et présenter les données requises. Chaque classe d'entité ne peut appartenir qu'à un seul niveau.

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez mieux comprendre comment vos entités de niveau inférieur affectent vos entités de niveau supérieur. Par exemple, supposons que vous avez créé une hiérarchie d'entités où l'activité est de niveau 1, l'application de niveau 2 et l'actif informatique de niveau 3. Par conséquent, les risques des entités de niveau 3 affectent les entités de niveau 2 et cela affecte à son tour le niveau 1. Ce déploiement ou cette agrégation fournit des scores de risque précis.

Gérer les risques, les déclarations de risque et les cadres du risque

La bibliothèque de risques contient tous les cadres du risque et les déclarations de risque. Les cadres du risque sont utilisés pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables, tandis que les déclarations de risque regroupent les risques individuels. Le registre des risques est le référentiel central pour tous les risques potentiels qui pourraient survenir à tout moment et en tout lieu dans l'organisation.

Évaluer les risques et élaborer des déclarations de risque

L'évaluation des risques consiste à identifier et à analyser les menaces et les vulnérabilités qui pourraient nuire aux objectifs commerciaux de votre organisation. Le risque est fonction de la probabilité qu'une menace donnée exerce une vulnérabilité potentielle particulière et de l'impact qui en résulte sur l'organisation. En identifiant vos risques ainsi que l'impact et la probabilité qu'ils se produisent, votre organisation peut hiérarchiser les tests de contrôle et les activités de correction. Cela vous aide également à comprendre l'impact réel sur l'entreprise en cas d'échec d'un contrôle.

Une bonne définition du risque doit répondre aux questions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Que pourrait-il se passer ?
- Comment cela a-t-il pu arriver ?
- Pourquoi nous en soucions-nous ?

Workflow d'un risque à l'aide de Risque avancé

Lorsque vous migrez vers l'évaluation avancée des risques, vous pouvez afficher les différents états des risques et prendre les mesures nécessaires. Cette capacité simplifie votre vue du formulaire de risque.

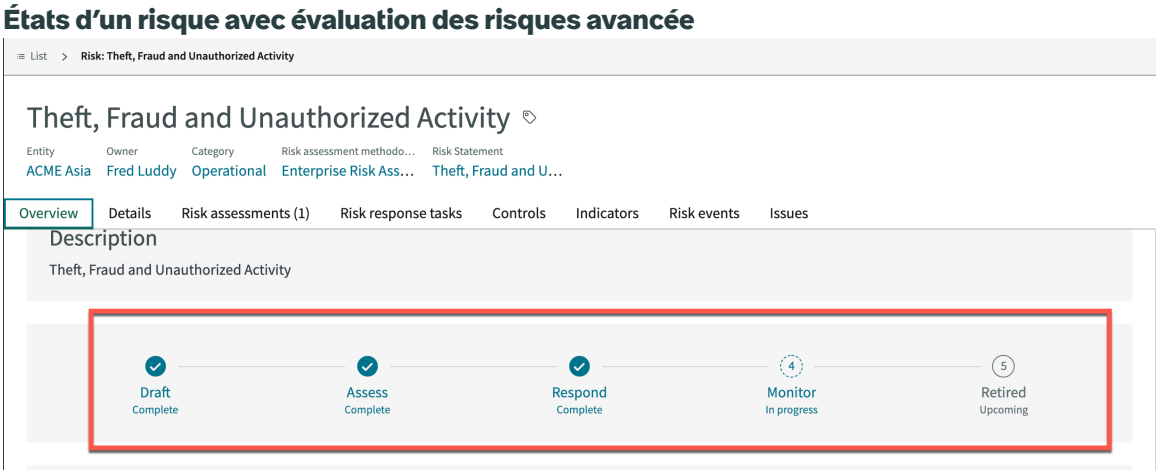
Lorsque votre administrateur de risque active la *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* propriété située sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**, le cycle de vie des risques classiques ou hérités subit un changement. Vous pouvez également lancer une évaluation des risques directement à partir du formulaire de risque.

Remarque : Une fois que vous activez cette propriété, vous ne pouvez pas la désactiver.

Avant la version 14.0, lorsque la *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* propriété était activée, les risques étaient uniquement classés comme actifs ou inactifs. À partir de la version 14.0, en tant que propriétaire du risque, lorsque vous activez Risque avancé, vous pouvez afficher les états suivants de vos risques.

1. Brouillon
2. Évaluer
3. Répondre
4. Moniteur
5. Mis hors service

États d'un risque avec évaluation des risques avancée



Tous les états et les actions disponibles pour chaque état sont expliqués dans le tableau suivant.

État	Description	Actions disponibles
Brouillon	Il s'agit de l'état d'un risque lorsqu'un risque est créé par la deuxième ligne de défense ou identifié par la première ligne de défense.	• **Enregistrer** • **Évaluer** : pousse le workflow et lance l'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description	Actions disponibles
	L'objectif de cet état est de mapper et d'identifier le risque relatif à votre organisation. Si vous modifiez l'entité ou la méthodologie d'évaluation des risques primaires (RAM) pour un risque, l'état du risque est mis à jour en fonction de la dernière évaluation de la RAM primaire.	• **Surveiller** : si vous ne souhaitez pas évaluer le risque, mais le surveiller. • **Mettre hors service** : le risque est mis hors service ainsi que toutes les évaluations des risques sous-jacentes et la réponse aux risques. • **Accéder au périmètre de l'évaluation** : raccourci vers le périmètre de l'évaluation des risques. La méthodologie d'évaluation des risques primaires est réussie. • **360 degrés** : affichez les relations complètes à 360 degrés pour le risque.
Évaluer	Il s'agit de l'état d'un risque lorsque l'évaluation avancée des risques est initiée et effectuée. S'il existe une stratégie de réponse, le risque passe à l'état Répondre, sinon il passe à l'état Surveillance une fois l'évaluation terminée.	• **Enregistrer** • **Afficher l'évaluation** : permet d'accéder au formulaire d'évaluation des risques réels. • **Annuler l'évaluation** : si vous souhaitez annuler l'évaluation en cours. L'évaluateur des risques respectif est informé de l'annulation de l'évaluation. • **Revenir au brouillon** : annule les évaluations actuelles et ramène le risque à l'état précédent. • **Mettre hors service** • **Accéder au périmètre de l'évaluation** • **À 360 degrés**
Répondre	Il s'agit de l'état du risque lorsque la tâche de réponse aux risques est en cours. Une fois la tâche de réponse au risque fermée, le risque passe automatiquement à l'état Surveillance	• **Enregistrer** • **Évaluer** : repousse le workflow dans le workflow. La tâche de réponse aux risques en cours sera annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description	Actions disponibles
		• **Mettre hors service** • **Accéder au périmètre de l'évaluation** • **À 360 degrés** • **Revenir au brouillon**
Moniteur	Il s'agit de l'état du risque lorsque le risque a été évalué et que la tâche de réponse est fermée. Si les KRI sont définies (via des mesures), elles sont exécutées pour surveiller le risque.	• **Enregistrer** • **Évaluer** : ramène le risque à l'état Évaluer et lance l'évaluation des risques. • **Mettre hors service** • **Accéder au périmètre de l'évaluation** • **À 360 degrés** • **Revenir au brouillon**
Retirer	Il s'agit de l'état du risque lorsque le risque n'est plus valide, mais que l'organisation souhaite conserver un système d'enregistrement à des fins d'audit.	• **À 360 degrés** • **Activer** : réactive le risque et le ramène à l'état Brouillon. • **Accédez au périmètre de l'évaluation**.

Gérer les risques liés à une même définition du risque

Vous pouvez créer et associer plusieurs risques à la même définition du risque et à la même combinaison d'entités. Cette association profite aux gestionnaires des risques et aux propriétaires d'entités.

Avant la dernière version, les utilisateurs ne pouvaient associer qu'un seul risque pour une seule combinaison d'entité et de définition du risque. Cette capacité a été utile pour les clients qui disposent d'un programme de risque mature avec une taxonomie de risque bien définie et standardisée. Cependant, il ne répondait pas aux exigences des clients qui ne disposent pas d'une taxonomie des risques standardisée. Ces clients n'ont généralement que deux ou trois niveaux de hiérarchie des déclarations de risque, alors que leurs risques réels sont toujours locaux pour chaque unité commerciale ou secteur d'activité. En outre, lorsque la première ligne identifie de nouveaux risques, elle associe ces risques à une hiérarchie des risques de l'entreprise. Cela permet aux nouveaux scores de risque de s'agréger et d'avoir un impact sur la hiérarchie des risques globale. Avec la version actuelle, une nouvelle option appelée **Hériter de la définition du risque** est introduite dans le formulaire Risque. Si cette option est sélectionnée, la création du risque se produit de la manière précédente. Cela signifie qu'il ne peut y avoir qu'une seule instance de combinaison de définition du risque et d'entité. Toutefois, si cette option n'est pas sélectionnée, le système autorise l'utilisation de la hiérarchie des définitions du risque comme hiérarchie de catégorisation et de sous-catégorisation et associe plusieurs risques à la même combinaison de définition du risque et d'entité. Cette option permet également

Traduction automatique

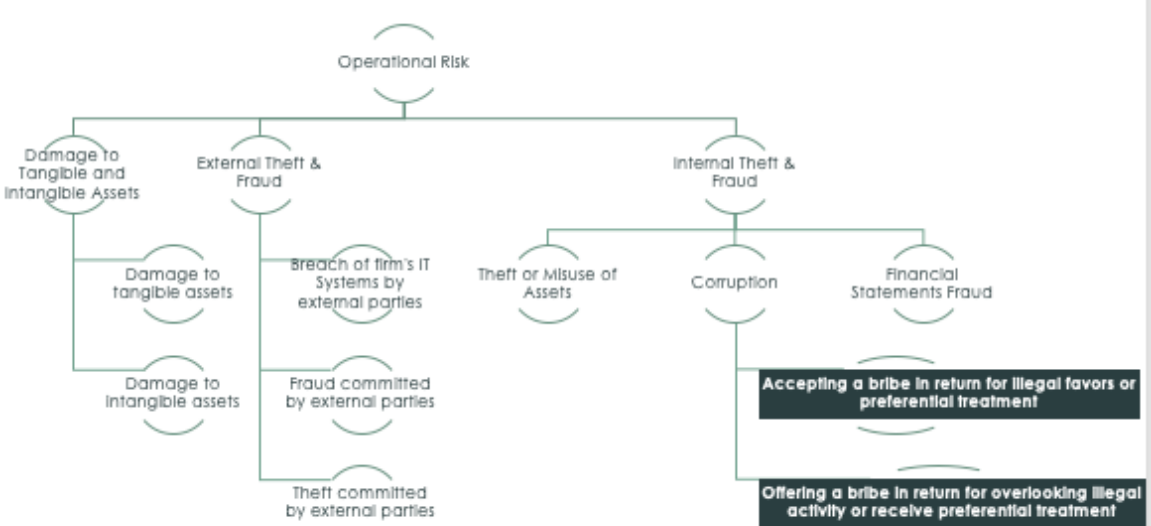
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à la première ligne d'associer ses risques nouvellement identifiés à la hiérarchie des risques au niveau qu'elle souhaite. Lorsque cette nouvelle option n'est pas sélectionnée, le système suppose que le nom et la description du risque sont remplacés et qu'ils ne doivent pas être identiques au nom et à la description de la définition du risque.

Cette fonctionnalité profite au gestionnaire des risques, car elle lui permet de définir la taxonomie des risques en fonction des besoins de leur organisation. Il est également avantageux pour les propriétaires d'entités d'identifier les risques pour leur entité et de les relier à la taxonomie des risques de l'entreprise.

Pour comprendre cette fonctionnalité, reportez-vous à l'image suivante et considérez l'exemple. La plupart des clients ont des déclarations de risque définies jusqu'à Corruption. Tout ce qui est inférieur à la corruption, comme l'acceptation d'un pot-de-vin, est défini comme un risque car il est difficile d'harmoniser ces risques dans l'ensemble de l'organisation. Cette fonctionnalité de liaison de plusieurs risques à la même définition du risque et à la même entité permet aux clients d'empêcher la création de risques orphelins sans que personne n'agisse en conséquence.

Nouvelle hiérarchie des définitions du risque



Traduction automatique

Hiérarchie et notation des risques

En commençant par New York, les gestionnaires de risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risques (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement déployés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique.

Hiérarchie des risques

Les gestionnaires et administrateurs des risques créent et affichent des hiérarchies sur le formulaire de définition du risque :

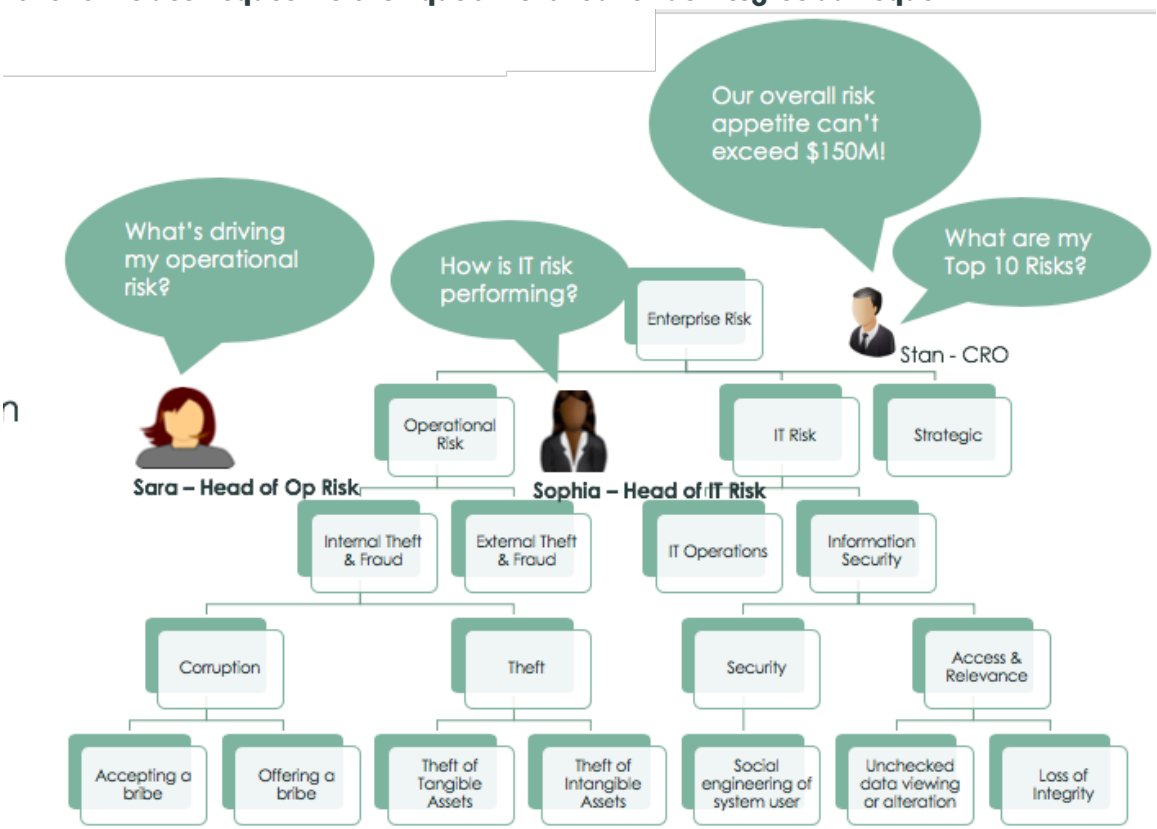
- Définir une définition du risque parent à l'aide du champ **Parent**
- Ajouter des déclarations de risque enfants à l'aide de la liste connexe **Déclarations de risque**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les utilisateurs de Risk peuvent afficher les hiérarchies établies par les gestionnaires et les administrateurs.

Selon les domaines de risque, différentes personnes de l'organisation possèdent et gèrent leurs propres risques. Toutefois, les scores de risque de niveau supérieur prennent en compte le score de tous les risques en dessous. Par conséquent, la gestion de tous les différents domaines de risque dans un emplacement central fournit une vue intégrée de la situation de risque totale de votre organisation.

Taxonomie des risques hiérarchique affichant une vue intégrée du risque



Convertir les scores de risque quantitatifs en valeurs qualitatives

L'état de tolérance et le **score calculé** sont basés sur la perte estimée annuelle calculée (ALE) des risques sous-jacents :

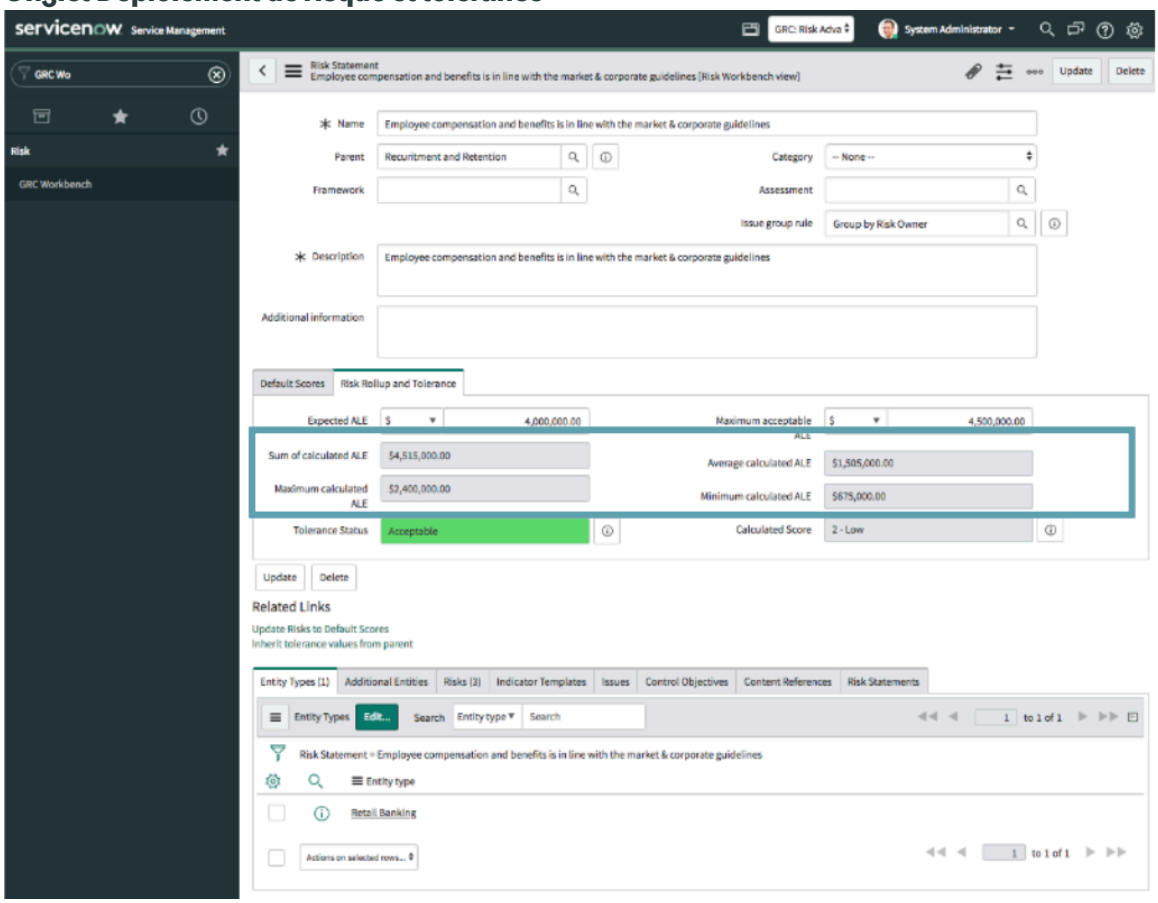
- Somme de l'ALE calculée
- ALE moyenne calculée
- ALE maximale calculée
- ALE minimale calculée

Remarque : Seuls les risques dans l'état **Surveillance** peuvent contribuer aux scores de définition du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Déploiement de risque et tolérance



Association d'entités à tout niveau d'une définition du risque

Vous pouvez associer des entités, des types d'entité et des modèles d'indicateur à n'importe quel niveau de la hiérarchie des définitions du risque. La création de cette association est utile pour les gestionnaires des risques lors de l'évaluation des risques.

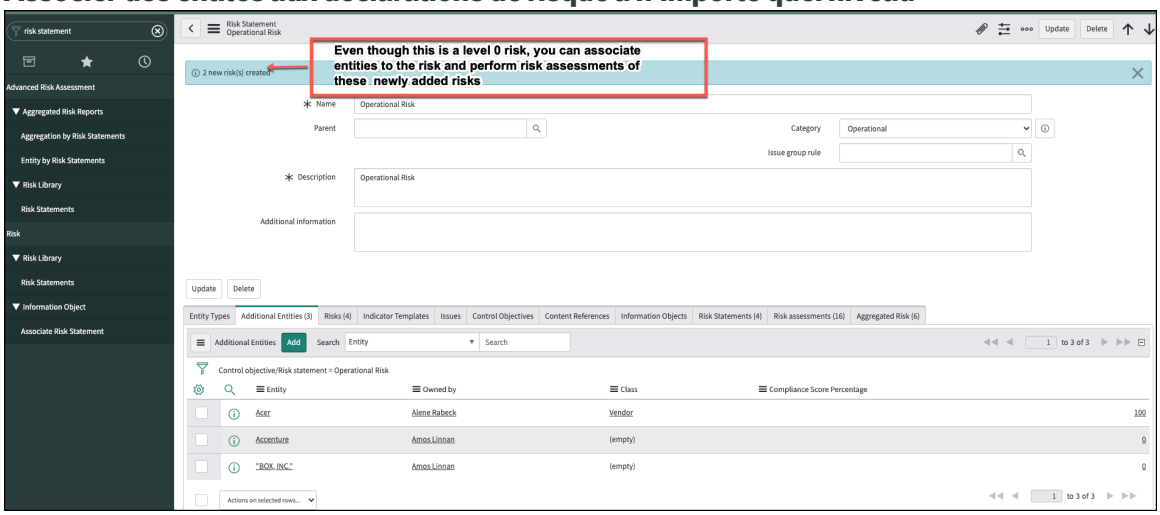
Toutes les organisations disposent d'une taxonomie des risques standardisée. Cette taxonomie est organisée en hiérarchies et sous-hiérarchies qui permettent de signaler le niveau de risque approprié aux personnes concernées appropriées. En outre, selon l'utilisateur qui évalue les risques, le niveau auquel le risque peut être évalué est différent. Par exemple, les risques de l'entreprise sont évalués au niveau supérieur, tandis que les évaluations détaillées des risques et des contrôles sont effectuées au niveau le plus bas de la hiérarchie des risques. Avec la dernière version, les utilisateurs peuvent désormais associer des types d'entité ou des entités avec des modèles d'indicateurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie des définitions du risque. Par conséquent, si un client souhaite effectuer une évaluation des risques de haut en bas, il peut le faire en mappant l'entreprise à la hiérarchie des déclarations de risque de niveau supérieur. Ils peuvent également effectuer l'évaluation traditionnelle des risques ascendants en appliquant la définition du risque le plus faible aux unités commerciales ou aux secteurs d'activité. Le niveau le plus bas ou le plus bas est également connu sous le nom de niveau feuille. Cette flexibilité permettant d'associer des entités au risque à n'importe quel niveau est utile pour les gestionnaires des risques de l'entreprise, car elle les aide à effectuer les évaluations des risques de haut en bas.

La figure suivante montre le formulaire de définition du risque dans lequel les utilisateurs peuvent associer des entités pour créer des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer des entités aux déclarations de risque à n'importe quel niveau



Gérer les évaluations des risques classiques

Les évaluations des risques sont des enquêtes visant à déterminer le risque. Le concepteur d'évaluation des risques fournit une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que pour modifier des paramètres de notation.

La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, vous n'avez donc pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Les risques commencent par un **brouillon** , puis passent à l'état **Évaluer**, qui envoie une notification aux personnes chargées de répondre de l'évaluation.

Mes évaluations est contenue dans le module **Registre des risques** et contient les évaluations actives dont vous êtes le répondant. Les évaluations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'évaluation par risque.

Toutes les évaluations sont contenues dans le module **Registre des risques** et contiennent toutes les évaluations actives. Les évaluations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'évaluation par risque.

Les gestionnaires des risques peuvent créer un nouvel ensemble de questions pour chaque définition du risque.

Dans l'évaluation des risques classique, les scores ne sont pas automatiquement cumulés. Chaque fois qu'une définition du risque est créée, les scores par défaut sont saisis manuellement par l'administrateur des risques. Tous les risques créés à partir d'une définition du risque héritent des scores définis dans la définition du risque.

Indicateurs de risques, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs

Les indicateurs sont un outil important utilisé pour gérer les risques de votre organisation. Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques et pour recueillir des preuves d'audit. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque. Ils sont utilisés pour améliorer et faciliter la surveillance, l'atténuation et la déclaration des risques.

Indicateurs

Les indicateurs sont utiles lorsque vous souhaitez savoir si votre organisation est conforme avant de procéder à un audit. Si certains contrôles ne sont pas conformes, des indicateurs vous aident à les identifier et vous permettent de les corriger. La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Les types d'indicateurs sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Manuel : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, comme les données client d'un système de vente tiers.
- De base : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.
- Scripté : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.

La *GRC indicator nightly run* tâche exécute les indicateurs. Lorsqu'un indicateur est exécuté, vous pouvez collecter les données associées. Les données de support font référence aux preuves collectées lorsqu'un indicateur est exécuté. Les données ou informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais de la collecte automatique de données ou de tâches manuelles.

Les indicateurs produisent des résultats lorsque les tâches d'indicateur sont fermées. Ces résultats sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations de support pour les activités d'audit et les tests de contrôle. À partir de la version 10.1, le système affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur. Pour plus d'informations sur la création des différents types d'indicateurs, voir :

- Créer et exécuter un indicateur de risque manuel dans le Espace de travail Risk
- Créer et exécuter un indicateur de risque de base dans le Espace de travail Risk
- Créer et exécuter un indicateur de risque scripté dans le Espace de travail Risk

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateur vous permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires. Vous pouvez utiliser un modèle d'indicateur pour créer des indicateurs ou créer des indicateurs indépendants. Même si vous utilisez un modèle d'indicateur pour créer un indicateur, vous pouvez modifier ou remplacer les détails des indicateurs.

Gérer les problèmes de risque et le rattrapage

Les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les observations d'audit ou les remédiations, ou pour accepter tout problème. Elles sont automatiquement générées à partir des résultats des indicateurs, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.

Différents types de problèmes sont créés dans les conditions suivantes :

Problème

Créé en cas de défaillance d'un indicateur

Problème de contrôle

Créé lorsqu'une attestation de contrôle est terminée, indiquant que le contrôle n'est **pas implémenté**

Problème de test de contrôle

Créé lorsqu'un test de contrôle est fermé et que l'efficacité du contrôle est définie sur **Non effectif**

Autre problème

Créé par l'utilisateur manuellement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La résolution d’un problème marque l’intention de résoudre le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l’exposition au risque. L’acceptation d’un problème marque l’intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. **Les contrôles acceptés** restent dans un état non conforme jusqu’à ce qu’ils soient réévalués. De cette façon, la question peut être utilisée pour documenter les observations lors des audits.

Configurer Gestion des risques

Configurez l’application Gestion des risques pour qu’elle utilise les fonctionnalités qu’elle fournit pour la gestion complète des risques de votre organisation.

Implémentation de Gestion des risques

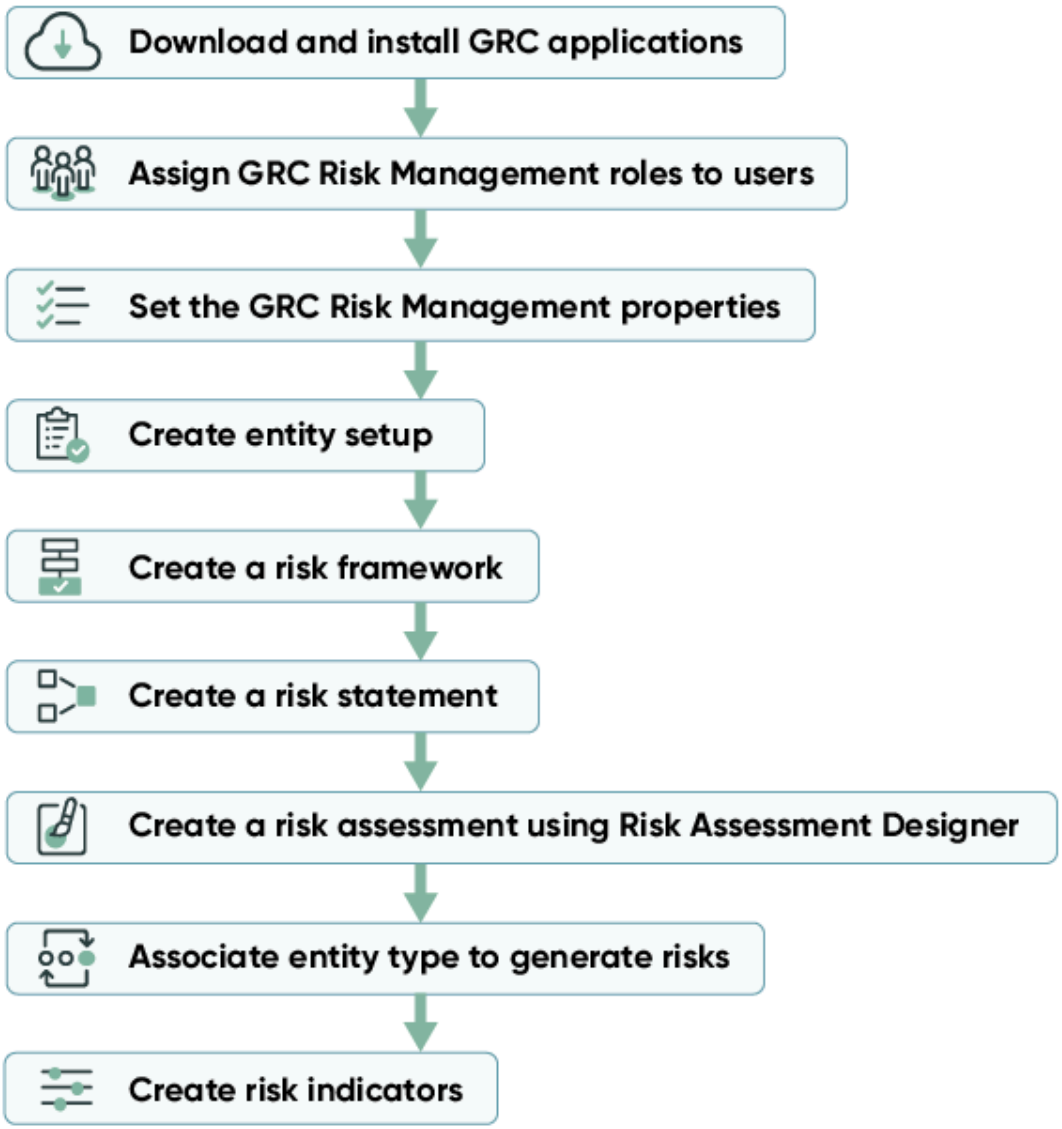
Suivez les étapes de la liste de vérification de l’application Gestion des risques pour télécharger le Gestion des risques à partir du ServiceNow Store et le préparer à fonctionner. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation sont fournies pour simplifier la configuration.

Le flux d'étapes obligatoires indiquées dans la liste de vérification est illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification de l'implémentation de Risk Management



Traduction automatique

Télécharger Gestion des risques

Avant d'exécuter GRC: (Gestion des risques sn_risk) dans votre instance, vous devez le télécharger à partir du fichier ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Installer Gestion des risques

Vous pouvez installer l'application Gestion des risques (com.sn_risk) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Gestion des risques nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des risques .

  Modules d'extension ServiceNow requis

  GRC Gestion des risques Dépendances

  Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application Gestion des risques GRC.

- Gestion des risques nécessite les applications suivantes ServiceNow Store . Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Gestion des risques .

  Applications ServiceNow Store requises

  GRC Profils

  L'application GRC: Profiles est un ensemble de composants communs partagés par la suite d'applications GRC. L'application inclut une architecture commune, la gestion des problèmes et des indicateurs.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des risques :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Gestion des risques (com.sn_risk) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer la liste de vérification pour l'application Gestion des risques

Cette liste de vérification inclut les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre instance ServiceNow AI Platform®. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner.

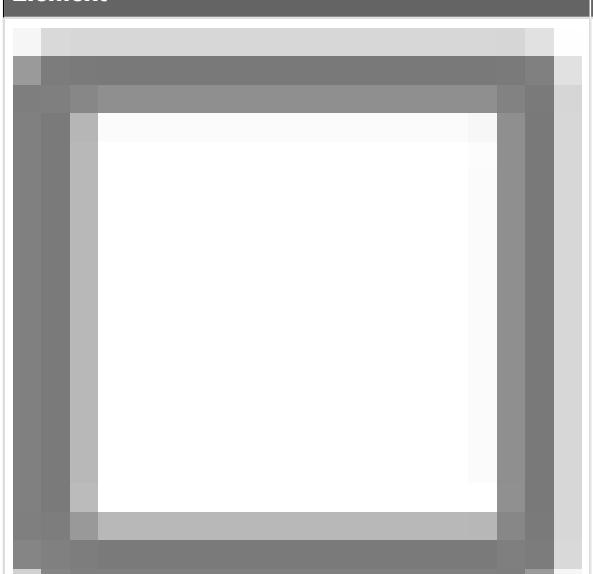
Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

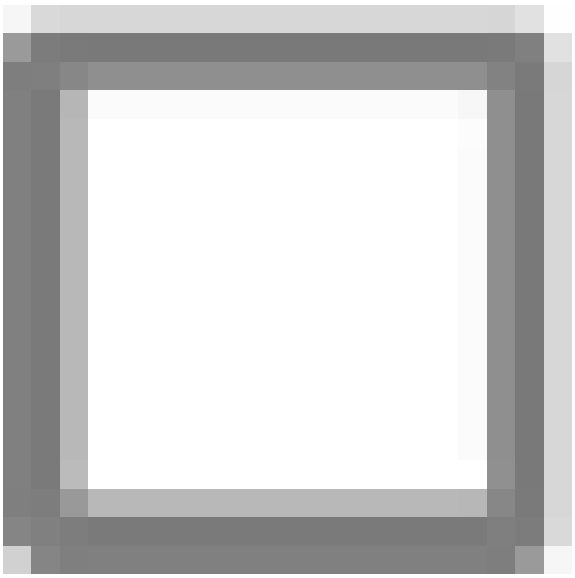
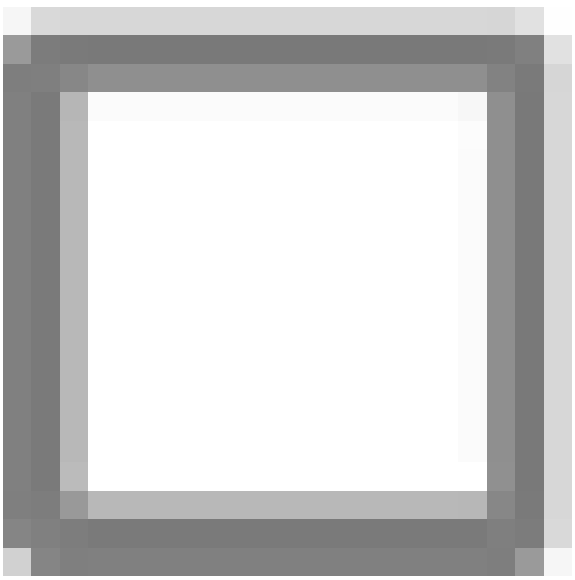
1. Créez et imprimez un PDF de la rubrique de la liste de vérification et cochez les tâches au fur et à mesure que vous les terminez.
2. Pour générer un PDF, sélectionnez l'icône **format PDF** et en haut de la rubrique, puis sélectionnez **Rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application Gestion des risques

Élément	Liste de vérification
	Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.admin peut ○ Définir et modifier les critères de risque ○ Configurer les propriétés du risque ○ Créer des évaluations ○ Modifier les évaluations existantes ○ Affecter des rôles Pour plus de détails, voir Administration du Gestion des risques.

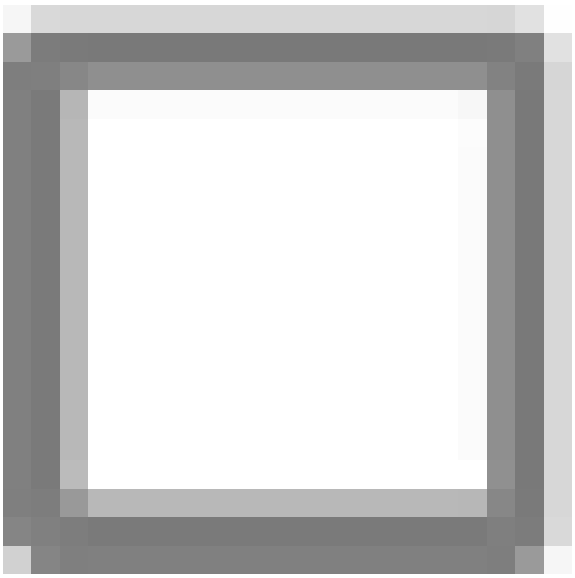
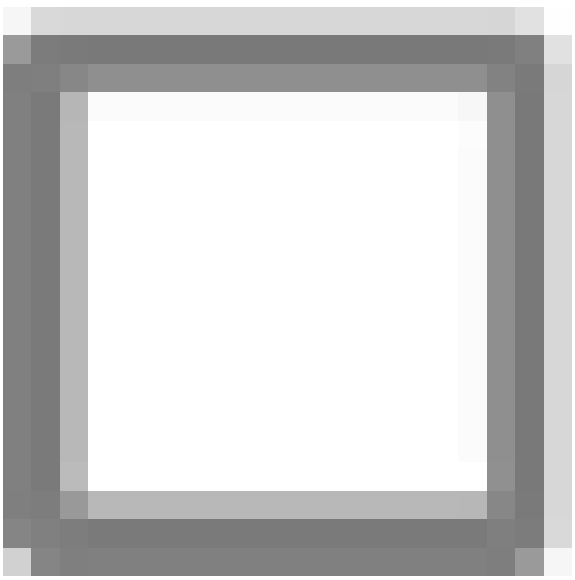
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Liste de vérification
	Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.admin peut également affecter des rôles. Pour plus de détails, voir Rôles installés avec Gestion des risques
	Un gestionnaire des risques, doté du rôle sn_risk.manager, doit gérer de nombreuses déclarations de risque. Pour atteindre cet objectif, le cadre du risque doit être défini. Pour plus de détails, voir Créer un cadre du risque et y associer des déclarations de risque.

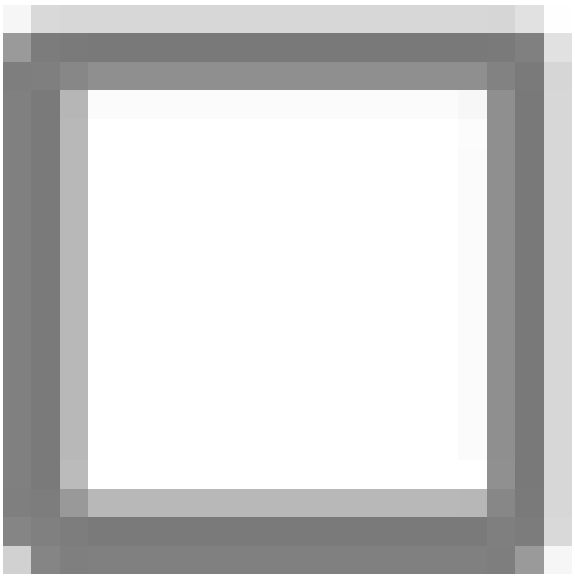
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Liste de vérification
	Un gestionnaire des risques, avec le rôle sn_risk.manager, doit créer une définition du risque pour regrouper logiquement les risques. Pour plus de détails, voir Créer une définition du risque
	Un administrateur des risques ou un gestionnaire des risques peut créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques. Pour plus de détails, voir Créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques.

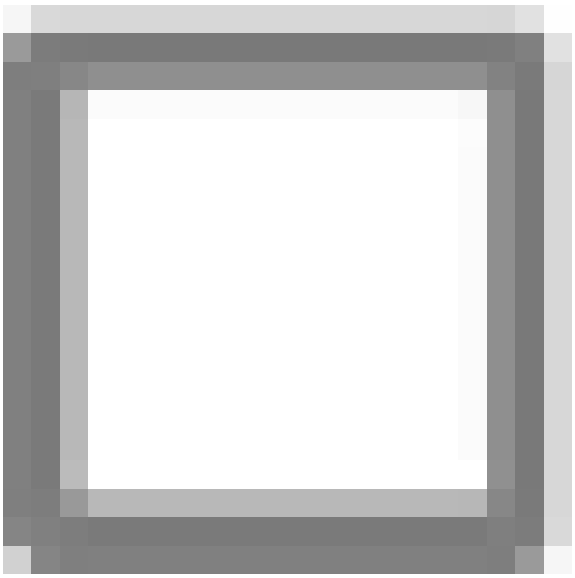
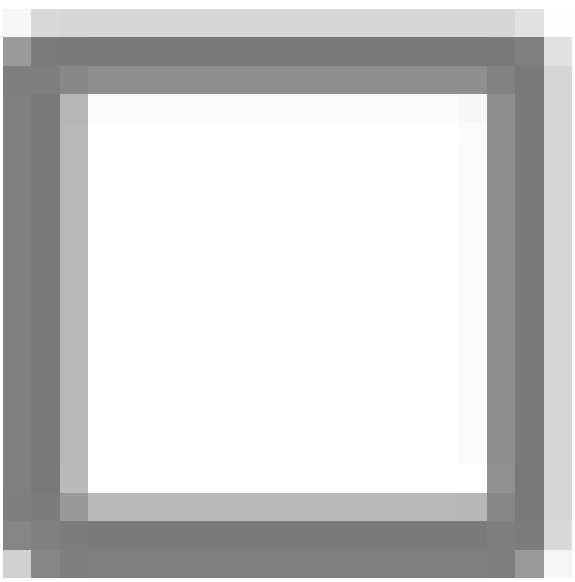
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Liste de vérification
	Les administrateurs et les gestionnaires des risques peuvent créer des indicateurs de risque. Les indicateurs de risque surveillent l’évolution des niveaux d’exposition au risque et contribuent aux signes avant-coureurs qui permettent aux organisations de signaler les risques, de prévenir les crises et de les atténuer à temps. Pour plus de détails, voir Créer un indicateur de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Liste de vérification
	Les administrateurs et les gestionnaires des risques peuvent créer des entités manuellement, plutôt que de les générer à partir des types d'entité. Pour plus de détails, voir Créer des entités indépendantes
	Les administrateurs et gestionnaires des risques doivent créer et modifier des types d'entité et les mapper aux tables existantes ServiceNow® dont vous devez suivre la conformité. Les entités sont affectées aux objectifs de contrôle et aux déclarations de risque, qui génèrent des contrôles et des risques pour chaque type d'entité. Pour plus de détails, voir Générer des risques et des contrôles à partir des types d'entité

Traduction automatique

Configurer la liste de vérification pour GRC Risque avancé

Utilisez la liste de vérification suivante pour obtenir une vue d'ensemble de haut niveau des configurations de base disponibles avec l'application Risque avancé .

Avant de commencer

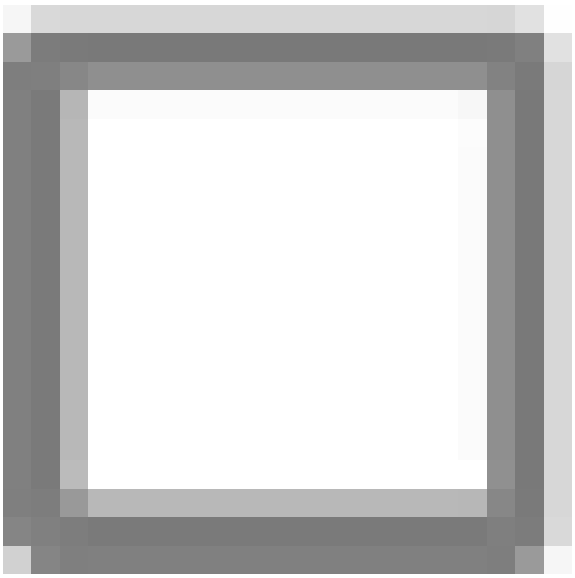
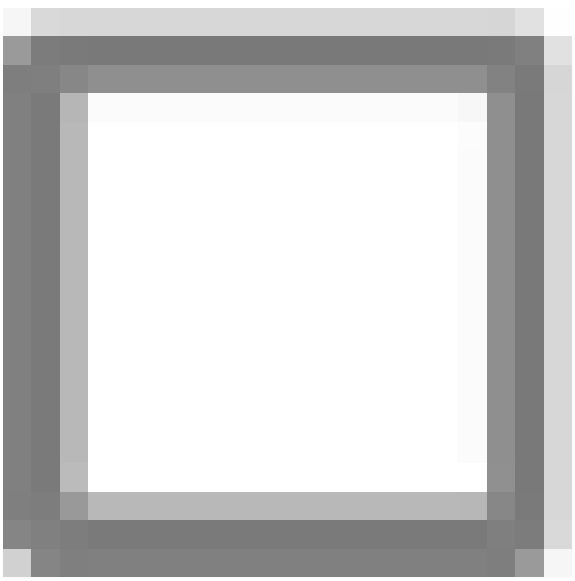
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

1. Créez et imprimez un PDF de la rubrique de la liste de vérification et cochez les tâches au fur et à mesure que vous les terminez.
2. Pour générer un PDF, sélectionnez l'icône **format PDF** et en haut de la rubrique, puis sélectionnez **Rubrique sélectionnée**.

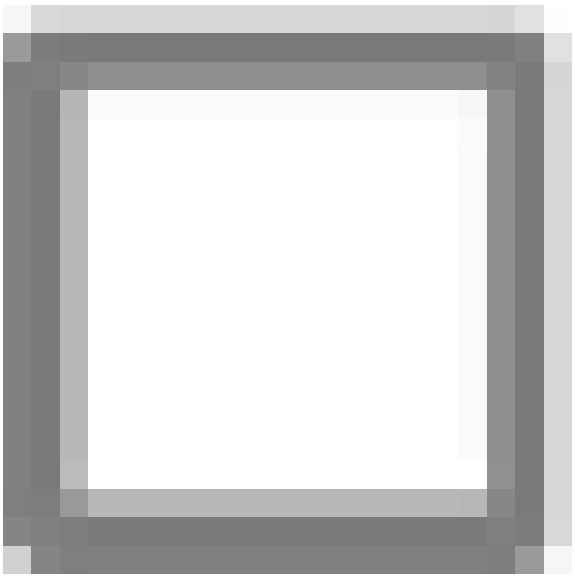
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification de l'application Risque avancé

Élément	Liste de vérification
	Les gestionnaires de risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risques (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement déployés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique. Pour en savoir plus, Hiérarchie et notation des risques.
	Les gestionnaires des risques doivent définir la hiérarchie des définitions du risque et associer les déclarations de risque enfants au parent pour créer une hiérarchie des risques. Pour plus de détails, voir Définir la hiérarchie des définitions du risque

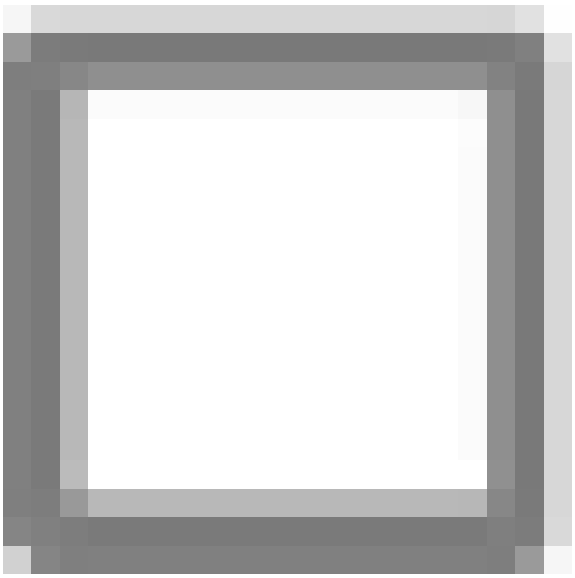
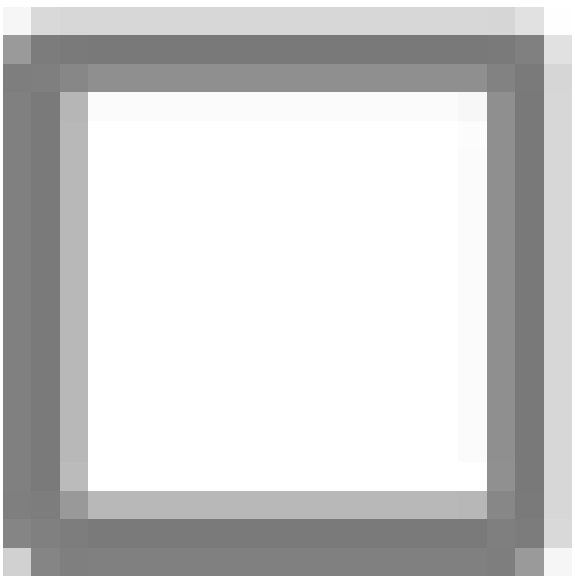
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Liste de vérification
	Les cumuls de risques sont essentiels pour afficher des évaluations de risque précises. Les administrateurs des risques peuvent définir les déploiements et la hiérarchie. Pour plus de détails, voir Déploiement du score de risque dans l’évaluation Advanced Risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Liste de vérification
	Les événements à risque sont les pertes financières et non financières potentielles ou réelles, les accidents évités de justesse et les gains qui se produisent au sein d'une organisation. Les administrateurs de risque peuvent intégrer des événements à risque à d'autres applications pour faciliter la génération de rapports sur les événements à risque. Pour plus de détails, voir Gérer les événements à risque
	Avec l'évaluation GRC Advanced Risk, créez une plateforme de risque intégrée. Les administrateurs de risques peuvent configurer des options d'évaluation des risques détaillées. Pour plus de détails, voir Évaluation Advanced Risk

Traduction automatique

Télécharger Risque avancé

Avant de l'exécuter Risque avancé dans votre instance, vous devez la télécharger à partir du .ServiceNow Store

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Risque GRC avancé permet d'accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Gérer les événements à risque
- Hiérarchie et notation des risques

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Gestion des risques Configuration détaillée

Configurez pour Gestion des risques pouvoir utiliser les fonctionnalités telles que les évaluations des risques, les événements à risque et d'autres options de l'application GRC Gestion des risques .

Pour configurer Gestion des risques:

1. Télécharger Gestion des risques: avant d'exécuter GRC : Risk Management (com.sn_risk) dans votre instance, vous devez la télécharger à partir du ServiceNow Store.
2. Télécharger Risque avancé: avant d'exécuter Advanced Risk dans votre instance, vous devez le télécharger à partir de ServiceNow Store.
3. Expérience mobile pour GRC Gestion des risques: en tant que gestionnaire des risques, utilisez votre équipement mobile Android ou iOS pour gérer votre travail.
4. Tests de démarrage rapide pour Gestion des risques: validez que Risk Management fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Tests de démarrage rapide pour GRC Risque avancé

Validez que cela fonctionne toujours après avoir Risque avancé apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC Risque avancé

Les tests de démarrage rapide pour GRC : Risque avancé nécessitent l'activation du module d'extension GRC: Risque avancé (com.sn_risk_advanced) et le chargement des données de démonstration.

GRC : suite de tests Risque avancé

Test	Description	Version
GRC : créer un événement à risque	Validez la création d'événements à risque.	New York
GRC : créer une hiérarchie des déclarations de risque	Valide que la définition du risque possède un champ parent afin que la hiérarchie des déclarations de risque puisse être maintenue.	New York
GRC : rejeter un événement à risque	Valide la fonctionnalité de rejet de l'événement à risque.	New York
GRC : demander plus d'informations - Événement à risque	Valide la fonctionnalité Demander plus d'informations avant d'approuver l'événement à risque.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : suite de tests Risque avancé (suite)

Test	Description	Version
GRC : créer le périmètre d'évaluation des risques	Crée différents types de facteurs tels que les facteurs manuels, les facteurs de requête et le facteur de script automatisé. Crée une méthodologie d'évaluation des risques et associe les facteurs aux différents types d'évaluation dans la méthodologie d'évaluation des risques. Crée le périmètre d'évaluation des risques pour la méthodologie d'évaluation des risques qui a été définie. **Remarque :** Lors de l'exécution de tests ATF, il est recommandé d'augmenter le délai d'expiration de l'exécuteur de test de 120 secondes à environ 240 secondes dans les propriétés de l'exécuteur de test.	Orlando

Pour en savoir plus sur Risque avancé, consultez la rubrique Télécharger Risque avancé.

Configurer Gestion des risques

Les administrateurs du domaine global peuvent définir des propriétés pour déterminer comment le système définit l'application Gestion des risques .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Remarque : Les administrateurs des domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher l'écran Propriétés, mais ne peuvent pas modifier les paramètres.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Renseignez les champs du Gestion des risques formulaire Propriétés.
   Reportez-vous à Propriétés installées avec Gestion des risques pour les descriptions de propriété.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés installées avec Gestion des risques

Administration du Gestion des risques

À l'aide de l'application, les administrateurs peuvent personnaliser les catégories de risque, les critères de risque, les propriétés de gestion des risques et les Gestion des risques types d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Critère de risque

Les critères de risque sont les valeurs de score attribuées à la probabilité qu'un risque se produise et à l'impact sur votre organisation si le risque se produit.

Les seuils de critères de risque définissent un score élevé/probable ou faible/improbable comme indiqué :

Seuils de critères de risque

Probabilité	Impact	Scores
1 = Très peu probable	1 = Très faible	0-5 = Très faible
2 = Peu probable	2 = Faible	6-10 = Faible
3 = Neutre	3 = Modéré	11 à 15 = Modéré
4 = Probable	4 = Élevé	16-20 = Élevé
5 = Très probable	5 = Très élevé	21-25 = Très élevé

Propriétés de risque

Nom	Description
Liste des tables disponibles dans le champ **S'applique à** des formulaires	Si ce champ est vide, toutes les tables sont disponibles sur les différents formulaires pour les Types d'entités, les Entités et les Risques. Définit une liste séparée par des virgules des tables disponibles dans le champ **S'applique à** du formulaire Type d'entité, Entité et Risque. Ajoutez `.extended` après le nom de la table pour inclure toutes les tables étendues.

Types d'évaluation

Les gestionnaires des risques peuvent créer un nouvel ensemble de questions pour chaque évaluation des risques. Consultez Créer un type d'évaluation.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des risques

Validez que cela fonctionne toujours après avoir Gestion des risques apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des risques (com.sn_risk) et le chargement des données de démonstration.

GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion des risques

Test	Description	Version de mise en production
GRC : créer un profil	Validez la création de profils.	Madrid
GRC : créer un risque	Validez la création de risques.	Madrid
GRC : créer un contrôle	Validez la création de contrôles.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion des risques (suite)

Test	Description	Version de mise en production
GRC : créer un objectif de contrôle et générer des contrôles	Valide la création de l'objectif de contrôle et associe des profils pour générer des contrôles.	New York
GRC : créer un problème	Valide la création de problème	New York
GRC : accepter un problème	Valide tous les états d'un problème jusqu'à ce qu'il soit fermé en acceptant le problème.	New York
GRC : corriger un problème	Confirmez que le problème ne peut pas être fermé avec une tâche de correction ouverte.	New York
GRC : flux ATF pour l'indicateur (manuel) :	Créez un modèle d'indicateur de type manuel et associez-lui un objectif de contrôle. Exécutez l'un des indicateurs ainsi formés. Marquez l'état de la tâche d'indicateur créée comme fermée, et le résultat comme un échec. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré.	New York
GRC : flux ATF pour l'indicateur (basique)	Créez un modèle d'indicateur de type basique et le résultat en tant qu'échec. Associez-lui un objectif de contrôle et donnez les données de support. Exécutez l'un des indicateurs ainsi formés. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré.	New York
GRC : flux ATF pour l'indicateur (script)	Créez un modèle d'indicateur de type script et entrez un script, puis définissez les valeurs de result.passed et result.value. Associez-y un objectif de contrôle. Exécutez l'un des indicateurs. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile

La liste de vérification suivante comprend les tâches de configuration que vous devez accomplir dans votre ServiceNow AI Platform® instance et sur votre équipement mobile. Effectuez ces tâches de configuration avant d'utiliser le Application GRC Mobile pour afficher l'application Gestion des risques sur votre équipement mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

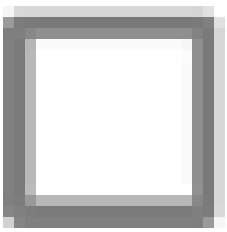
Avant de commencer

En option, imprimez cette liste de vérification et utilisez-la pour vous guider dans les tâches de configuration requises pour le Application GRC Mobile. Vérifiez que chaque élément de la liste est terminé afin de pouvoir vous connecter Application GRC Mobile et ajouter une ServiceNow AI Platform instance.

Temps pour terminer cette tâche : 15-20 minutes.

Rôles requis : admin, sn_risk.manager

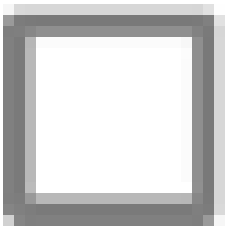
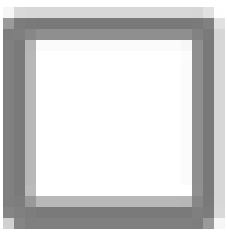
Application GRC Mobile liste de contrôle

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que les GRC applications principales sont installées sur une ServiceNow AI Platform instance. Il s'agit de l'instance ServiceNow AI Platform que vous affichez sur votre appareil mobile. **Remarque :** Les GRC applications principales et l'instance ServiceNow AI Platform doivent provenir de la même version de famille. 1. Pour vérifier que l'application GRC : GRC Profile Dependencies Core est installée sur votre instance, naviguez vers **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC. 2. Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer. 3. Une fois l'application Profil GRC installée, installez soit l'application Gestion de la politique et de la conformité principale, soit l'application Gestion des risquesGestion de la politique et de la conformité principale, soit les deux applications et Gestion des risques . Ce sont les deux GRC applications que vous pouvez afficher avec le Application GRC Mobile. Si elles ne sont pas visibles dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles à partir du ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'obtention d'une autorisation, le téléchargement et l'installation des GRC applications principales, reportez-vous à la section GRC et le ServiceNow Store. Lorsque vous installez les GRC applications principales, les modules d'extension Application GRC Mobile de dépendance de (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client) sont également installés automatiquement. Pour vérifier que ces modules d'extension de dépendance sont installés et activés : 1. Accédez aux **modules d'extension.** 2. Recherchez les ID de module d'extension (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client). 3. S'ils ne sont pas activés, activez ces modules d'extension.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile liste de contrôle (suite)

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez que l'application GRC mobile est installée sur l'instance ServiceNow AI Platform que vous souhaitez afficher sur votre appareil mobile. **Remarque :** L'application GRC Mobile et l'instance ServiceNow AI Platform doivent provenir de la même version de famille. Pour en savoir plus sur l'obtention d'une autorisation, le téléchargement et l'installation de , reportez-vous à la Application GRC Mobile section GRC et le ServiceNow Store.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vérifiez dans votre ServiceNow AI Platform instance que vous avez affecté les utilisateurs mobiles avec les rôles requis ServiceNow AI Platform . 1. Pour afficher les rôles affectés à un utilisateur, accédez à **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**. 2. Sélectionnez le nom d'utilisateur suivi de la liste connexe Rôles. Tous les rôles affectés à cet utilisateur s'affichent. 3. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez-lui un rôle itil (IT Infrastructure Library Library). Les utilisateurs disposant du rôle itil peuvent créer, ouvrir et mettre à jour des enregistrements. Seuls les utilisateurs ayant le rôle itil peuvent se voir affecter des tâches. 4. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez-lui le rôle de gestionnaire des risques (sn_risk.manager). Ce rôle est automatiquement ajouté lorsque vous affectez le rôle itil. 5. Vérifiez que vous avez créé tous les groupes d'affectation requis et affecté des utilisateurs mobiles à ces groupes. **Remarque :** Si vous avez plusieurs utilisateurs pour l'application mobile, vous pouvez également affecter le rôle sn_risk.manager à un groupe. Chaque utilisateur que vous ajoutez au groupe hérite de ce rôle. Pour plus d'informations sur les utilisateurs et l'affectation de rôles aux utilisateurs et aux groupes, voir Créer un utilisateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile liste de contrôle (suite)

Élément	Description
☐	En tant qu'utilisateur mobile disposant du rôle sn_risk.manager, vérifiez que vous avez installé l'application Agent la plus récente ServiceNow® sur votre équipement mobile. **Application mobile Agent**  L'application Agent la plus récente est disponible sur l'App Store d'Apple iOS et le Google Play Store.
☐	En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager, vérifiez que les notifications sont activées sur votre équipement mobile et dans votre ServiceNow AI Platform instance. Les notifications vous informent lorsque des demandes d'approbation critiques en attente vous sont affectées ou sont affectées à votre groupe d'affectation. Pour vous aider à corriger en temps opportun, après avoir activé les notifications, cliquez sur une notification dans le Application GRC Mobile et accédez directement à l'enregistrement. Pour activer les notifications dans votre ServiceNow AI Platform instance afin qu'elles s'affichent sur votre appareil mobile, procédez comme suit. **1.** Vérifiez que vous avez téléchargé et installé sur Application GRC Mobile votre ServiceNow AI Platform instance. **2.** Dans Paramètres système de votre ServiceNow AI Platform instance, sous Notifications, vérifiez que vous avez activé **l'application mobile ServiceNow**. Pour plus d'informations sur la définition des notifications, consultez « Préférences de notification de l'utilisateur dans Interface utilisateur principale» sur la définition des préférences de notification dans l'interface utilisateur principale .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile liste de contrôle (suite)

Élément	Description
	ServiceNow AI Platform Les notifications sont également affichées sur l'écran Messages de votre appareil mobile. Vérifiez que les notifications sont également activées dans les paramètres de votre appareil mobile.

Vous avez correctement configuré votre appareil mobile et le ServiceNow AI Platform pour le Application GRC Mobile. L'étape suivante consiste à vous connecter à votre ServiceNow AI Platform instance avec l'application ServiceNow Agent sur votre équipement mobile.

Configuration de l'appétence au risque

Vous pouvez configurer la fonctionnalité d'appétence au risque dans l'application Risque avancé .

Suivez l'ordre des tâches pour configurer la fonctionnalité d'appétence au risque dans l'application Risque avancé .

Configurer une appétence au risque et une tolérance dans Risque avancé

Configurez les propriétés de l'évaluation Advanced Risk afin de pouvoir configurer et personnaliser l'appétence au risque et la tolérance au risque dans l'application Risque avancé .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs de propriété décrites dans le tableau suivant.

Propriétés de l'évaluation Advanced Risk

Propriété	Description
Migrer vers les évaluations Advanced Risk sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle	Option permettant de migrer vers les évaluations Advanced Risk. Sélectionnez **Oui** pour utiliser la fonctionnalité d'appétence au risque.
Définir l'appétence au risque comme sn_risk_advanced.échelle_risque_appétit	Option permettant de sélectionner le type d'appétence au risque : ○ **Appétence au risque uniquement (échelle de 1 point)** : utilise uniquement l'appétence au risque. Le champ Appétence au risque est disponible dans la définition du risque, le risque et le formulaire d'entité. L'état de l'appétit au risque est calculé en fonction de cette sélection de propriété. ○ **Appétence au risque et tolérance au risque (échelle de 2 points)** : utilise à la fois l'appétence au risque et la tolérance au risque. Les champs Appétence au risque et Tolérance au risque sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	disponibles dans la définition du risque, le risque et le formulaire d'entité. L'état de l'appétit au risque est calculé en fonction de cette sélection de propriété. ○ **Aucun** : Je ne veux pas utiliser l'appétit pour le risque. **Remarque :** Une seule propriété entre **Définir l'appétence au risque comme** et **Exprimer l'appétence au risque dans** peut être configurée à la fois. Configurez d'abord une propriété, enregistrez-la, puis configurez l'autre propriété.
Exprime les limites de l'appétence au risque en sn_risk_advanced.analyse_appétence_risque	Option permettant de sélectionner l'échelle d'appétence au risque : ○ **Termes qualitatifs uniquement** : définit l'appétence au risque en termes qualitatifs uniquement. Votre appétit au risque est basé sur l'échelle de l'appétence, qui peut être faible, moyenne ou élevée. Les évaluations du risque sont comparées à l'appétence qualitative et à la tolérance pour calculer l'état de l'appétence qualitative. ○ **Termes quantitatifs uniquement** : définit l'appétence au risque en termes quantitatifs uniquement. Un appétit au risque quantitatif peut être mesuré et exprimé à l'aide de valeurs numériques. Par exemple, une organisation décide d'avoir 1 000 $ (dollars américains) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année. L'organisation peut définir 1 000 $ (dollars américains) comme appétence quantitative au risque. Les valeurs de perte estimée annuelle sont comparées à l'appétence quantitative et à la tolérance pour calculer l'état de l'appétence quantitative. ○ **Les deux** : définit l'appétence au risque en termes qualitatifs et quantitatifs. **Remarque :** Une seule propriété entre **Définir l'appétence au risque comme** et **Exprimer l'appétence au risque dans** peut être configurée à la fois. Configurez d'abord une propriété, enregistrez-la, puis configurez l'autre propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Nombre de jours avant lesquels un e-mail doit être envoyé pour examiner l'appétence au risque sn_risk_advanced.risk_appetite_review_notification	Planificateur d'e-mail de notification pour envoyer une notification automatique par e-mail au propriétaire de la définition du risque avant la date d'examen suivante.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer une échelle d'appétence au risque

Configurez une échelle d'appétence au risque dans l'application Risque avancé pour définir l'appétence qualitative au risque au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez une échelle d'appétence au risque pour définir l'appétence au risque qualitative sur la définition du risque, l'entité et les enregistrements de risque. Les échelles d'appétence au risque expédiées par défaut sont les suivantes :

- **1-Aversion**
- **2-Minimaliste**
- **3 - Prudent**
- **4 : en cours**
- **5-Faim**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Échelles de l'appétence au risque**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Échelle de l'appétence au risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'échelle de l'appétence au risque. Par exemple, Hungry.
Actif	Option permettant d'activer l'échelle de l'appétence. Vous ne pouvez pas supprimer une échelle d'appétence au risque. Au lieu de cela, vous le rendez inactif. Cette option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** Lorsque vous activez ou inactive une échelle d'appétence au risque, cela affecte plusieurs enregistrements, tels que les évaluations des risques, les entités, les déclarations de risque et les risques associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description de l’échelle d’appétence.
Valeur	Valeur de l’échelle de l’appétence au risque. Ce champ définit une valeur numérique des échelles de l’appétence au risque. **Remarque :** Tout changement de la valeur de l’appétence au risque affecte plusieurs enregistrements, tels que les évaluations des risques, les entités, les déclarations de risque et les risques associés.
Ordre d'affichage	Ordre de l’échelle de l’appétence au risque. Ce champ vous permet de définir une séquence dans laquelle l’échelle de l’appétence au risque apparaît.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier l’état de l’appétence au risque

Modifiez le nom, la couleur et l’icône par défaut qui apparaissent pour l’état de l’appétence au risque dans l’application Risque avancé .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez l’état de l’appétence au risque pour définir l’état final des risques des entités, des risques et des déclarations de risque en fonction de l’appétence au risque défini. L’état de l’appétence vous aide à surveiller le risque et à définir d’autres actions pour amener le risque dans le cadre de l’appétence.

Les états d’appétence au risque expédiés par défaut sont les suivants :

- **Appétence extérieure**
- **Tolérance extérieure**
- **Appétence intérieure**

Remarque : Un état d’appétence au risque ne peut pas être supprimé, mais peut être mis hors service ou créé. Lorsque vous créez un état d’appétence au risque, la personnalisation de l’application est requise pour l’activer pour le calcul de l’état.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **État de l'appétence au risque**.
2. Ouvrez l’état de l’appétence au risque que vous souhaitez modifier.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire État de l'appétence au risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'état de l'appétence au risque. Par exemple, Appétit extérieur.
Couleur de l'état de l'appétence au risque	Couleur qui apparaît pour l'état de l'appétence au risque. **Remarque :** Pour effectuer ce changement dans la vue de l'espace de travail pour le risque, l'entité et la définition du risque, vous devez effectuer des étapes supplémentaires. Pour en savoir plus sur ces étapes supplémentaires, reportez-vous à KB0867184 . Vous devez vous connecter Now Support au pour consulter les Base de connaissances articles.
Icône	Icône qui apparaît pour l'état de l'appétence au risque. **Remarque :** Pour effectuer ce changement dans la vue de l'espace de travail pour le risque, l'entité et la définition du risque, vous devez effectuer des étapes supplémentaires. Pour en savoir plus sur ces étapes supplémentaires, reportez-vous à KB0867184 . Vous devez vous connecter Now Support au pour consulter les Base de connaissances articles.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Modifier les Risque avancé messages

Modifiez les messages affichés sur le formulaire d'évaluation des risques à l'aide de l'application Risque avancé . La modification des messages système permet d'obtenir des messages personnalisés et cohérents pour les utilisateurs, en fonction de leurs préférences et de leurs besoins spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Messages**.
2. Pour filtrer tous les messages de l'évaluation Advanced Risk, sélectionnez la colonne Clé et recherchez advanced_risk_assessment_component.
   Les messages associés à l'évaluation avancée des risques s'affichent.
3. Sélectionnez le message que vous souhaitez modifier.
4. **Remarque :** Veillez à ne pas modifier le champ **Clé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifiez le texte du message dans le champ **Message** .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des regroupements de listes connexes dans Risque avancé

Simplifiez les regroupements de listes connexes sur une page d'enregistrement et personnalisez-les en fonction de vos besoins spécifiques, en attribuant des noms significatifs au passage. Cette configuration améliore la lisibilité et l'expérience utilisateur lors de l'interaction avec les formulaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_grc_workspace.record_view_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur un formulaire, il peut y avoir de nombreuses listes connexes qui peuvent parfois entraîner une vue encombrée. Pour optimiser l'affichage, vous avez la possibilité de sélectionner et de configurer les listes connexes que vous souhaitez afficher sur le formulaire. Par défaut, la possibilité de configurer les listes connexes est donnée pour les tables suivantes :

- Table de définition de la mesure calculée
- Table de définition de mesure

Bien que vous puissiez sélectionner n'importe quelle table et configurer les listes connexes pour cette table, cette procédure décrit par exemple comment créer des regroupements pour la table Définition de mesures. Outre les listes connexes, vous pouvez également spécifier une page UX que vous souhaitez afficher dans un groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Enregistrer la configuration de la vue**.
2. Sélectionnez **la configuration de l'espace de travail Risque**.
3. Dans la liste connexe Configurations de table, sélectionnez **Définition de mesure**.
4. Dans la liste connexe Configurations de groupe, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de groupe

Champ	Description
Configuration des tables	Nom de la table pour laquelle vous configurez la liste connexe. Ce champ est automatiquement défini.
Nom	Nom du groupe qui s'affiche dans la liste connexe du formulaire. Par exemple, vous pouvez fournir un nom tel que `Risque` pour regrouper les objets liés aux risques, tels que les risques et les déclarations de risque.
Actif	Option permettant d'indiquer si la configuration est active.
Ordre	Numéro d'ordre du groupe sur le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous souhaitez afficher la commande avant l'onglet Détails, le numéro de commande doit être inférieur ou égal à 100.
Condition	Conditions qui doivent être remplies pour être affichées sur le formulaire. Par exemple, vous pouvez spécifier si un enregistrement est actif, mais il doit ensuite être affiché sur le formulaire.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la liste connexe Configurations de groupe, sélectionnez l'entrée que vous avez créée.
   a. Dans la liste connexe Entrées de groupe, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée de groupe

Champ	Description
Configuration du groupe	Groupe pour lequel la liste connexe est créée. Par exemple, dans cette procédure, le groupe pour lequel vous configurez l'entrée est **Risques**.
Ordre	Ordre de l'entrée sur la page d'interface utilisateur.
Application	Application pour laquelle la liste connexe est en cours de création. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Espace de travail pour la gestion des risques**.
Actif	Option permettant d'indiquer si l'entrée est active.
Type	Choix pour indiquer le type d'élément que le groupe contient. Les choix sont les suivants : ▪ **Page UX** ▪ **Liste connexe**
Liste connexe	La liste connexe que vous souhaitez doit apparaître sous le groupe. Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient Liste **connexe**.
Filtrer	Variation ou version spécifique d'une page. Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient Page **UX**.
Routage	Le chemin de l'écran UX. Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient Page **UX**.

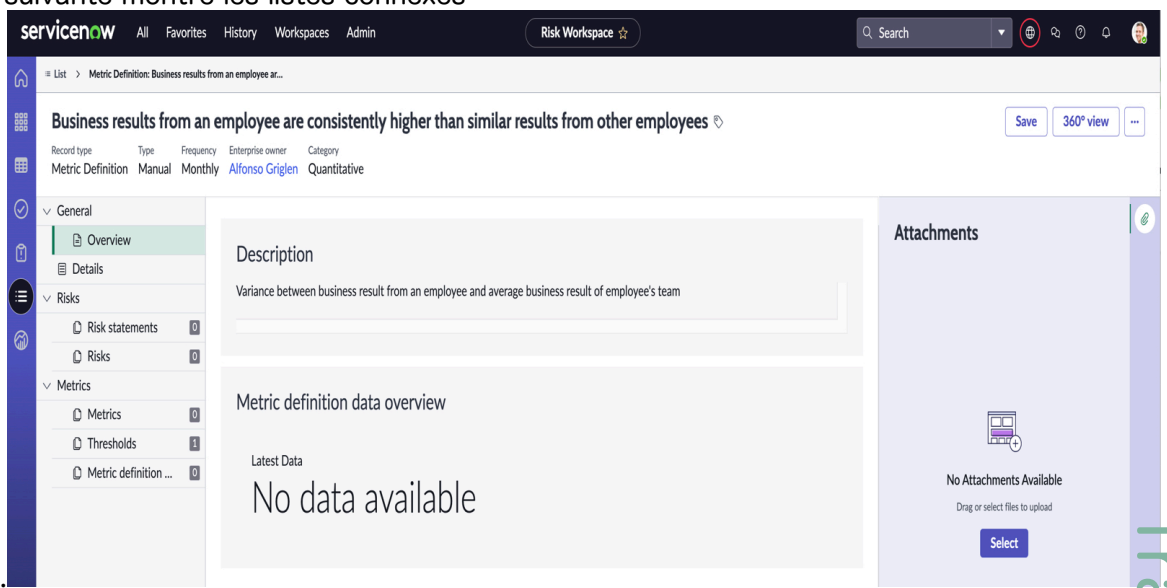
   c. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La figure suivante montre les listes connexes groupées.



Intégrer Gestion des risques avec d'autres applications

Étendez les options d'évaluations Advanced Gestion des risques Risk et aidez d'autres applications à identifier et à évaluer les risques.

Advanced Risk Assessment va en dehors de pour Gouvernance, risque et conformité aider d'autres applications telles que APM l'identification Gestion des portefeuilles de projets et l'évaluation de leurs risques et la gestion de leur cycle de vie.

Gérez les risques de votre projet à l'aide de l'aptitude d'évaluation des risques du projet. Cette fonctionnalité permet aux administrateurs des risques, aux chefs de projet et aux propriétaires des risques de gérer l'ensemble du cycle de vie des risques du projet, comme l'identification des risques du projet, l'évaluation des risques du projet, l'atténuation des risques du projet et la surveillance des risques du projet. Cette fonctionnalité fournit une visibilité et des rapports efficaces sur la situation vis-à-vis des risques du projet grâce à des supports tels que les évaluations agrégées des risques du projet et les cartes thermiques. L'intégration de avec garantit également que lorsqu'un risque de projet menace d'affecter une entreprise, le risque peut être facilement signalé à l'équipe des risques de l'entreprise afin que les actions d'atténuation nécessaires puissent être définies. Pour utiliser cette fonctionnalité, assurez-vous que l'application Gestion des portefeuilles de projets est installée. Vous devez également activer la propriété Activer l'intégration du risque avancé PPM sous les propriétés d'administration de l'évaluation des risques avancés. Le paramètre par défaut de cette propriété est Non. Seuls les utilisateurs disposant de rôles it_pps_admin ou risk_admin peuvent activer cette propriété.

Gérez vos risques numériques avec des applications d'entreprise à l'aide de l'aptitude de gestion des risques liés aux applications. Cette fonctionnalité permet de gérer l'ensemble du cycle de vie des risques d'une application d'entreprise, y compris la collecte de données générales sur l'application, l'évaluation des risques inhérents à l'application, l'applicabilité des politiques, réglementations et contrôles appropriés, ainsi que l'implémentation et la surveillance des contrôles. L'intégration du flux de travail à l'application d'entreprise réduit les obstacles à la communication et réduit les silos d'informations GRC dans les deux organisations. Cette réduction des obstacles réduit l'effort global de gestion des applications d'entreprise. Pour utiliser cette fonctionnalité, assurez-vous que l'application, Gestion du portefeuille d'applications l'intégration et Gestion de la politique et de la conformitéGestion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du portefeuille d'applications l'intégration Gestion du portefeuille d'applications avec Gestion des risques (APM) sont installées.

Évaluation des risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Gérez les risques de votre projet à l'aide de l'aptitude d'évaluation des risques de projet. Les administrateurs des risques, les chefs de projet et les propriétaires des risques peuvent gérer le cycle de vie complet des risques du projet à l'aide de l'aptitude d'évaluation des risques du projet.

Au fur et à mesure que votre organisation se développe, il est important d'effectuer des évaluations des risques de vos projets. Parce que chaque projet est unique, il est important de personnaliser le processus de gestion des risques du projet en fonction des exigences uniques du projet. La détermination du bon niveau de processus de gestion des risques du projet constitue le plan de gestion des risques. Le cycle de vie des risques du projet comprend des phases telles que l'identification des risques du projet, l'évaluation des risques du projet, l'atténuation des risques du projet et la surveillance des risques du projet.

Avec la version 11.0.1, vous pouvez utiliser Gouvernance, risque et conformité (GRC) Advanced Risk Assessment pour évaluer les risques de votre projet. Cette fonctionnalité améliore les options de gestion des risques dans Gestion des portefeuilles de projets. La fonctionnalité est intégrée à un moteur d'évaluation des risques puissant que vous pouvez utiliser avec des exigences strictes en matière de gestion des risques de projet. Cette fonctionnalité fournit également une visibilité et des rapports efficaces sur la situation vis-à-vis des risques du projet en utilisant des outils tels que les évaluations agrégées des risques du projet et les cartes thermiques. L'intégration garantit également que lorsqu'un risque de projet menace d'affecter l'entreprise, le risque peut être facilement signalé à l'équipe chargée des risques de l'entreprise. L'équipe des risques de l'entreprise peut alors définir les actions d'atténuation nécessaires.

Avantages de l'intégration pour Gestion des portefeuilles de projets les GRC gestionnaires

Grâce à cette intégration, les chefs de projet peuvent effectuer les activités suivantes :

- Identifiez les risques à partir d'une taxonomie des risques standard.
- Affichez les risques pour leurs projets dans le formulaire de projet.
- Identifiez et évaluez les risques à partir du formulaire de projet lui-même.
- Évaluez les risques inhérents et résiduels.
- Élevez un risque de projet au rang de risque de l'entreprise si le risque a un impact sur l'entreprise.
- Calculez les scores de risque de déploiement entre les projets, les programmes et les portefeuilles afin que les personnes concernées puissent consulter ces informations.
- Surveillez la situation vis-à-vis du risque d'un projet grâce à l'agrégation des risques.

  Remarque : Seuls les risques du projet évalués contribuent aux scores de risque finaux.

- Consultez la carte thermique des risques et comprenez les mesures d'atténuation.
- Consultez le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet pour obtenir une situation globale vis-à-vis du risque.

Les gestionnaires des risques de l'entreprise bénéficient également de l'intégration. Ils peuvent faire les activités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les risques de projet qui affectent l'entreprise et prenez les mesures nécessaires.
- Obtenez une vue d'ensemble des risques au niveau de l'entreprise et de leur nature à tous les niveaux.

Cas d'utilisation pour l'intégration GRC et Gestion des portefeuilles de projets

Pour comprendre le cas d'utilisation de cette intégration, envisagez le scénario suivant. Une organisation peut avoir plusieurs projets. Certains projets sont complexes et d'autres moins complexes. La gestion des risques des projets complexes peut être alignée sur les normes d'évaluation des risques ISO 31000. Les projets complexes nécessitent diverses activités telles que l'identification des risques, l'évaluation, l'intervention et la surveillance. Des projets moins complexes ou plus simples peuvent ne nécessiter que de simples évaluations. L'intégration entre Gestion des portefeuilles de projets l'évaluation Advanced Risk et Advanced Risk prend en charge l'évaluation des risques du projet.

Information associée

À propos de Project and Portfolio Management

Workflow de l'évaluation des risques du projet

Pour comprendre l'intégration et Gestion des portefeuilles de projetsGouvernance, risque et conformité les capacités de gestion des risques, il est important de comprendre le flux de travail de l'évaluation des risques du projet.

L'évaluation des risques du projet suit une séquence d'étapes. Parfois, un risque est élevé au rang de risque de l'entreprise une fois qu'il a été évalué. Un risque d'entreprise est un risque qui peut entraîner des pertes monétaires ou de réputation. Cela peut compromettre votre capacité à rester en affaires.

Le flux de travail de l'évaluation des risques du projet est le suivant :

1. Un gestionnaire de projet identifie les risques et les ajoute à un projet. Le gestionnaire peut créer des risques ou les ajouter à partir d'une bibliothèque. Le chef de projet dispose des rôles it_project_manager et sn_grc.business_user. Pour plus d'informations, voir Ajouter des risques pour un projet .
2. Le chef de projet lance ensuite une évaluation des risques pour les risques nouvellement ajoutés. Dans le formulaire Configuration de l'intégration de projet, les évaluateurs et les approbateurs sont définis pour l'évaluation. Ils reçoivent une notification par e-mail pour évaluer les risques.

   Remarque : Vous ne pouvez évaluer que les risques à l'état En attente, Ouvert ou Travail en cours.

3. Si le formulaire de configuration de l'intégration de projet a des personnes concernées sélectionnées comme évaluateurs, le gestionnaire de projet doit affecter manuellement les risques à la personne concernée concernée.
4. En tant que spécialiste des risques, l'évaluateur des risques est informé des nouveaux risques à évaluer.

   L'évaluateur des risques peut utiliser le lien dans la notification par e-mail pour commencer l'évaluation. L'évaluateur de risque peut également accéder à **Évaluation Advanced Risk** > **Tâches d'évaluation des risques** > **Mes tâches** Pour effectuer une évaluation Advanced Risk. Consultez Évaluation Advanced Risk.

5. Dans le formulaire de risque du projet, le chef de projet examine la section Résumé de l'évaluation des risques pour afficher les scores d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si le chef de projet détermine que le risque du projet a un impact sur l'entreprise, il peut élever le risque au rang de risque de l'entreprise.

   Remarque : Lorsqu'un risque de projet est élevé à un risque de l'entreprise, le risque du projet est copié du registre des risques du projet vers le registre des risques de l'entreprise.

7. Si un risque est élevé au rang de risque de l'entreprise, le gestionnaire des risques de l'entreprise est chargé d'évaluer le risque.
8. Le gestionnaire de projet affiche le score de risque inhérent à l'entreprise et le score de risque résiduel de l'entreprise dans le **résumé de l'évaluation des risques**.
9. Dans le Gestion des portefeuilles de projets cadre du workflow, si un risque se matérialise et qu'une action doit être entreprise pour ce risque, le gestionnaire de projet peut convertir le risque en problème. Pour plus d'informations, consultez les entrées d'enregistrement RIDAC (Risk, Issue, Decision, Action, and Request Changes) pour un projet .
10. Le chef de projet peut également afficher la situation vis-à-vis du risque du projet via la carte thermique dans la section Vue d'ensemble des risques du formulaire de projet. La carte thermique affiche les risques d'impact élevé et les risques de probabilité élevée. Avec la carte thermique, vous pouvez hiérarchiser les risques qui nécessitent une attention immédiate. Les risques évalués contribuent au score de risque agrégé. Le score de risque agrégé est un score unique qui peut être communiqué à toutes les personnes concernées. Pour plus d'informations, voir Création d'un projet .
11. Consultez le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet pour comprendre la situation vis-à-vis du risque globale des risques du projet et des risques de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de la vue d'ensemble des risques du projet.

Remarque : L'évaluateur et l'approbateur doivent avoir le rôle d'utilisateur métier Risk (sn_grc.business_user) pour effectuer les tâches requises. Si les risques du projet sont réévalués pour une raison quelconque et que les scores changent, l'évaluateur des risques de l'entreprise reçoit une notification par e-mail avec la possibilité de réévaluer le risque de l'entreprise.

Les utilisateurs clés et le parcours de l'utilisateur sont illustrés dans les figures suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs clés de et Intégration des Gestion des portefeuilles de projets risques



Project Managers
- Own the overall project risk and need visibility into project risks
- Use the aggregated risk to understand the overall project risk posture as well as visualize their distribution on the heatmap
- Can elevate risks to enterprise risk register if they have materialistic impact to the enterprise

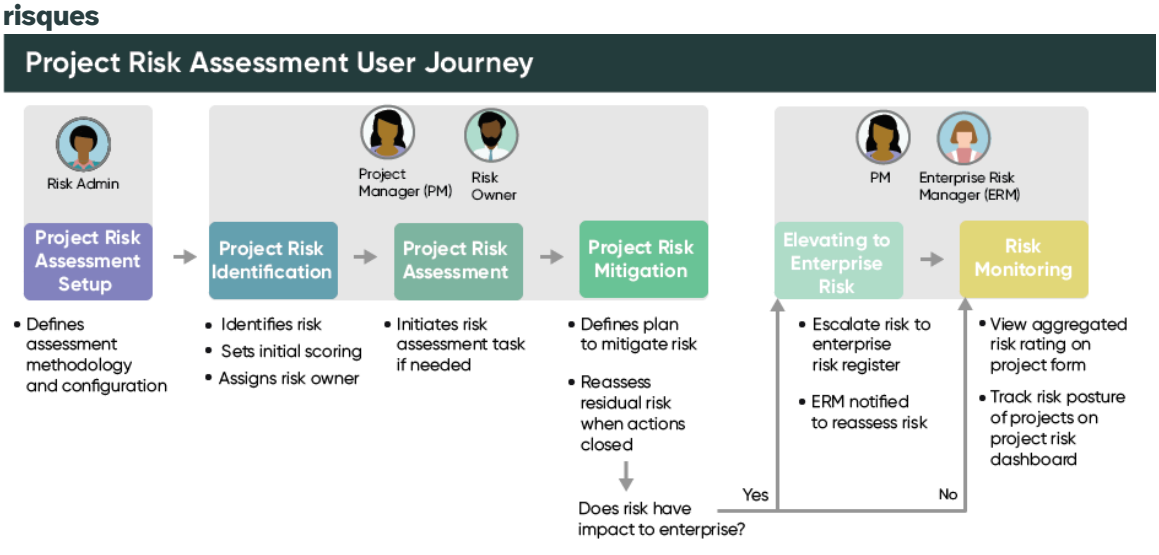


Project Risk Owners
- Own the specific risk and assess and mitigate it to contain it from materializing
- Use the ARA to assess the inherent risk, define actions to mitigate those risks and assess the leftover (risidual) risk to decide if further mitigating actions are required



Enterprise Risk Managers
- Need visibility into risks from the projects and understanding of which risks may impact the overall organization risk posture
- Can reassess project risk which may have an enterprise impact to analyze such risks and take appropriate action on them

Parcours de l'utilisateur et intégration des Gestion des portefeuilles de projets risques



Configuration Gestion des portefeuilles de projets et Risque avancé intégration

Utilisez le formulaire Configuration de l'intégration de projet pour configurer l'évaluation des risques. Vous devez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques, les évaluateurs et les approbateurs appropriés, ainsi que la formule pour déployer les scores de risque et les afficher au niveau du projet.

Avant de commencer

Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk pour Gestion des projets, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de projets .
- Activez le module d'extension Risque avancé .
- Activez la *`Enable Advanced Risk PPM Integration`* propriété sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**. Par défaut, cette propriété est automatiquement définie sur **Non** . Seuls les utilisateurs disposant des rôles it_pps_admin ou sn_ risk.admin peuvent activer cette propriété.

Remarque : Actuellement, dans la Gestion des portefeuilles de projets suite, les évaluations Advanced Risk ne sont prises en charge que pour l'application Gestion des projets .

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez sélectionner les éléments suivants dans le formulaire Configurations d'intégration de projet :

- La méthodologie d'évaluation des risques (RAM).
- Les approbateurs et les évaluateurs pour l'évaluation des risques de l'entreprise et l'évaluation des risques du projet.

Deux RAM prédéfinies sont fournies pour l'évaluation des risques de l'entreprise et l'évaluation des risques du projet. Vous pouvez modifier la méthodologie par défaut ou créer des méthodologies. Si vous sélectionnez votre propre méthodologie d'évaluation des risques, la classe d'entité pour cette méthodologie doit être Projet. Pour évaluer les risques du projet et les risques de l'entreprise, vous pouvez ajouter les approbateurs et les évaluateurs de votre choix. La méthodologie d'évaluation des risques pour le risque du projet est automatiquement sélectionnée comme méthodologie associée à la table de Gestion des portefeuilles de projets risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Configuration de l'intégration du projet**.
2. Cliquez sur pour afficher l'enregistrement de configuration de l'intégration des risques du projet.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de l'intégration des risques du projet

Champ	Description
Évaluation des risques du projet	
Méthodologie d'évaluation	La méthodologie d'évaluation pour l'évaluation des risques du projet. Ce champ est automatiquement défini sur **Évaluation d'entreprise pour les projets**
Type d'évaluateur	Évaluateur pour l'évaluation des risques du projet. Les choix sont les suivants : ○ Chef de projet : utilisateur affecté en tant que chef de projet du projet. ○ Propriétaire du risque : utilisateur identifié dans le champ**Affecté à** du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Parties prenantes : parties prenantes du projet. **Remarque :** Si Partie **prenante** est sélectionnée, lorsque le chef de projet affecte l'évaluateur, tous les utilisateurs ajoutés à la liste connexe Parties prenantes dans le projet s'affichent. Le chef de projet peut sélectionner la partie prenante requise.
Formule de déploiement de risque	Formule utilisée pour déployer les scores de risque du projet. Les choix sont les suivants : ○ Moyen ○ Maximum ○ Minimum **Remarque :** Seuls les risques évalués à l'aide de l'évaluation Advanced Risk sont regroupés et leurs scores sont déployés. Si un risque est mis hors service, le score du risque mis hors service n'est pas agrégé. Pour plus de détails, voir Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk.
Type d'approbateur	Approbateur du risque du projet. L'approbateur doit approuver l'évaluation des risques. Les choix sont les suivants : ○ Aucun : aucun approbateur n'est nécessaire. ○ Chef de projet : le chef de projet est l'approbateur. ○ Partie prenante : Les parties prenantes du projet.
Évaluation des risques de l'entreprise	
Type d'évaluateur	Évaluateur du risque de l'entreprise. Les choix sont les suivants : ○ Chef de projet : utilisateur affecté en tant que chef de projet du projet. ○ Propriétaire du risque : utilisateur identifié dans le champ**Affecté à** du risque. ○ Groupe : groupe auquel le risque est affecté. **Remarque :** Cet utilisateur doit disposer du rôle sn_risk.manager.
Type d'approbateur	Approbateur pour le risque de l'entreprise. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Aucun : lorsqu'aucun approbateur n'est nécessaire. ○ Chef de projet : utilisateur affecté en tant que chef de projet du projet. ○ Groupe : groupe auquel le risque est affecté.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre de jours après lesquels une évaluation est considérée comme en retard à compter de la date de lancement. Le champ est automatiquement défini sur **5**. **Remarque :** L'évaluateur reçoit des notifications de rappel avant l'approche de la date d'échéance. L'évaluateur et le gestionnaire de l'évaluateur reçoivent une notification une fois la date d'échéance passée.
Groupe d'évaluateurs	Groupe qui évalue le risque de l'entreprise si le champ **Type d'évaluateur** possède **Groupe**.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les détails de l'évaluateur et de l'approbateur sont définis.

Affecter les risques du projet aux personnes concernées pour évaluation

Affectez les risques du projet à la personne concernée pour évaluation. Vous devez affecter manuellement les risques aux personnes concernées.

Avant de commencer
Rôle requis : it_project_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le formulaire de configuration de l'intégration des risques du projet a des **parties prenantes** sélectionnées comme évaluateurs, le gestionnaire de projet doit affecter manuellement l'évaluation à l'une des personnes concernées du projet.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Projet** > **Projets** > **Tous**.
2. Sélectionnez le projet pour l'évaluation des risques.
   Assurez-vous que les risques pour ce projet sont présents. Voir Ajouter des risques pour un projet .
3. Cliquez sur la liste connexe Risques.
4. Sélectionnez le risque que vous souhaitez évaluer.
5. Cliquez sur **Évaluer les risques**.
   Les valeurs sont affichées en fonction de la configuration d'intégration.
6. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un évaluateur pour le risque du projet.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le risque est déplacé vers le workflow de l'évaluateur de risques.

Information associée

Configuration Gestion des portefeuilles de projets et Risque avancé intégration

Évaluer les risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Évaluez les risques du projet en répondant à des facteurs ou à des questions prédéfinis. Arrivez à un score de risque pour le projet.

Avant de commencer
Rôle requis : it_project_manager et sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un risque est évalué en fonction des risques inhérents et des risques résiduels. Un risque inhérent est un risque qui n'a pas de contrôles d'atténuation. Un risque résiduel est un risque qui subsiste après la prise en compte des contrôles. Le workflow de l'évaluation des risques est déterminé par l'administrateur des risques sur les configurations de méthodologie d'évaluation des risques. Si le chef de projet souhaite activer l'approbation de l'évaluation, il peut configurer le flux d'approbation dans le formulaire Configuration de l'intégration de projet. Si une évaluation d'un risque a déjà été effectuée, les résultats des évaluations précédentes apparaissent dans la liste connexe Évaluations précédentes.
Un évaluateur des risques peut effectuer les opérations suivantes :

- Évaluez les risques ajoutés pour un projet.
- Décidez si les risques doivent être élevés au rang de risques de l'entreprise.

Pour comprendre comment évaluer les risques sur une instance d'évaluation des risques et comment répondre aux questions, reportez-vous à .Comprendre l'instance d'évaluation des risques

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mes tâches** > **Module**.
2. Sélectionnez l'évaluation que vous souhaitez évaluer.
3. Cliquez sur **Évaluer**.
4. Dans la section Évaluation inhérente, répondez aux facteurs comme il convient et cliquez sur **Enregistrer et calculer**.
5. Dans la section Résultats, vous pouvez remplacer le score calculé.
   a. Si vous pensez que le score de risque calculé est incorrect, cochez la case **Remplacer le score calculé** pour remplacer le score de risque calculé.
   b. Dans le champ **Remplacer le risque inhérent** , sélectionnez une valeur pour remplacer la cote de risque calculée.
   Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.
   c. Dans le champ **Commentaires** , saisissez votre justification pour justifier le remplacement de la cote de risque calculée.
6. Cliquez sur **Effectuer une évaluation résiduelle**.
   a. Dans la section Évaluation résiduelle, répondez aux facteurs comme il convient.
   b. Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.
8. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   L'option de demande d'approbation s'affiche uniquement lorsque les approbateurs sont identifiés dans le formulaire Configuration de l'intégration du projet. Dans ce cas, le workflow passe à l'état En attente d'approbation. Toutefois, si l'option de demande d'approbation n'est pas sélectionnée, le workflow passe à l'état Surveillance.

Que faire ensuite
Élever le risque d'un projet au rang de risque de l'entreprise.

Élever le risque d'un projet au rang de risque de l'entreprise

Élevez un risque de projet au rang de risque de l'entreprise si le risque du projet a un impact sur l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : it_project_manager ou sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous constatez qu'un risque de projet a un impact sur l'entreprise, vous pouvez élever le risque du projet au rang de risque d'entreprise. Une fois qu'un risque est élevé, le risque du projet est automatiquement copié dans le registre des risques de l'entreprise. Un risque élevé nécessite une évaluation de l'impact sur l'entreprise. Le risque de l'entreprise est toujours lié au risque du projet. Si un risque de projet est mis hors service, le risque de l'entreprise est également mis hors service.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Projet** > **Projets** > **Tous**.
2. Sélectionnez le projet pour l'évaluation des risques.
3. Sélectionnez le risque évalué que vous souhaitez augmenter.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Élever au rang de risque de l'entreprise**.

   Remarque : L'évaluateur est prédéfini dans le champ **Évaluateur** . La valeur de ce champ est obtenue à partir du formulaire Configuration de l'intégration de projet.

5. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une nouvelle évaluation des risques est générée pour l'évaluation des risques de l'entreprise. L'évaluation est envoyée à l'évaluateur des risques de l'entreprise.

Que faire ensuite
En fonction des évaluateurs identifiés comme évaluateurs de l'entreprise dans le formulaire de configuration de l'intégration de projet, le gestionnaire des risques de l'entreprise reçoit une notification pour évaluer le risque du point de vue des risques de l'entreprise. Les étapes pour effectuer l'évaluation des risques sont les mêmes que celles indiquées dans .Évaluer les risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Évaluation des risques de l'application à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Gérez facilement les risques numériques des applications d'entreprise en les intégrant GRC aux applications d'entreprise. L'intégration vous permet d'obtenir des informations en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

temps réel sur la situation de risque numérique des applications d'entreprise, d'améliorer la communication entre les propriétaires d'applications et les gestionnaires des risques informatiques et de réduire la charge de travail.

Les entreprises utilisent Gestion du portefeuille d'applications (APM) pour gérer leur inventaire d'applications d'entreprise. Zoom, Workday, Jobvite, etc. sont des exemples d'applications d'entreprise. Chaque application d'entreprise a deux propriétaires :

- Propriétaire de l'application informatique : possède l'application de l'équipe informatique et est le point de contact principal. Le propriétaire de l'application informatique est également appelé propriétaire du produit de l'application ou propriétaire de l'application.
- Propriétaire de l'entreprise : est propriétaire de l'application pour ses utilisations professionnelles. Le propriétaire de l'entreprise est le sponsor exécutif de l'application d'entreprise. Le propriétaire est généralement de l'entreprise qui parraine la demande. Par exemple, les demandes de financement sont généralement parrainées par le responsable des finances.

Lorsque vous intégrez GRCAPMà , vous pouvez simplifier le travail des gestionnaires des risques informatiques en identifiant les risques et les contrôles nécessaires. Vous pouvez atténuer les risques numériques des applications d'entreprise. Vous pouvez également vous assurer que les contrôles sont efficaces. Les avantages de cette intégration sont les suivants :

- Réduit le temps passé par les gestionnaires des risques et par les propriétaires d'applications des risques numériques.
- Fournit une communication plus rapide et plus efficace entre les propriétaires d'applications et les gestionnaires des risques.
- Une vue d'ensemble de la posture du risque digital des applications d'entreprise.
- Active la surveillance continue des applications.

Les utilisateurs qui bénéficient de cette intégration sont indiqués dans la figure suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Bénéficiaires de et intégration des APM risques

Key Personas



IT Risk Manager
- Primary person responsible for application risk
- Decides the Business Impact Analysis (BIA) rating for the application
- Identifies and implements the necessary controls for the application



IT Application Owner / Product Owner
- Maintains the business application and is primary point of contact
- Provides accurate information about the application for:
  - Risk and control identification
  - Business impact computation
- Assists IT Risk manager in implementation of controls



Application Sponsor / Business Owner
- Business sponsor accountable for the application
- Monitors the application status on a periodic basic



IT Governance Team
- People from compliance and audit team acting as a 2nd and 3rd line of defense
- Conduct audits of the business application to ensure compliance
- Create IT Governance framework that all business applications should comply with

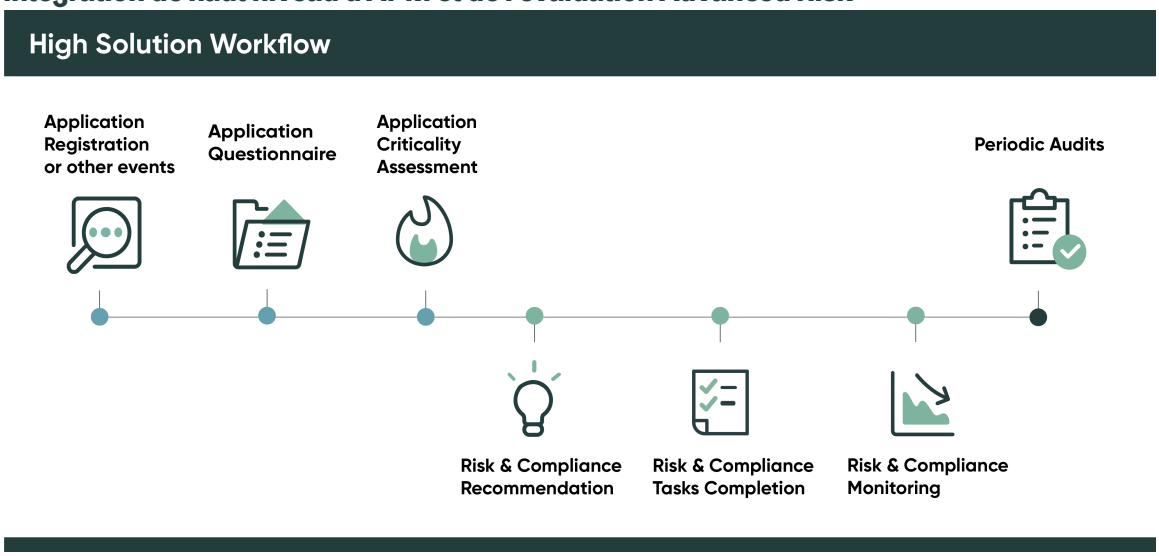
Traduction automatique

La fonctionnalité d'évaluation des risques de l'application est disponible lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. Toutefois, les configurations par défaut pour l'enregistrement d'identification APM des risques ne sont disponibles que lorsque l'intégration avec Gestion des risques le module d'extension APM (com.snc.apm_risk_assessment) est activée.

L'image suivante montre le workflow de haut niveau de l'intégration :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de haut niveau d'APM et de l'évaluation Advanced Risk



Information associée

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

Lors de l'évaluation des risques d'une application, l'application passe par différentes étapes d'identification et d'évaluation des risques. Vous pouvez définir le workflow d'identification et d'évaluation en fonction de vos besoins.

Avant d'évaluer les risques d'une application, l'application doit être créée dans la table Application d'entreprise et amenée à GRC. Une fois l'application arrivée à GRC, un enregistrement d'identification des risques est créé. Le propriétaire de l'application fournit des informations sur l'application au gestionnaire des risques informatiques. Le gestionnaire des risques informatiques mappe ensuite les risques, les contenus des documents de référence et les politiques recommandés.

Considérez l'exemple suivant pour comprendre le workflow d'identification et d'évaluation des risques pour une application d'entreprise. Une nouvelle application d'entreprise est introduite dans votre organisation. Cette nouvelle application fait partie de la table Application d'entreprise. La nouvelle application a deux propriétaires :

- Propriétaire de l'application informatique
- Propriétaire de l'entreprise : cet utilisateur doit disposer du rôle sn_grc.business_user.

Remarque : Votre organisation peut utiliser différents rôles.

À ce stade, l'application ne fait pas partie de GRC. Elle doit être considérée GRC comme une entité avant que ses risques puissent être évalués. Des objets d'information doivent également être associés à la nouvelle application.

Le workflow et les approbateurs de l'évaluation des risques de l'application sont déterminés par les paramètres du formulaire de configuration de l'identification des risques. Reportez-vous à Configurer l'intégration de l'identification des risques pour comprendre le processus de définition du workflow. Pour réinitialiser l'identification des risques, une action du Flow Designer est fournie.

Lors de l'évaluation d'une nouvelle application d'entreprise, le workflow de l'identification des risques est le suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Une application d’entreprise est créée automatiquement ou par un propriétaire d’application dans la table d’applications d’entreprise.
2. GRC Détecte la nouvelle application d’entreprise. Une GRC entité est créée pour la nouvelle application. La détection est gérée par la tâche planifiée Génération de profil qui s’exécute GRC en arrière-plan.
3. Un nouvel enregistrement d’identification des risques est créé pour l’application.

   Remarque : Le gestionnaire des risques peut modifier l’enregistrement de configuration et déterminer le workflow de l’évaluation. Une fois qu'une configuration d'identification des risques est publiée, le gestionnaire des risques peut uniquement modifier certains champs de l'enregistrement de configuration.

4. Un questionnaire est lancé et envoyé au propriétaire de l’application pour recueillir des détails sur l’application.
5. Le propriétaire de l'application répond au questionnaire.
6. Le gestionnaire des risques informatiques examine les réponses. Si les réponses ne sont pas satisfaisantes, le gestionnaire renvoie le questionnaire au propriétaire de l’application.

   Remarque : Si le questionnaire est renvoyé, les nouvelles réponses reviennent à leur forme initiale.

7. En fonction de la configuration, une fois que le gestionnaire des risques informatiques est satisfait des réponses, le système lance l’évaluation inhérente.
8. GRC Mappe les risques et les objets de conformité en fonction des types d’entité.
9. Le gestionnaire des risques informatiques examine le mappage d’objets d’informations.
10. Le système exécute le moteur de recommandation en fonction de l'algorithme sélectionné dans la configuration.
11. Le gestionnaire des risques informatiques examine et mappe les risques, les politiques et les contenus des documents de référence recommandés en fonction des objets d’informations associés.
12. Le gestionnaire des risques informatiques mappe les contrôles recommandés en fonction des contenus des documents de référence, des politiques et des risques associés.
13. Le propriétaire de l’application gère le cycle de vie du contrôle et atteste les contrôles.

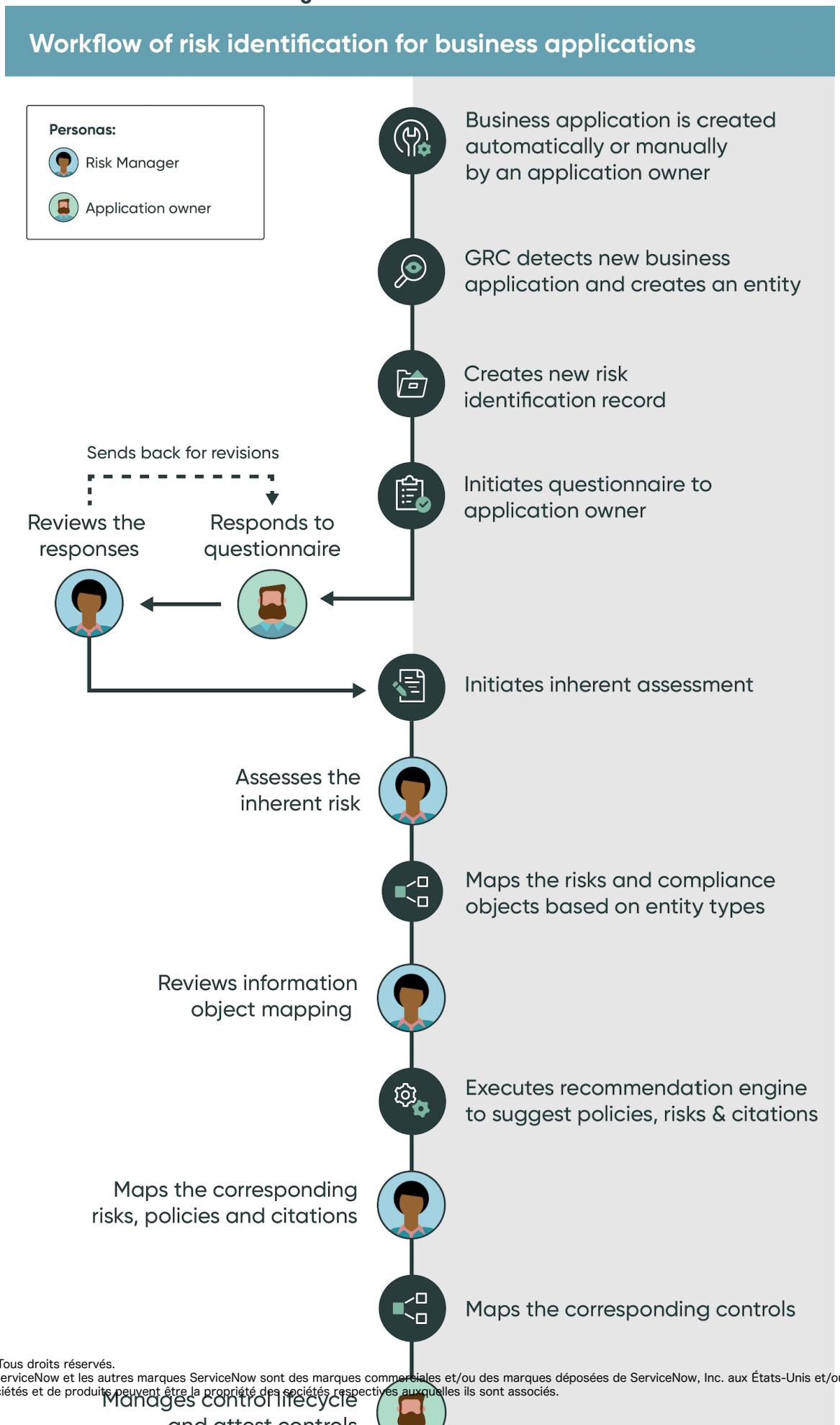
La figure suivante représente le workflow de la solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflow de la solution de l'intégration GRC et APM



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de l'enregistrement de l'identification des risques

Une fois que la configuration de l'identification des risques est passée à l'état Publié, un enregistrement d'identification des risques est créé pour l'entité connexe.

L'enregistrement de l'identification des risques passe par les états suivants :

- Nouveau : un nouvel enregistrement est créé
- Collecte d'informations : les informations sur l'application sont collectées.
- Examen : le gestionnaire des risques examine les informations.
- Évaluation inhérente : le gestionnaire des risques effectue l'évaluation inhérente des risques.
- Mappage des risques : le gestionnaire des risques mappe les risques, les citations et les politiques nécessaires.
- Surveiller : les risques sont surveillés.
- Mis hors service : les risques sont mis hors service si nécessaire.

Une fois que la configuration de l'identification des risques est passée à l'état Mis hors service, la configuration n'est plus valide et les enregistrements d'identification des risques ne sont pas créés pour les entités associées.

En termes de cycle de vie, un enregistrement d'identification des risques passe par les états suivants :

1. Nouveau
2. Collecte d'informations
3. Revue
4. Évaluation inhérente
5. Mappage des risques
6. Moniteur
7. Mis hors service

Configurer l'intégration de l'identification des risques

Avant d'évaluer une application, spécifiez l'application cible où l'identification des risques doit être lancée.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir les applications suivantes :

- Gestion du portefeuille d'applications doit être installé si vous souhaitez activer le moteur de recommandation et utiliser l'intégration.
- Gestion du portefeuille d'applications L'intégration à Gestion des risques (com.snc.apm_risk_assessment) doit être installée. Cette application n'est requise que si vous souhaitez utiliser l'intégration.
- Moteur d'évaluation intelligent et GRC Éléments communs d'espace de travail doit être installé pour utiliser le questionnaire d'évaluation intelligente lors de l'identification des risques. Pour plus d'informations, consultez Configurer Moteur d'évaluation intelligent.

Rôle requis : sn_risk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire de configuration de l'identification des risques contient un type d'entité et un enregistrement d'identification par défaut pour la table d'application d'entreprise. En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez modifier l'enregistrement par défaut ou créer votre propre configuration. Les étapes de cette procédure concernent la création d'un enregistrement. Le formulaire de configuration de l'identification des risques est utilisé pour effectuer les actions suivantes :

- Recueillez des informations sur l'application à l'aide d'un questionnaire.
- Déterminez la criticité de l'application.
- Déterminez si une évaluation inhérente de l'application est nécessaire.
- Identifiez les risques et mappez les contrôles pertinents.
- Choisissez de recevoir des recommandations pour les risques et les contrôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Configuration de l'identification des risques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'identification des risques

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration. L'identification des risques pour l'application d'entreprise en est un exemple.
Niveau de configuration	Niveau où la configuration est effectuée. Les choix sont les suivants : ○ Classe d'entité ○ Table
Classe de l'entité cible	Classe d'entité pour laquelle le questionnaire d'identification des risques est lancé. Pour chaque entité de cette classe d'entité, un enregistrement d'identification des risques est automatiquement créé. Ce champ apparaît uniquement lorsque la **classe d'entité** est sélectionnée à partir du **niveau de configuration**.
Table cible	Table contenant l'enregistrement de l'application. Pour chaque entité de cette table, un enregistrement d'identification des risques est automatiquement créé. Ce champ apparaît uniquement lorsque **Table** est sélectionnée à **partir du niveau de configuration**.
État	État de la configuration. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Groupe du gestionnaire des risques	Groupe qui examine le workflow d'identification des risques. Les utilisateurs qui appartiennent à ce groupe doivent avoir les rôles sn_risk.manager et sn_compliance.manager.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Questionnaire d'identification	Option permettant de lancer un questionnaire pour recueillir des informations sur l’application.
Évaluation inhérente	Option permettant d’effectuer une évaluation inhérente ou une évaluation d’analyse d’impact sur l’entreprise (BIA).
Moteur de recommandation	Option permettant de recommander des risques et des contrôles. Cette option n’est disponible que lorsque le champ **Table cible** possède une **application d’entreprise**.
Questionnaire d'identification	
Utiliser l'évaluation intelligente	L’option permet d’utiliser des modèles d’évaluation intelligents. Vous pouvez sélectionner un modèle d’évaluation intelligente dans le champ **Questionnaire** . Pour en savoir plus sur la création d’un modèle d’évaluation intelligente, reportez-vous à la section Créer un modèle d’évaluation intelligente pour l’identification des risques.
Questionnaire	Questionnaire utilisé pour la collecte d’informations. **Remarque :** Vous pouvez voir une liste des modèles d’évaluation intelligente uniquement lorsque vous sélectionnez l’option **Utiliser l’évaluation intelligente**. Seuls les modèles d’évaluation publiés avec une catégorie d’identification des risques et le champ **Cible d’évaluation** sélectionné comme Entité sont disponibles pour la sélection.
Type de personne chargée de répondre	Répondant du questionnaire. Les choix sont les suivants : ○ Propriétaire de l'entité ○ Utilisateur sur l'enregistrement cible
Examen du questionnaire requis	Option permettant d’exiger que le questionnaire soit examiné par un réviseur.
Champ de la personne chargée de répondre	Champ de la table cible qui contient la personne chargée de répondre pour le questionnaire. Ce champ s’affiche lorsque le champ **Type de personne chargée de répondre** a **Utilisateur sur l’enregistrement cible**.
Évaluation inhérente	
Examen de l'évaluation inhérente requise	Option permettant de choisir si l’évaluation inhérente doit être révisée.
Méthodologie d'évaluation des risques	Option permettant de sélectionner la méthodologie d’évaluation des risques (RAM) pour effectuer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'évaluation inhérente. Vous pouvez voir la liste des RAM associées à la table cible sélectionnée. **Remarque :** Seules les RAM basées sur un objet publiées avec l'option d'évaluation inhérente activée peuvent être sélectionnées.
Type d'approbateur	Type d'approbateur pour l'évaluation inhérente. Les choix sont les suivants : ○ Utilisateur sur l'enregistrement cible ○ Groupe **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Examiner l'évaluation inhérente requise** est sélectionnée.
Approbateur	Approbateur pour l'évaluation inhérente. Pour une application d'entreprise, l'approbateur est le propriétaire professionnel de l'application. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'utilisateur sur l'enregistrement cible** est sélectionné à partir du **type Approbateur**.
Groupe d'approbation	Groupe d'approbateurs pour l'évaluation inhérente. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type d'approbateur** possède **Groupe**. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné à partir du **type Approbateur**.
Moteur de recommandation	
La section Moteur de recommandation s'affiche uniquement lorsque le champ **Table cible** dispose **d'une application d'entreprise**.	
Algorithme du moteur de recommandation	Spécifiez le moteur de recommandation. Les choix sont les suivants : ○ Aucun ○ Basé sur le mappage d'objets d'informations Pour plus d'informations sur les objets d'informations, reportez-vous à la section Objets d'informations.
Fréquence	
Fréquence	Fréquence de la réinitiation du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La date de la prochaine exécution de la reinitiation du workflow est calculée en fonction de la fréquence définie dans l'enregistrement de configuration de l'intégration des risques. Cette fréquence garantit une évaluation continue de l'application.
Mois	Mois au cours duquel la tâche doit être exécutée.
Jour du mois	Jour du mois où la tâche doit être exécutée.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour définir le mappage de la RAM pour la configuration de l'identification des risques, effectuez les actions suivantes :

   a. Dans la section Configuration de l'identification des risques aux mappages de la RAM, sélectionnez **Nouveau**.
   La section Configuration de l'identification des risques aux mappages de la RAM s'affiche uniquement lorsque la **classe d'entité** est sélectionnée à partir du **niveau de configuration**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'identification des risques au mappage de la RAM

Champ	Description
Configuration de l'identification des risques	Configuration de l'identification des risques pour le mappage de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur Numéro de configuration d'identification des risques.
Table	Table sur laquelle vous souhaitez définir le mappage de la RAM.
Méthodologie d'évaluation des risques	Option permettant de sélectionner la RAM pour effectuer l'évaluation inhérente. Vous pouvez voir la liste des RAM associées à la table sélectionnée. **Remarque :** Seules les RAM basées sur un objet publiées avec l'option d'évaluation inhérente activée peuvent être sélectionnées.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

6. Sélectionnez **Publier** pour publier l'enregistrement.

Information associée

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre à un questionnaire d'application

Répondez à un questionnaire sur une application d'évaluation des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user ou sn_grc.businesss_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formulaire d'identification des risques contient plusieurs étapes pour le workflow. Lorsqu'une application est créée en GRC tant qu'entité, un questionnaire est envoyé au propriétaire de l'application informatique. Le questionnaire est utile aux gestionnaires de risques pour identifier les menaces et atténuer les contrôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.
   Vous pouvez également accéder aux **questionnaires classiques d'identification des risques** ou aux **questionnaires d'identification des risques** à partir de la page Mes tâches pour accéder au questionnaire. Sélectionnez **Questionnaires sur l'identification des risques** pour le questionnaire d'évaluation intelligent.
2. Ouvrez l'enregistrement avec l'évaluation à laquelle vous devez répondre.
3. Saisissez vos réponses.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'état de l'enregistrement de l'identification des risques passe de l'état de collecte d'informations à l'état de révision.

Que faire ensuite
Le gestionnaire des risques informatiques peut examiner les réponses et peut soit renvoyer le questionnaire, soit accepter les réponses.

Créer un modèle d'évaluation intelligente pour l'identification des risques

Créez un modèle d'évaluation intelligente pour l'identification des risques à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'évaluation**.
2. Sur la page de destination de l'espace de travail d'évaluation, sélectionnez **Nouveau modèle** , puis renseignez le formulaire Détails du modèle.

Formulaire Créer un modèle d'évaluation

Champ	Description
Nom du modèle	Nom unique et significatif pour le modèle.
Nom de l'évaluation	Option permettant d'inclure un nom alternatif pour les évaluations générées. Le répondant voit ce nom plutôt que le nom du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le champ **Nom de l'évaluation** est disponible lorsque vous sélectionnez l'icône Ajouter un T+
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre à quoi servira le modèle.
Catégories de modèles d'évaluation	Catégorie dont le nouveau modèle d'évaluation doit être membre. Vous devez sélectionner la catégorie d'identification des risques. Les objectifs des modèles appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Un objectif contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à un objectif. Pour afficher un modèle dans un objectif spécifique, vous devez avoir un rôle de catégorie associé à cet objectif. Reportez-vous à la rubrique Créer une catégorie de modèle d'évaluation. **Remarque :** Vous ne pouvez créer une évaluation qu'à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n'est associée au modèle.
Cible de l'évaluation	La table des enregistrements sélectionnés pour être évalués, également connu sous le nom de périmètre d'évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées en tant que cible d'évaluation, ce qui fait du champ d'application une combinaison d'enregistrements de chaque table. Vous devez sélectionner Entité.

3. Sélectionnez **Créer**.

Information associée

Utilisation du concepteur de modèle

Examiner les réponses et effectuer une évaluation des risques inhérents

Calculez le score de risque global pour une application en effectuant une évaluation avancée des risques. Une fois que le propriétaire de l'application informatique a répondu au questionnaire, un gestionnaire des risques examine les réponses et effectue l'évaluation inhérente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que l'évaluateur des risques a renvoyé le questionnaire d'évaluation, vous pouvez le consulter en tant que gestionnaire des risques. En fonction de votre révision, vous pouvez lancer une évaluation des risques pour l'application.

La tâche d'évaluation des risques est confiée au groupe responsable de l'exécution de l'évaluation. La tâche est disponible dans **Tâches de mon groupe**. N'importe quel gestionnaire des risques faisant partie du groupe peut effectuer l'évaluation. Les évaluateurs ne varient généralement pas.

Vous pouvez choisir d'utiliser les facteurs manuels ou les facteurs automatisés. Par défaut, trois facteurs manuels sont associés à une méthodologie d'évaluation des risques. Il existe également trois facteurs automatisés qui ne sont associés à aucune méthodologie d'évaluation des risques. Les noms des facteurs sont les suivants :

- Impact de la confidentialité
- Impact sur l'intégrité
- Impact sur la disponibilité

Certains facteurs ou questions sur l'instance d'évaluation des risques ont peut-être déjà une réponse. Ces valeurs sont dérivées des réponses du propriétaire de l'application. Vous pouvez voir comment la valeur a été calculée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement avec l'évaluation que vous devez examiner.
3. Dans la liste connexe à Questionnaires, cliquez sur **Afficher les réponses** pour l'évaluation requise.

   a. Si vous n'êtes pas satisfait des réponses fournies dans le questionnaire, cliquez sur **Rejeter le questionnaire**.
   La personne interrogée reçoit un e-mail et est invitée à soumettre à nouveau le questionnaire.

   b. Si vous êtes satisfait des réponses fournies par le propriétaire de l'application, effectuez l'évaluation inhérente en cliquant sur **Effectuer une évaluation inhérente**.
   Le lien de l'instance d'évaluation des risques est créé.

   Pour comprendre le processus d'évaluation des risques et la façon de répondre aux questions, reportez-vous à la section Comprendre l'instance d'évaluation des risques.
4. Cliquez sur le lien de l'instance d'évaluation des risques générée.
5. Répondez aux questions ou aux facteurs manuels.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
7. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

Résultats

L'approbateur sélectionné dans le formulaire Configuration de l'identification des risques peut revoir l'évaluation inhérente. L'état du formulaire d'identification des risques passe à l'état Mappage des risques.

Que faire ensuite

Associer les risques, les citations, les politiques et les contrôles à un enregistrement d'identification des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les risques, les citations, les politiques et les contrôles à un enregistrement d'identification des risques

Une fois l'évaluation inhérente terminée, vous pouvez associer les risques, les citations, les politiques et les contrôles à l'enregistrement d'identification des risques. Vous pouvez identifier les méthodes à utiliser pour atténuer les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager et sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les risques, les citations et les politiques peuvent être associés manuellement ou à l'aide du moteur de recommandation. Le moteur de recommandation fournit des suggestions automatiques pour les risques, les citations et les politiques. Le choix d'activation du moteur de recommandation se fait dans l'enregistrement de configuration de l'identification des risques. Le choix n'est disponible que pour la table d'application d'entreprise. Pour que les recommandations soient activées, les déclarations de risque, les citations et les politiques doivent comporter des objets d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement auquel vous souhaitez associer les risques, les contenus des documents de référence et les politiques.
   Il s'agit de l'enregistrement pour lequel vous avez effectué les évaluations inhérentes.
3. Cliquez sur **Associer les risques**.
   La liste connexe Mappage d'objets d'informations et la liste connexe Risques s'affichent. À ce stade, vous pouvez ajouter manuellement des risques ou autoriser le moteur de recommandation à recommander des risques.
4. Pour ajouter des risques manuellement, cliquez sur **Ajouter à partir de la bibliothèque**.
5. Pour utiliser le moteur de recommandation, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Recommander des risques** pour utiliser le moteur de recommandation.
   b. Sélectionnez la définition du risque appropriée, puis cliquez sur **Ajouter des risques**.
6. Pour ajouter un contenu des documents de référence et des politiques, cliquez sur **Associer un contenu des documents de référence et des politiques**.
   La liste connexe Contenu des documents de référence et la liste connexe Politiques s'affichent.
7. Ajoutez les contenus des documents de référence et les politiques requis manuellement à partir de la bibliothèque ou à l'aide des contenus des documents de référence et des contenus des documents de référence recommandés.
8. Pour associer des contrôles, cliquez sur **Associer des contrôles**.
9. Ajoutez les contrôles requis manuellement à partir de la bibliothèque ou en cliquant sur **Contrôles recommandés**.
   Les contrôles sont créés en fonction des objectifs de contrôle.
10. Pour faire passer un contrôle à l'état Attester, sélectionnez-le et cliquez sur **Initier l'attestation**.
11. Cliquez sur **Surveiller** pour déplacer l'enregistrement vers l'état Surveillance.

Information associée

Moteur de recommandations pour le mappage des risques et de la conformité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Moteur de recommandations pour le mappage des risques et de la conformité

Un moteur de recommandation est un système qui suggère des produits, des services et des informations aux utilisateurs en fonction de l'analyse des données. Un moteur de recommandation augmente les revenus et d'autres mesures essentielles.

Les recommandations découlent de divers facteurs, tels que l'historique de l'utilisateur et le comportement d'utilisateurs similaires. Un exemple de moteur de recommandation est un site Web de partage de vidéos. En fonction de votre historique de visionnage et de vos préférences, le site Web recommande des vidéos. Certains moteurs de recommandation sont basés sur des règles. Le mappage des risques et de la conformité utilise GRC un moteur de recommandation basé sur des règles.

Lors de l'utilisation du moteur de recommandation, le gestionnaire des risques doit mapper les objets d'informations avec ses déclarations de risque, ses citations et ses politiques. Les principales fonctionnalités du moteur de recommandation sont les suivantes :

- Utilise le concept d'objets d'informations pour recommander les risques et les conformités.
- Associe les applications d'entreprise aux bibliothèques de risque et de conformité en comparant les objets d'informations des bibliothèques.
- Permet aux gestionnaires des risques informatiques de définir et de mapper les bibliothèques de risques et de conformité en fonction des informations contenues dans l'application.
- Réduit le temps consacré au mappage des bibliothèques de risque et de conformité.
- Améliore le temps global nécessaire pour définir le périmètre des applications et des actifs appropriés qui doivent être audités pour un type particulier d'audit.

Objets d'informations

Les objets d'informations font partie de l'aptitude de gestion du portefeuille d'informations de l'application Gestion du portefeuille d'applications .

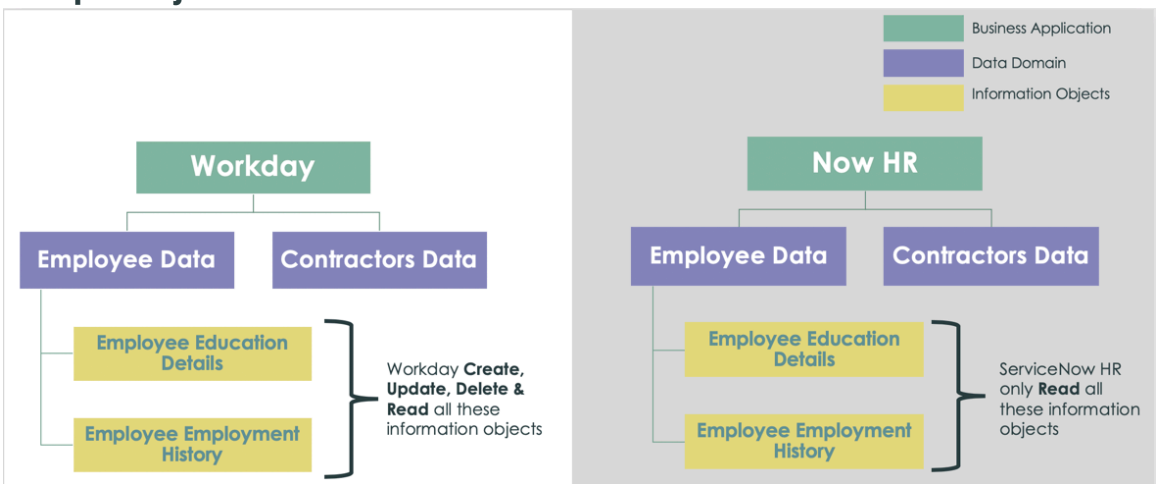
Un objet d'information est un élément de configuration qui affiche des informations dans un formulaire organisé. L'objectif de l'objet d'information est de décrire logiquement le type de données qui sont échangées entre l'application et la base de données. Une fois les objets d'information créés, ils sont mappés aux applications d'entreprise. Pour une application d'entreprise donnée, les objets d'informations déterminent si les informations peuvent être créées, mises à jour, supprimées ou lues dans cette application d'entreprise. Cette capacité permet aux propriétaires d'applications de gérer efficacement les informations. Du point de vue de la gestion de la sécurité de l'information, cette capacité permet à la fonction de risque et de conformité de définir le bon niveau de contrôles à appliquer.

La figure suivante illustre un exemple d'objets d'information. Il existe deux applications : Workday et Now HR. Les deux applications stockent des informations sur les employés. Les informations des employés sont un objet d'information. L'application Now HR peut uniquement lire les informations sur les employés, tandis que l'application Workday a plus d'autorisations. Les risques et les contrôles qui s'appliquent aux applications sont similaires. Cependant, Workday ne se contente pas de lire, mais crée, met également à jour et supprime les informations des employés. Cela signifie que les risques associés à Workday sont plus élevés et que les contrôles appliqués à Workday sont donc plus stricts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'objets d'informations



Intégration de l'évaluation Advanced Risk avec d'autres applications

En tant qu'administrateur, vous pouvez intégrer des évaluations des risques dans d'autres workflows et définir des règles déterminant quand les évaluations des risques doivent être lancées. Le principal avantage de l'intégration des évaluations des risques est la numérisation du flux de travail afin que les évaluations soient lancées automatiquement sans effort manuel.

Avant la San Diego version, vous pouviez effectuer des évaluations des risques de manière cyclique. Cela signifie que les évaluations des risques antérieures n'ont été effectuées que quelques fois par an et que vos rapports sur la situation vis-à-vis du risque peuvent donc ne pas être exacts. Pour résoudre ce problème, vous pouvez désormais effectuer des évaluations des risques pilotées par les événements. Les évaluations des risques pilotées par événement signifient que lorsqu'un événement se produit, vous pouvez effectuer une évaluation des risques. Les évaluations des risques pilotées par événement vous aident à obtenir un aperçu rapide de la situation vis-à-vis du risque réel et à prendre les mesures correctives nécessaires. Vous pouvez intégrer l'évaluation avancée des risques à n'importe quelle application et effectuer des évaluations basées sur les risques dans vos espaces de travail. Par défaut, ServiceNow® fournit l'intégration de l'évaluation Advanced Risk avec les événements à risque dans .Espace de travail Risk

Pour intégrer l'évaluation des risques dans une application de votre espace de travail, vous devez effectuer les étapes de configuration indiquées dans l'article Intégration de l'évaluation des risques dans l'espace de travail [KB0999135] de la base de Now Support connaissances. Une fois les étapes de configuration effectuées, le bouton **Lancer l'évaluation des risques** s'affiche dans l'interface utilisateur. L'image suivante montre le nouveau bouton.



Bien que vous puissiez intégrer la fonctionnalité Lancer l'évaluation des risques sur n'importe quelle application de votre espace de travail, cet article utilise les événements à risque comme exemple. Lorsque vous analysez un événement à risque et identifiez les risques pertinents, vous pouvez facilement lancer des évaluations des risques pour ces risques en intégrant le workflow d'évaluation Advanced Risk dans vos événements à risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette intégration vous permet d'effectuer des évaluations des risques sans passer par l'ensemble du processus de création des champs d'application d'évaluation des risques. Avant la San Diego publication, pour qu'un évaluateur de risque effectue une évaluation des risques, l'utilisateur de risque devait créer un périmètre d'évaluation des risques définissant l'entité, l'évaluateur et l'approbateur.

Lorsque vous lancez une évaluation d'un risque créé pour un événement à risque, bien que la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) soit définie sur la RAM primaire de la classe d'entité, vous pouvez sélectionner une autre méthodologie d'évaluation des risques pertinente. Seules les méthodologies d'évaluation des risques associées à la classe d'entité du risque sélectionné peuvent être sélectionnées. Vous pouvez ensuite spécifier l'évaluateur et l'approbateur de l'évaluation des risques. Seuls les utilisateurs ayant le rôle sn_risk_advanced.ara_assessor peuvent être les évaluateurs et les utilisateurs ayant le rôle sn_risk_advanced.ara_approver peuvent être les approbateurs. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à la section Rôles pour effectuer l'évaluation avancée des risques. Auparavant, les approbateurs étaient définis lorsque les administrateurs de risques créaient les champs d'application de l'évaluation des risques. Toutefois, lorsque vous lancez une évaluation des risques à partir d'une application, vous pouvez spécifier les approbateurs au moment de la création de l'évaluation. Vous ne pouvez pas modifier les approbateurs une fois que vous les avez spécifiés. Si l'approbateur est défini comme **identique au gestionnaire de l'évaluateur, l'approbateur** est automatiquement défini en fonction de l'évaluateur. Vous pouvez également définir le nombre de jours après lesquels l'évaluation sera considérée comme en retard.

Même lorsque vous lancez une évaluation des risques à partir d'une application à l'aide de l'API, vous pouvez ajouter ces risques au périmètre d'évaluation des risques à tout moment. Une fois le risque ajouté au périmètre d'évaluation des risques, la fréquence de l'évaluation est basée sur la fréquence définie dans le périmètre d'évaluation des risques.

Il peut y avoir des scénarios où vous ne pouvez pas lancer une évaluation des risques à partir d'une application. Ces scénarios sont répertoriés comme suit.

- Si vous sélectionnez plusieurs risques et essayez de lancer les évaluations en même temps. La raison en est que différents risques peuvent avoir des entités différentes et peuvent avoir des méthodologies d'évaluation des risques différentes.
- S'il existe une évaluation des risques en cours.
- Si une méthodologie d'évaluation des risques n'est pas définie pour l'entité pour laquelle le risque existe.

Intégration de Centre des employés et GRC

L'intégration des GRC tâches permet Centre des employés aux employés d'accomplir GRC les tâches plus facilement et efficacement. Cette intégration leur permet de signaler des événements à risque ou de demander des exceptions à la politique, ce qui les rend GRC plus utiles dans l'organisation.

Le Centre des employés portail est un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'ensemble de l'entreprise à un site de destination unique offrant une expérience simple et centralisée aux employés avec des options faciles à configurer. Pour en savoir plus sur le , consultez Explorer le Centre des employésCentre des employés .

Si vous intégrez GRC à , Centre des employés vous pouvez fournir à tous les employés une interface pour effectuer les tâches suivantes :

- Signalez rapidement les événements à risque.
- Signalez un problème.

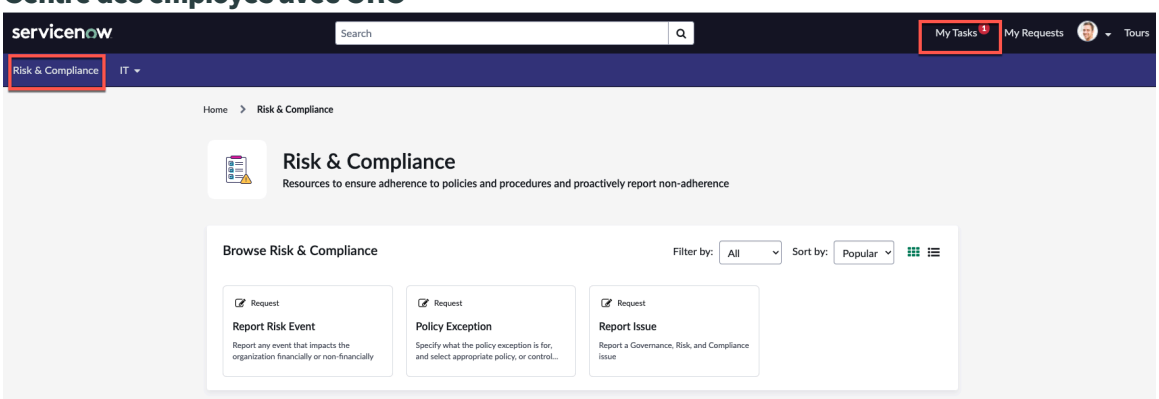
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

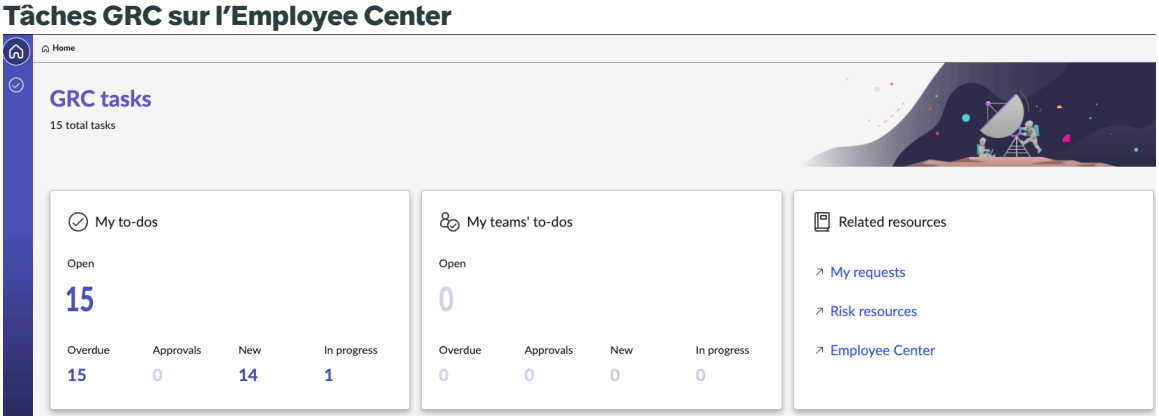
- Demandez une exception à la politique.
- Utilisez **Mes tâches** pour obtenir une vue consolidée de toutes vos tâches et les effectuer immédiatement.
- Répondre à un questionnaire sur l'identification des risques.
- Effectuez d'autres tâches telles que le questionnaire d'attestation GRC de contrôle, les évaluations des risques classiques, etc.

Les images suivantes vous montrent l'interface utilisateur du Centre des employés.

Centre des employés avec GRC



Tâches GRC sur l'Employee Center



Gérer la surveillance continue des risques entre Gestion des risques et Réponse aux vulnérabilités

La surveillance continue des risques est une intégration de fonctionnalités entre : GRCGestion des risques et les produits, qui utilise des indicateurs pour identifier rapidement les vulnérabilités à fort impact en fonction de l'impact sur l'entrepriseOpérations de sécurité Réponse aux vulnérabilités.

Les administrateurs de risque, les gestionnaires ou les utilisateurs peuvent surveiller les vulnérabilités critiques en visualisant l'effet direct sur la situation vis-à-vis du risque. Un nouveau type d'entité **de services d'entreprise** et de nouveaux modèles d'indicateur identifient automatiquement les services impactés qui sont critiques, représentent une perte de disponibilité et datent de plus de deux semaines. Ces vulnérabilités à haut risque peuvent entraîner une violation et une perte possible de propriété intellectuelle.

Remarque : Le type d'entité appelé « Services d'entreprise critiques » est défini sur inactif par défaut et doit être activé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de surveillance continue du risque

1. L'administrateur système active les modules d'extension Gestion des risques et Réponse aux vulnérabilités .
2. L'administrateur des risques crée des déclarations de risque et des modèles d'indicateurs.
3. Le gestionnaire des risques associe le type d'entité **Services d'entreprise critiques** aux déclarations de risque et aux modèles d'indicateurs.
4. L'application Réponse aux vulnérabilités ingère les données de vulnérabilité des scanners liés aux services impactés.
5. Au fur et à mesure que les risques sont identifiés, des problèmes sont générés et affectés aux propriétaires de services d'entreprise appropriés.
6. Les tableaux de bord fournissent une vue à jour aux personnes concernées de l'entreprise à mesure que les risques sont identifiés et corrigés.

Intégrer Microsoft 365 à Génération de rapports sur la gestion du risque

L'intégration Génération de rapports sur la gestion du risque (sn_grc_mgmt_report) fournit des capacités de génération de rapports aux gestionnaires de génération de rapports sur les risques pour signaler ServiceNow Gestion des risques les données système, répertorier les rapports, les graphiques, les rapports croisés dynamiques et les rapports multi-pivots à l'aide de Microsoft Word.

Les gestionnaires des risques préparent périodiquement des rapports à l'intention des membres du conseil d'administration ou de la haute direction afin de fournir des mises à jour sur le profil de risque en fonction des informations disponibles dans ServiceNow.

Cette intégration permet aux gestionnaires de génération de rapports sur les risques d'afficher l'inventaire des liaisons de ServiceNow Gestion des risques données sur le rapport et d'actualiser les données insérées pour qu'elles soient synchronisées avec les dernières ServiceNow Gestion des risques données. Une piste d'audit est également établie entre les données importées et l'instance ServiceNow. La piste d'audit fournit à n'importe quel auditeur la possibilité de sélectionner les liens dans le document et d'accéder à la source des données dans l'instance ServiceNow .

Remarque : Cette intégration est compatible avec la version de bureau 16.71 (23031200) et la version web 16.0.16412.41005 de Microsoft Word. Cependant, les graphiques ne sont pas interactifs dans la version Web. Cela signifie que vous ne pouvez pas modifier les couleurs, les formats, etc. des graphiques. La version de Windows Office prise en charge est 2303 (version 16130.20394).

Vous pouvez également modifier le format, le style et les couleurs des données importées. Les styles de graphiques suivants sont pris en charge :

Styles de graphiques pris en charge

Type de graphique	Styles pris en charge
Graphique à secteurs	• Graphique en couleur • Afficher les étiquettes de données • Titre du graphique • Afficher la légende

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Styles de graphiques pris en charge (suite)

Type de graphique	Styles pris en charge

Histogramme	• Graphique en couleur
	• Afficher les étiquettes de données
	• Titre du graphique
	• Axe X et axe Y
	  ○ Titre
	  ○ Titre en gras
	  ○ Afficher la grille
	  ○ Étiquette en gras

Histogramme à barres horizontales	• Graphique en couleur
	• Afficher les étiquettes de données
	• Titre du graphique
	• Axe X
	  ○ Titre
	  ○ Titre en gras
	  ○ Afficher la grille
	  ○ Étiquette en gras
	• Axe Y
	  ○ Afficher la grille
	  ○ Étiquette en gras

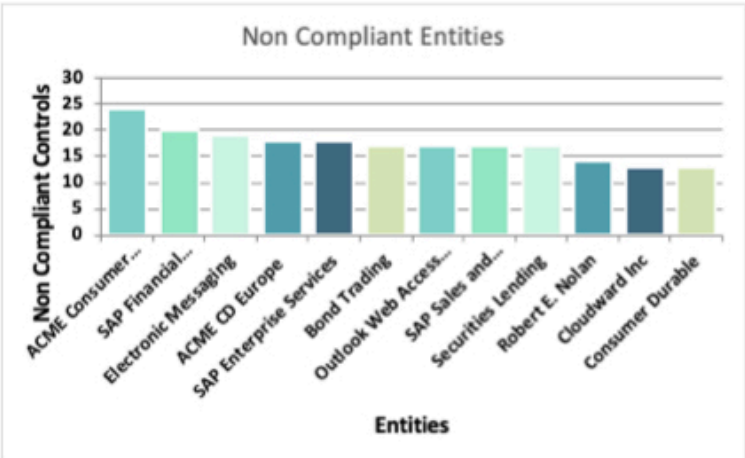
L'image suivante montre comment les données importées apparaissent dans un document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment les différents types de données importées apparaissent dans un document

The data that is imported from an instance into a Word document.





Control	Classification	Control effectiveness	Design effectiveness	Operating effectiveness	Actual start	Status
Establish and maintain electronic storage media management procedures.	Preventive	Ineffective	Effective	Ineffective	2027-07-02 22:17:48	Green
Manage changes.	Preventive	Ineffective	Ineffective	None	2023-10-23 08:15:01	Green

Workflow de Génération de rapports sur la gestion du risque

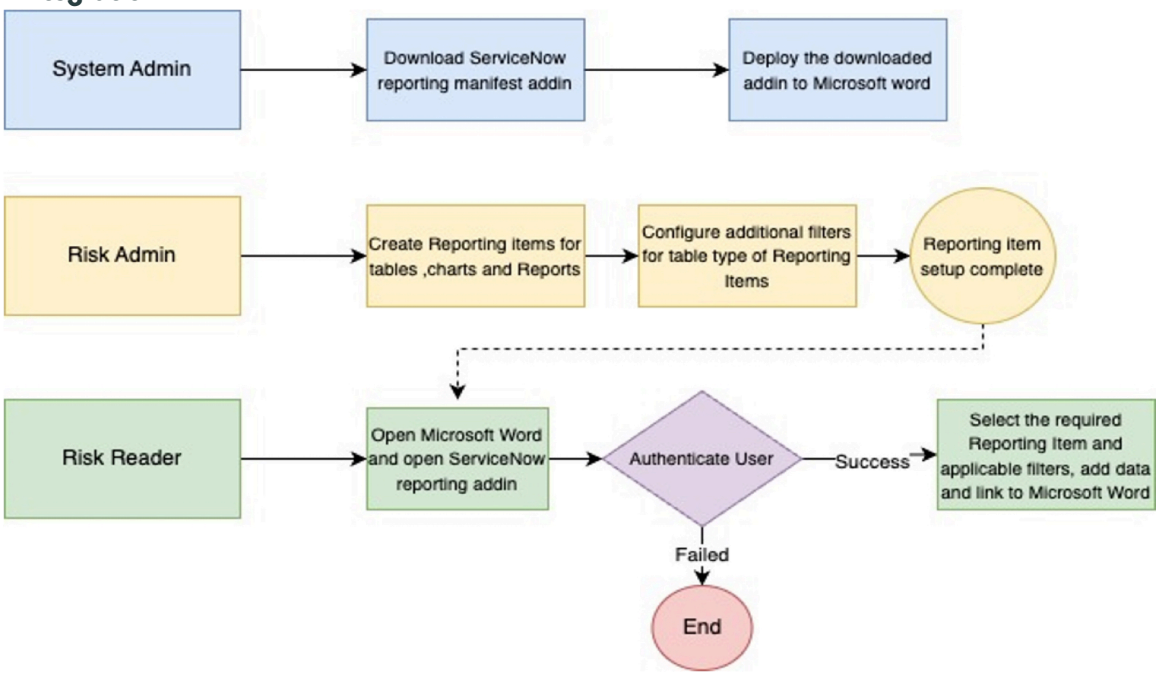
L'intégration Génération de rapports sur la gestion du risque utilise un workflow qui nécessite la participation de plusieurs rôles d'utilisateurs tels que les administrateurs système, les administrateurs de risques et les gestionnaires des risques. En définissant un flux de travail clair, les individus et les équipes peuvent mieux comprendre leurs rôles et responsabilités et générer les rapports nécessaires.

La figure suivante illustre le workflow complet d'utilisation de l'intégration Génération de rapports sur la gestion du risque pour générer des rapports dans un Microsoft Word document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus pour Génération de rapports sur la gestion du risque l'intégration



Pour générer des Microsoft Word rapports :

1. Télécharger le Reporting ServiceNow complément : En tant qu'administrateur système, téléchargez et installez le fichier de manifeste de risque. Un fichier manifeste contient des informations sur les fichiers inclus dans une application logicielle ou un package. Il est utilisé par le programme d'installation du logiciel pour s'assurer que tous les fichiers nécessaires sont installés aux bons emplacements. À cette étape, vous devez également travailler avec votre administrateur Microsoft 365 pour charger le fichier manifeste dans l'application Microsoft Word. L'administrateur Microsoft 365 dispose des droits d'accès nécessaires.
2. En tant qu'administrateur des risques, configurez les enregistrements de configuration de génération Microsoft 365 de rapports pour spécifier les tables, rapports et graphiques de votre ServiceNow® instance qui doivent être utilisés pour importer des données dans votre Microsoft Word. Vous pouvez également spécifier les colonnes d'une table à partir de laquelle vous souhaitez importer des données.
3. En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez configurer des filtres de génération de rapports supplémentaires. Ces filtres spécifient à un niveau granulaire quelles données doivent être importées dans le rapport de divulgation à partir d'une table.
4. En tant que gestionnaire des risques, accédez à votre Microsoft Word document, authentifiez-vous avec les informations d'identification ServiceNow® et importez les données de votre instance vers le document. Vous pouvez modifier le formatage des données en fonction de vos préférences.

Installer le complément pour la Reporting ServiceNow génération de rapports de risque

Associez le complément Reporting ServiceNow à votre document Microsoft Word. Ce complément est requis pour importer des rapports et des données de votre ServiceNow® instance vers des Microsoft Word documents afin de créer des rapports sur les risques.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_esg_msoff_intg
- sn_outlook_addin
- sn_grc_mgmt_report

Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **ServiceNow Reporting**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
4. Pour activer le complément, contactez votre chargé de clientèle Microsoft 365 qui peut utiliser le fichier manifeste que vous avez téléchargé à l'étape 3.

Que faire ensuite

Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de déployer le fichier manifeste, consultez l'article Déployer des compléments dans le centre d'administration Microsoft 365 [KB1307378] dans la base de Now Support connaissances.

Pour configurer les en-têtes de réponse HTTP pour le complément dans Microsoft Word le navigateur, consultez l'article Résolution de l'en-tête de réponse [KB1434453] dans la base de Now Support connaissances.

Configurer la Microsoft 365 configuration de la génération de rapports dans le risque

Configurez les enregistrements de Microsoft 365 configuration de génération de rapports pour spécifier les points de données et les rapports que vous souhaitez importer dans un Microsoft Word document à des fins de génération de rapports sur les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données sont importées dans un document à des fins de Microsoft Word déclaration de risque. Vous devez spécifier les tables et les rapports de votre ServiceNow instance qui doivent être utilisés pour importer des données dans le Microsoft Word. Vous pouvez également spécifier les colonnes d'une table à partir de laquelle vous souhaitez importer des données. Seuls les rapports créés par l'administrateur des risques ou partagés avec lui peuvent être sélectionnés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Configurations de la génération de rapports**.
2. Dans la liste Configurations de génération de rapports de Microsoft 365, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configurations de génération de rapports de Microsoft 365.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configurations de génération de rapports de Microsoft 365

Champ	Description
Domaine d'entreprise	Domaine à partir duquel la configuration est créée. Ce champ est automatiquement défini sur **Risque**.
Élément de génération de rapports	Nom de la configuration. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données sur votre définition du risque dans votre document Word, vous pouvez fournir un nom tel que Définition du risque.
Type de source	Source à partir de laquelle vous souhaitez extraire les données. Les choix sont les suivants : ○ **Table** : sélectionnez cette option lorsque vous souhaitez importer des données à partir d'une table. ○ **Rapport** : sélectionnez cette option si vous souhaitez importer des données à partir d'un rapport ou d'un graphique prédéfini. Pour plus d'informations sur la façon de créer un rapport, consultez Créer un rapport avec les questions-réponses de l'analyse . **Remarque :** Seuls les rapports de liste, les rapports sous forme de tableau croisé dynamique, les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux, les histogrammes horizontaux et verticaux et les graphiques à secteurs sont disponibles pour la sélection. Les histogrammes empilés et les histogrammes groupés ne sont pas pris en charge.
Table source	Table source à partir de laquelle extraire les données. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**.
Filtre	Condition de filtre pour filtrer les enregistrements. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**.
Colonnes	Colonne de la table dont les valeurs doivent être insérées. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**.
Rapport source	Rapport disponible à insérer dans le rapport de divulgation. Ce champ s'affiche uniquement si **Rapport** est sélectionné dans le champ **Type de source**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option qui indique si l'enregistrement est actif. Seuls les enregistrements actifs sont disponibles pour la sélection dans le document.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires à la configuration de génération de rapports. Ces filtres permettent d'extraire les données de votre rapport de divulgation Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un Microsoft 365 enregistrement de configuration dans le risque.

Configurer un rôle de domaine professionnel dans Génération de rapports sur la gestion du risque

Configurez les rôles de domaine d'entreprise afin que les utilisateurs d'un domaine particulier puissent sélectionner le domaine pour lequel ils souhaitent importer les données. Seuls les utilisateurs ajoutés pendant la configuration sont en mesure d'afficher le domaine sur le document Microsoft Word.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Domaines business**.
2. Sélectionnez l’enregistrement de nom de domaine à risque par défaut.
3. Sélectionnez le champ **Rôles**.
4. Ajoutez ou supprimez les rôles selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un Microsoft 365 enregistrement de configuration dans le risque

Ajoutez des filtres de génération de rapports supplémentaires pour spécifier à un niveau granulaire quelles données doivent être importées dans le rapport à partir d’une table à l’aide de l’application Génération de rapports sur la gestion du risque .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous indiquez que vous souhaitez importer des données à partir d'une table particulière, vous devez également spécifier à partir de quel enregistrement exact de la table vous avez besoin des données. Par exemple, supposons que vous spécifiiez que vous souhaitez extraire les données de la table sn_risk_risk. Cette table peut avoir plusieurs enregistrements. Par conséquent, vous devez spécifier l'enregistrement exact à partir duquel vous souhaitez extraire les données. Vous pouvez spécifier autant de filtres que vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Configurations de la génération de rapports**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez ajouter les filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Filtres de la configuration de génération de rapports de Microsoft 365, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre de la configuration de génération de rapports de Microsoft 365

Champ	Description
Configuration de génération de rapports	Nom de la configuration à laquelle vous ajoutez des filtres supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini.
Nom de champ	Nom du champ à partir duquel les données doivent être extraites. Par exemple, pour la table des risques, vous pouvez spécifier le champ **Nom** . Si vous sélectionnez un nom, tous les noms des risques sont disponibles pour la sélection lors de l'importation des données.
Ordre	Ordre du champ tel qu'il apparaît dans le panneau de complément du document.
Agréger sur la dimension temporelle	Option permettant d'agréger les données de la table source de configuration de la génération de rapports en fonction de la dimension temporelle choisie. Pour plus d'informations sur cette option, consultez l'exemple exposé dans la procédure. Ce champ n'apparaît que lorsque le **Nom de champ** comporte **Dimension temporelle**.
Dimension temporelle	Dimension temporelle pour laquelle les données doivent être agrégées. La liste des dimensions temporelles est la suivante : ○ Année ○ Semi-annuel ○ Trimestriel ○ Mois ○ Semaine ○ Date Sélectionnez les dimensions en fonction de vos besoins et déplacez-les de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'apparaît que lorsque l'option **Agréger sur la dimension temporelle** est sélectionnée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les données de configuration sont prêtes à être importées dans votre complément.

Ajouter le complément Reporting ServiceNow à Microsoft Word

Avant de pouvoir importer des données dans votre document Microsoft Word en vue de créer vos rapports de divulgation, vous devez ajouter le complément Reporting ServiceNow à votre Microsoft Word.

Avant de commencer
Rôle requis : n'importe quel utilisateur du document Microsoft Word.

Procédure

1. Ouvrez l'application Microsoft Word.
2. Dans la barre de menus, sélectionnez **Accueil**.
3. Sélectionnez **Compléments**.
4. Sélectionnez **GÉRÉ PAR L'ADMINISTRATEUR**.
5. Sélectionnez le complément **ServiceNow Reporting**.
6. Sélectionnez **Ajouter**.

Résultats
L'intégration de Microsoft 365 pour la génération de rapports ServiceNow est activée et les boutons suivants sont disponibles sur le document Microsoft Word dans le complément **ServiceNow Reporting**.

- **Insérer un lien**
- **Gérer les liens**
- **Créer une réclamation**

Importer des données de risque dans un Microsoft Word

Importez et insérez des données telles que des points de données de risque et des rapports dans un Microsoft Word document de rapport à partir d'une ServiceNow instance. Vous ne pouvez importer et insérer que les données configurées dans vos configurations de génération de rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_reader

Procédure

1. Accédez au document Microsoft Word dans lequel vous souhaitez insérer des données.
2. Sur le ruban, sélectionnez **Insérer un lien**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’écran ServiceNow de connexion s’affiche dans le volet droit.

3. Pour vous connecter à votre instance ServiceNow, sélectionnez **Se connecter**.
   a. Un message s'affiche et indique que ServiceNow Reporting s'affichera dans une nouvelle fenêtre, sélectionnez **Autoriser**.
   b. Sur l'écran de connexion ServiceNow, saisissez vos informations d'identification.
   c. Sélectionner **Autoriser**.
4. Pour insérer un point de données de risque d’une table dans le document, déplacez le curseur à l’endroit où vous souhaitez insérer des données.
   a. Sélectionnez l'onglet **Données** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine business** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de rapport** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   Les filtres supplémentaires s'affichent dynamiquement en fonction de l'enregistrement de configuration sélectionné.
   d. Dans le champ **Nom** , sélectionnez le nom de l’enregistrement de configuration.
   e. Dans le champ **Valeur à insérer**, sélectionnez la colonne à partir de laquelle vous souhaitez insérer des données.
   f. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Pour insérer un tableau dans le rapport, déplacez le curseur à l’endroit où vous souhaitez insérer des données.
   a. Sélectionnez l'onglet **Table** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine business** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les données sont insérées dans le document de rapport. Le texte inséré prend la mise en forme du document. Vous pouvez modifier le formatage selon vos besoins.
6. Pour insérer un graphique, déplacez le curseur au point où vous souhaitez insérer le graphique.
   a. Sélectionnez l'onglet **Graphique** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine business** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   Le graphique est inséré dans le document de rapport. Le graphique inséré peut être modifié en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez modifier les couleurs, le type de graphique, etc.
7. Pour afficher les détails de n'importe quel enregistrement inséré dans le document, sélectionnez le contrôle de contenu, puis **Ouvrir le lien**.
   Vous accédez alors à l’instance ServiceNow, où vous pouvez accéder aux données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour afficher la liste de tous les liens ServiceNow que vous avez insérés dans le rapport et obtenir les données les plus récentes sur le document, sélectionnez **Gérer les liens**.

   a. Cochez les cases pour les liens que vous souhaitez actualiser.

   b. Sélectionnez l'icône d'actualisation
   Les données sont actualisées lors de l'affichage de l'heure d'actualisation et de la conservation du formatage du document.

9. Pour identifier et mettre en évidence le contrôle de contenu sélectionné dans le rapport, sélectionnez les trois points verticaux ou l'icône Actions supplémentaires.
   Le contrôle de contenu est mis en surbrillance dans le volet droit.

Utiliser Gestion des risques

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités et les options de l'application Gestion des risques pour effectuer diverses activités, telles que la création de problèmes, la génération de rapports d'événements à risque, l'exécution d'évaluations des risques, etc.

Expérience mobile pour GRC Gestion des risques

En tant que gestionnaire des risques, utilisez votre AndroidiOS appareil ou appareil mobile pour gérer votre travail.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble de l'utilisation d'appareils mobiles pour gérer les risques

En tant qu'utilisateur disposant du rôle de ServiceNow AI Platform® gestionnaire des risques (sn_risk.manager), gérez vos tâches, affectations, demandes, approbations et autres actions de suivi à partir de votre équipement mobile. Recevez des notifications en temps opportun pour les alertes actuelles, ainsi que l'état des risques et de la conformité pour tous vos actifs critiques, fournisseurs et services d'entreprise essentiels impactés.

Avec le Application GRC Mobile, vous pouvez effectuer les activités suivantes Gestion des risques sans être lié au bureau :

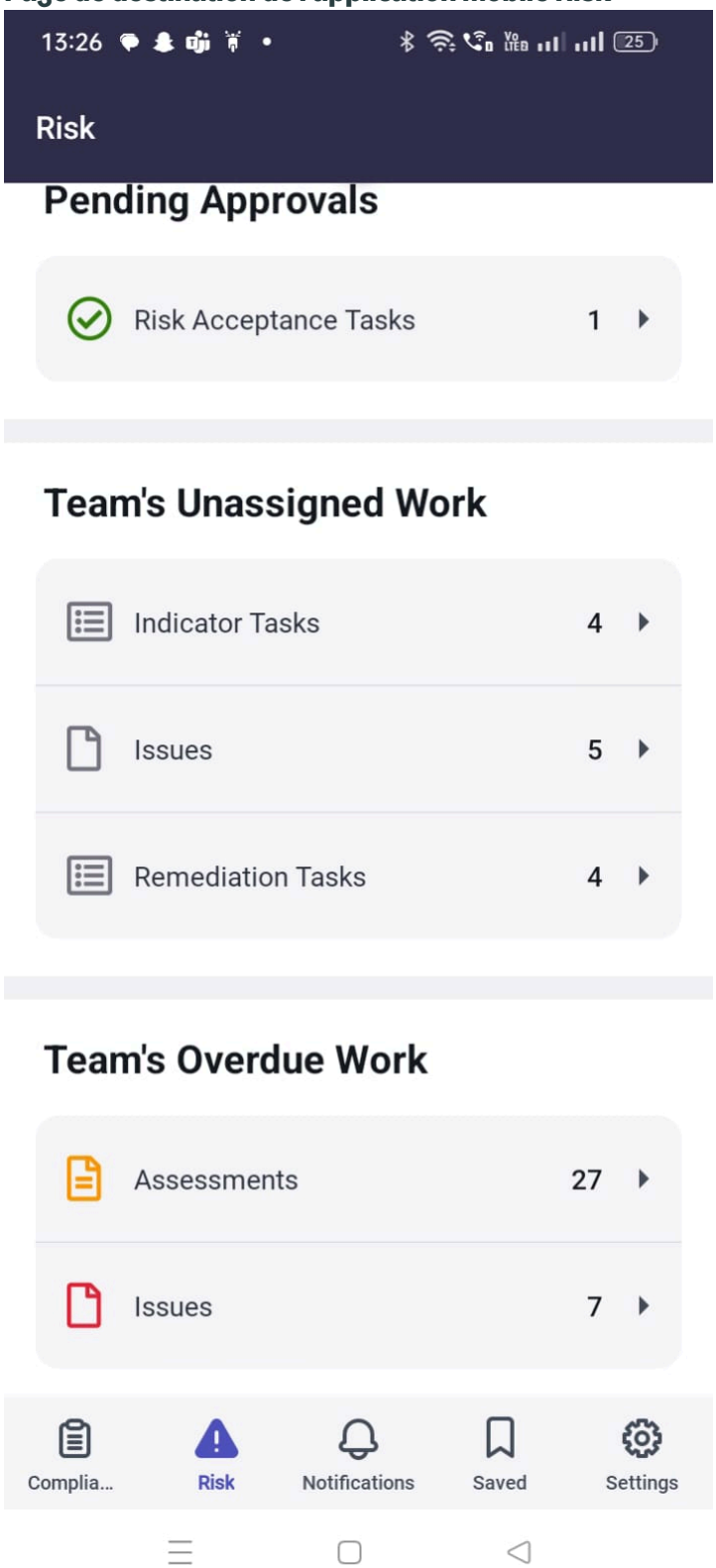
- Approuvez ou rejetez les tâches en attente qui vous sont affectées à l'aide de l'applet Tâches d'acceptation des risques.
- Affectez des tâches non affectées à votre équipe avec les applets Tâches d'indicateur, Problèmes et Tâches de remédiation.
- Gérez et réaffectez les tâches en retard de votre équipe à l'aide des applets Évaluations et Problèmes en retard.

La figure suivante illustre la façon dont vous vous connectez à votre ServiceNow AI Platform instance à partir de votre équipement mobile et l'écran d'accueil qui s'affiche une fois que vous vous êtes connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de l'application mobile Risk



Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de votre ServiceNow AI Platform instance et l'installation de , reportez-vous à la Application GRC Mobile section Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile. Pour obtenir des instructions sur la façon de se connecter, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.

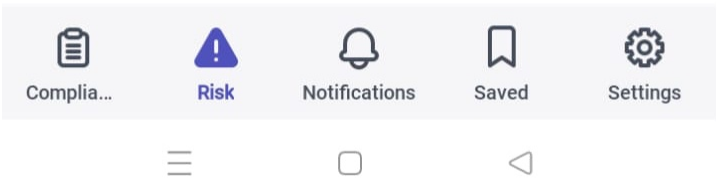
Applications

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Les applications sont des ServiceNow® composants logiciels tels que Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques et Gestion de l'audit qui fournissent des fonctions et des fonctionnalités spécifiques au sein de votre ServiceNow AI Platform instance. Une fois ces applications principales et l'application GRC Mobile installées sur votre ServiceNow AI Platform instance, ces applications s'affichent sous forme d'icônes au bas de votre AndroidiOS appareil mobile une fois connecté.

Icônes en bas de l'écran de l'appareil



Dossiers

Chaque ServiceNow® Mobile application contient des dossiers qui séparent les applets par catégories. Dans l'image précédente, Approbations en attente, Travail non affecté de l'équipe et Travail en retard de l'équipe sont les dossiers du Application Risk Mobile.

Applets

Les applets sont les différentes options au sein de l'application. Dans l'image précédente, les icônes des sections Approbations en attente, Travail non affecté de l'équipe et Travail en retard de l'équipe sont les applets disponibles pour le Application Risk Mobile.

Connectez-vous au Application GRC Mobile

Ouvrez le Application GRC Mobile et ajoutez une ServiceNow AI Platform® instance à Gestion des risques votre appareil mobile.

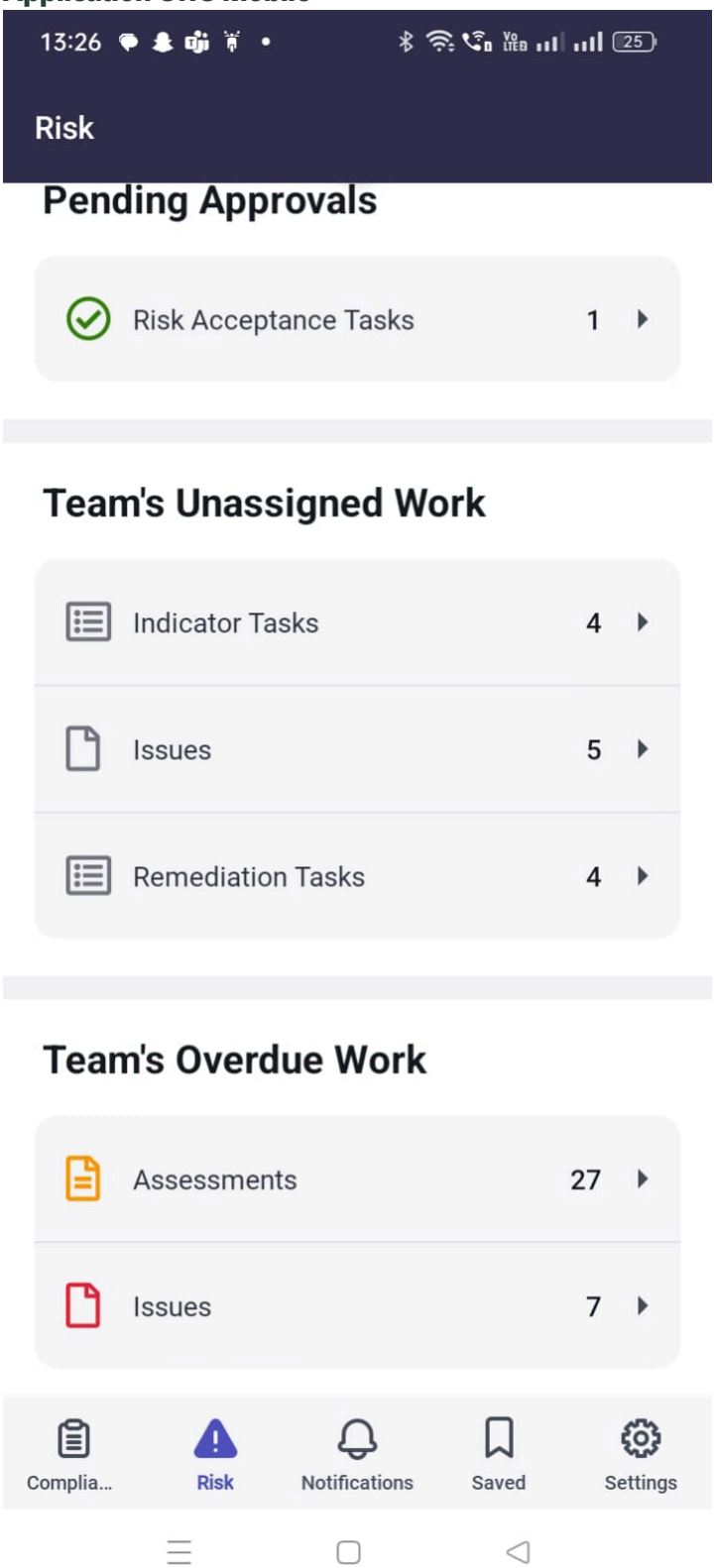
Avant de commencer

Vérifiez que vous avez effectué les étapes de configuration décrites à la section Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile



Rôle requis : Responsable des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Temps pour accomplir cette tâche : 5 à 7 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'application **ServiceNow Agent** .



Si vous n'êtes pas déjà connecté à une ServiceNow AI Platform instance, l'écran Instances s'affiche.

2. Si l'instance ServiceNow AI Platform avec l'application Gestion des risques principale n'est pas déjà ajoutée à votre appareil mobile, procédez comme suit pour l'ajouter.

   a. Sur l'écran Instances qui s'affiche, appuyez sur l'icône (icône Plus).
   Un écran s'affiche et vous invite à saisir et à enregistrer l'adresse d'une ServiceNow AI Platform instance.

   b. Renseignez les champs.

Champ	Description
Entrez l'adresse de l'instance ou scannez un code QR.	Choisissez-en un pour continuer : ▪ Avant le .service-now.com, entrez le nom de votre ServiceNow AI Platform instance, par exemple, grcmobile. ▪ Saisissez une adresse dans ce champ. Cette adresse correspond à l'URL de votre ServiceNow AI Platform instance que vous souhaitez afficher sur votre appareil mobile, par exemple, https://grcprkny.service-now.com. ▪ Scannez un code QR. Pour plus d'informations sur l'application mobile, consultez Se connecter à une instance avec une application mobile
(Facultatif) Saisir le pseudonyme	entrez un surnom pour cette instance. Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil, des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une ServiceNow AI Platform instance.

   c. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.

3. Sur l'écran de connexion qui s'affiche ServiceNow , saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance ServiceNow AI Platform que vous souhaitez ajouter, puis appuyez sur **Connexion**.
   L'écran d'accueil Risk (Risque s'affiche). Vous vous êtes connecté avec succès au Application GRC Mobile.

4. Une fois connecté, vérifiez que les notifications sont activées dans le Application GRC Mobile.

   a. Sur l'écran d'accueil en bas, appuyez sur **Plus**.

   b. Sur l'écran Plus, appuyez sur **Notification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur l'écran Notifications, appuyez sur **Activer les notifications** si elles ne sont pas activées.
Les notifications de sont ServiceNow AI Platform affichées sur l'écran Notifications dans le Application GRC Mobile.

5. Une fois que vous vous êtes connecté à une instance sur votre équipement mobile, il s'agit de l'instance par défaut ServiceNow AI Platform sur l'appareil.
Si vous souhaitez afficher une autre ServiceNow AI Platform instance sur l'appareil, vous devez vous déconnecter de l'instance par défaut. Pour vous déconnecter :

a. Appuyez sur **Plus**.
L'écran Plus s'affiche.

b. Appuyez sur **Paramètres**.

c. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur **Déconnexion**.
L'écran Instances s'affiche avec toutes les ServiceNow AI Platform instances que vous avez ajoutées à l'appareil mobile.

d. **Facultatif :** Appuyez sur une autre instance pour vous y connecter ou suivez les étapes précédentes pour ajouter une autre instance.

Trouble?

Si l'écran des instances ne s'affiche Application GRC Mobile pas après que vous avez appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** sur votre appareil, vérifiez que **ServiceNow Agent** est autorisé en tant qu'application de confiance sur votre appareil. Pour autoriser l'accès en tant qu'application de confiance, accédez aux paramètres ou à la zone de gestion générale des appareils sur votre appareil mobile et appuyez sur l'option (**Approuver l'application**, etc.) pour autoriser l'accès.

Si un message d'erreur s'affiche après que vous avez saisi vos informations d'identification sur l'écran de connexion, vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour l'instance ServiceNow AI Platform sont corrects.

Si vous rencontrez des problèmes d'affichage sur l'écran d'accueil, vérifiez votre connexion réseau.

Si vous ne pouvez pas afficher l'écran Instances après avoir appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** , essayez de la désinstaller de votre appareil. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de l'application sur l'App Store d'Apple iOS ou le Google Play Store et essayez de la réinstaller.

Que faire ensuite

Sélectionnez l'une des rubriques suivantes pour plus d'informations sur chaque applet.

Traiter les tâches d'acceptation des risques en attente avec le Application GRC Mobile

Traitez les demandes d'approbation en attente pour Gestion des risques les tâches d'acceptation qui vous sont soumises.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

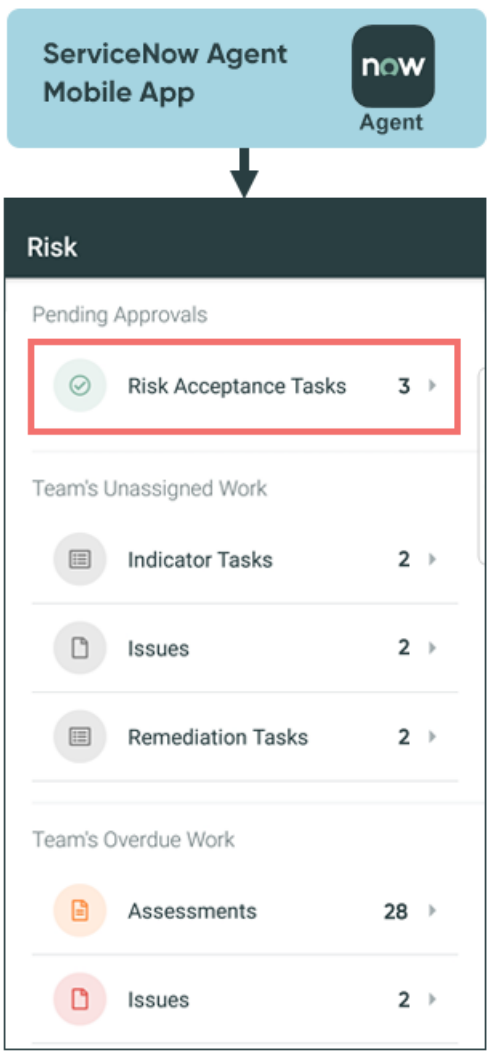
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approuvez ou rejetez une demande en attente à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant de traiter la demande. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk affiché, appuyez sur **Tâches d'acceptation du risque**.

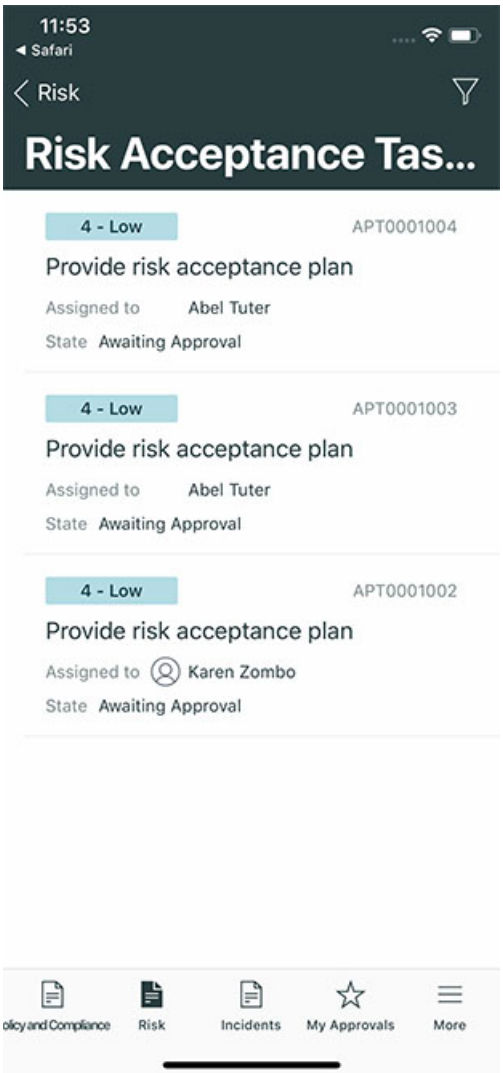
   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.



L'écran des tâches d'acceptation des risques s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



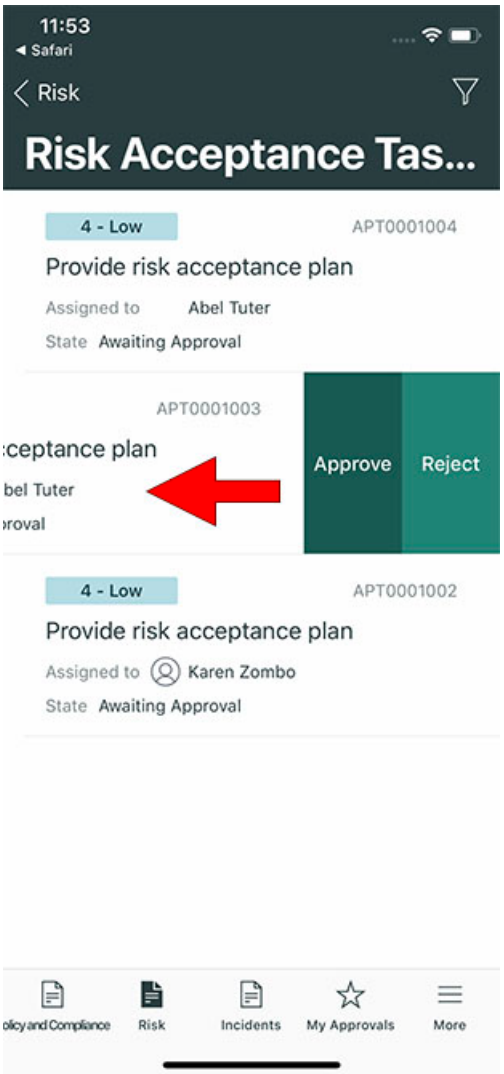
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour approuver ou rejeter une demande directement à partir de la liste, avec l'écran Tâches d'acceptation des risques affiché, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

Option	Description
Approuver	Dans le champ Commentaires, saisissez des commentaires. Les commentaires sont facultatifs pour les approbations. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Refuser	Dans le champ Commentaires, saisissez des commentaires. Les rejets sont requis avec des commentaires. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

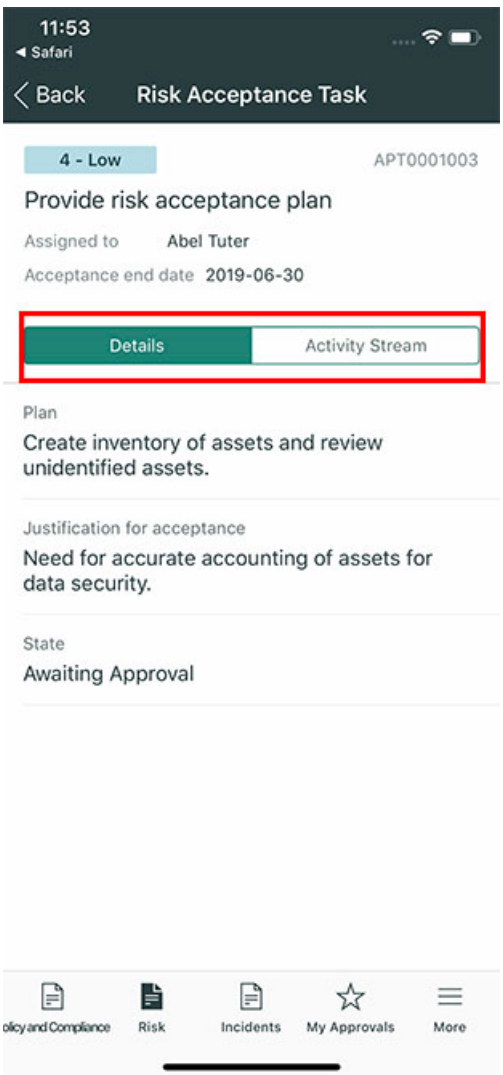
6. Une fois l'écran Tâches d'acceptation des risques affiché, vous pouvez également procéder comme suit pour afficher plus de détails ou ajouter une note de travail à un enregistrement de la liste.
7. Avec l'écran Tâche d'acceptation de risque affiché, appuyez sur l'enregistrement pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour afficher plus de détails, sur l'enregistrement qui s'affiche, appuyez sur **Approbation pour** afin d'afficher la tâche d'acceptation de risque.
9. Appuyez sur l'enregistrement de tâche qui s'affiche pour l'ouvrir.

Sur l'enregistrement qui s'affiche, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l'onglet Détails sélectionné, pour approuver ou rejeter la demande, en haut à gauche de l'écran, appuyez sur l'icône de flèche arrière  deux fois pour revenir à l'enregistrement de la tâche d'acceptation de risque. Avec l'écran Tâche d'acceptation des risques affiché, appuyez sur l'icône de menu (icône ) pour approuver ou rejeter la demande. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	a. Affichez les notes de travail et les com–mentaires supplémentaires. Pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier, appuyez sur l'icône Plus (icône ). **b.** Revenez à l'enregistrement de la tâche d'acceptation des risques comme décrit dans l'option précédente, puis appuyez sur l'icône de menu (icône ) pour ap–prouver ou rejeter la demande.
Appuyez sur une icône d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Risque pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Plat-form de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Plus** , puis sur **Para mètres**. Appuyez sur **Se déconnecter** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Affecter des Gestion des risques tâches d'indicateur avec le Application GRC Mobile

Affectez des tâches d'indicateur non affectées à un membre de votre groupe d'affectation. Une tâche d'indicateur est associée à un enregistrement de risque qui est affecté à votre groupe de conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : Responsable des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez une tâche d'indicateur à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant l'affectation. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

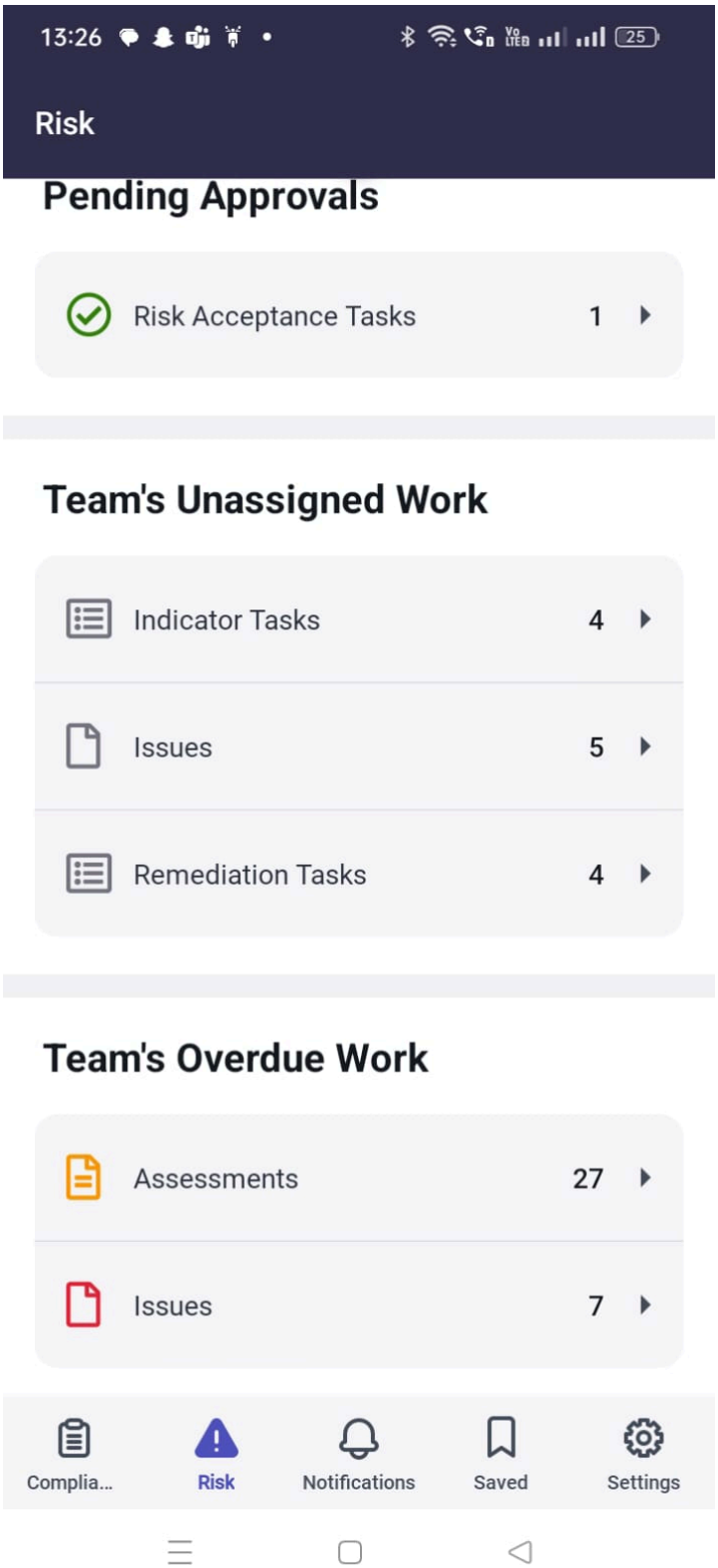
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk affiché, sous la section Travail non affecté de l'équipe , appuyez sur **Tâches d'indicateur**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

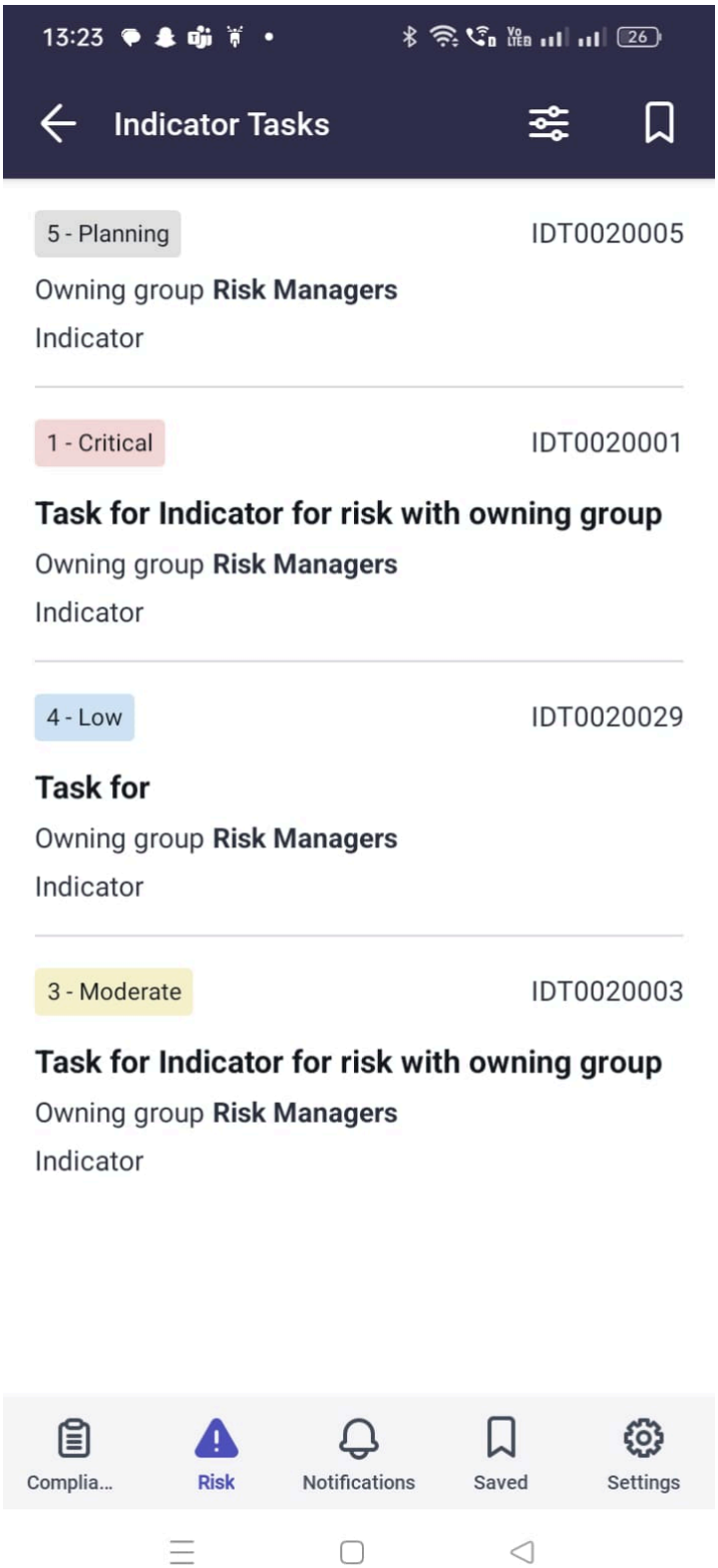
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Tâches d’indicateur s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



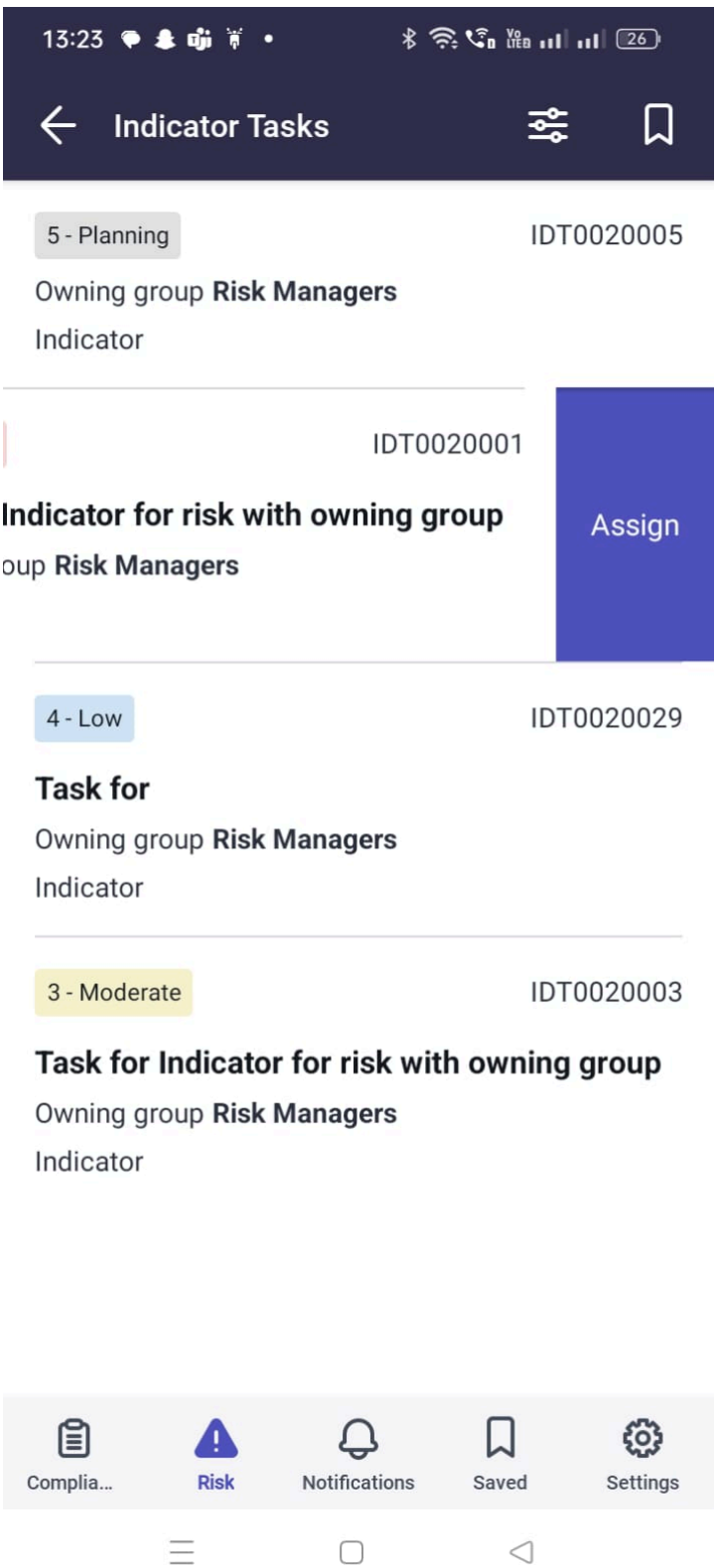
3. Facultatif : Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Tâches de l'indicateur, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



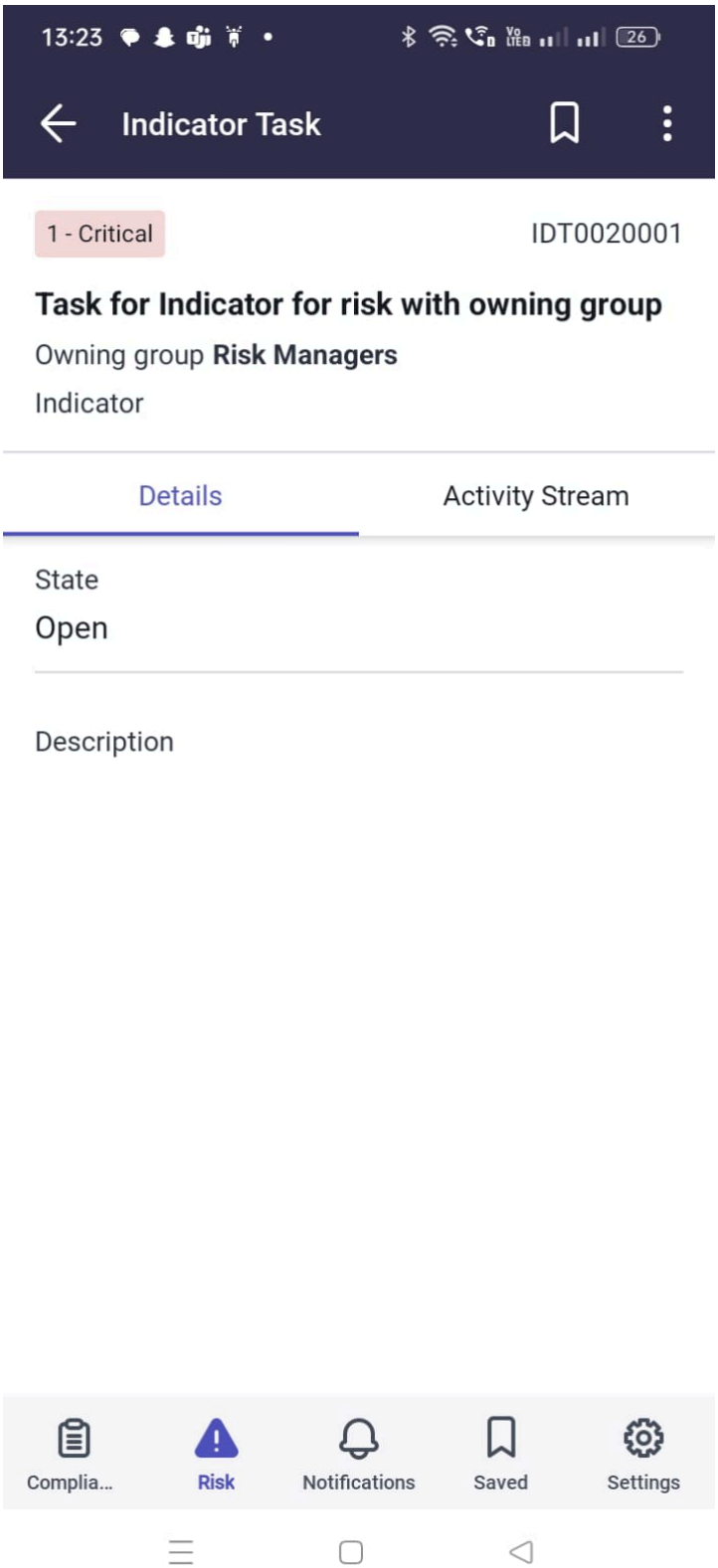
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Affecter**.
6. Appuyez sur **Affecté à** et, sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur.
   Vous pouvez également saisir du texte dans le champ de recherche.
   Le nom de l'utilisateur s'affiche sur l'écran Affecter la tâche d'indicateur Vous pouvez affecter des tâches d'indicateur à n'importe quel utilisateur.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
   Une fois que vous avez affecté la tâche à un utilisateur, l'enregistrement n'est plus affiché dans la liste des tâches d'indicateur.
8. Sinon, pour examiner plus de détails ou ajouter des notes de travail, avec l'écran Affecter la tâche d'indicateur affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir.
9. Une fois les champs de l'enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Avec l'onglet Détails sélectionné, pour affecter l'enregistrement, en haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône de ⋮). Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu ( ). Appuyez sur Affecter. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur. Vous pouvez également saisir du texte dans le champ de recherche. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Appuyez sur une icône d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Risque pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Plus** , puis sur **Paramètres**. Appuyez sur **Se déconnecter** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Traduction automatique

Affecter Gestion des risques les problèmes avec le Application GRC Mobile

Affectez des problèmes non affectés à un membre de votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement du risque et les tâches de rattrapage associées à un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

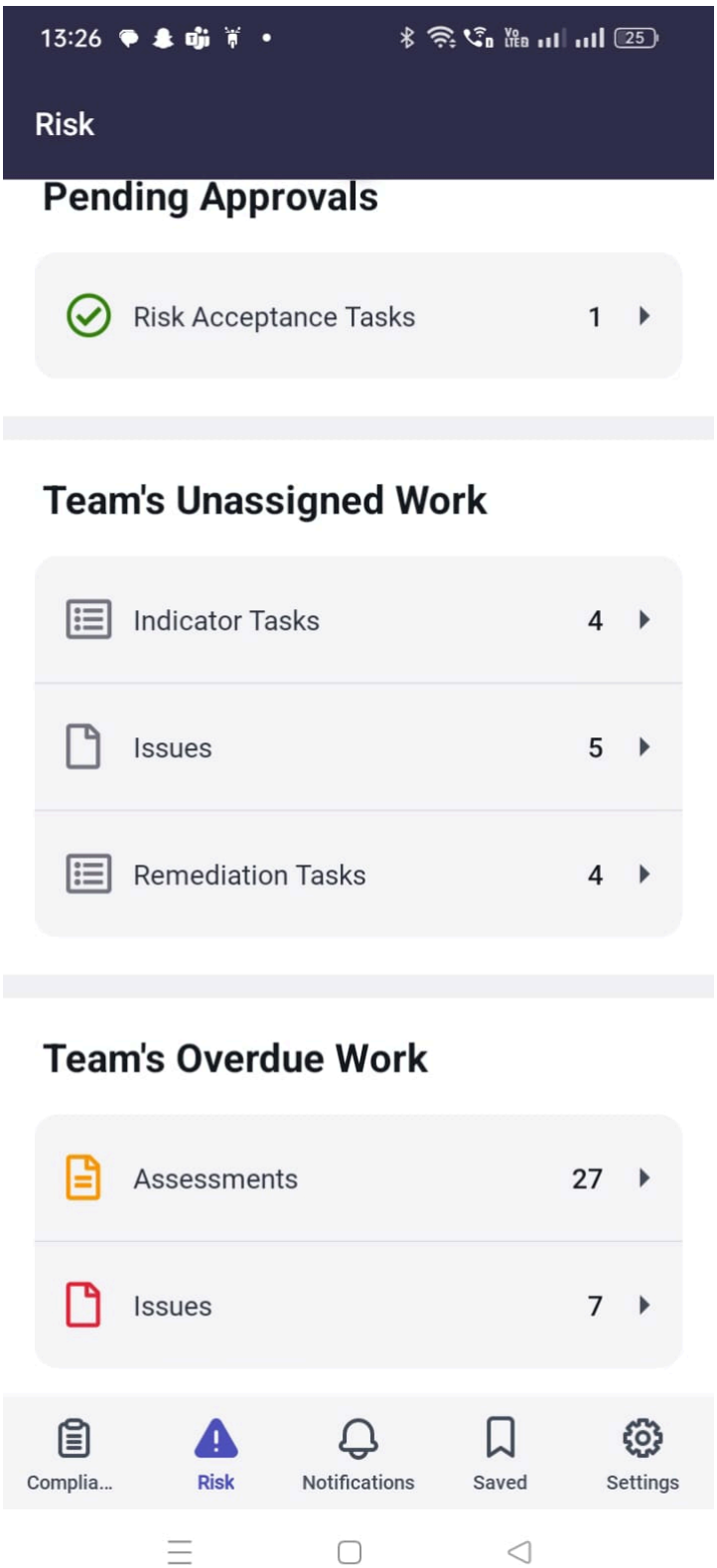
Modifiez ou affectez un problème à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou afficher les détails et les listes connexes de l'enregistrement avant l'affectation. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk affiché, sous la section Travail non affecté de l'équipe , appuyez sur **Problèmes**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

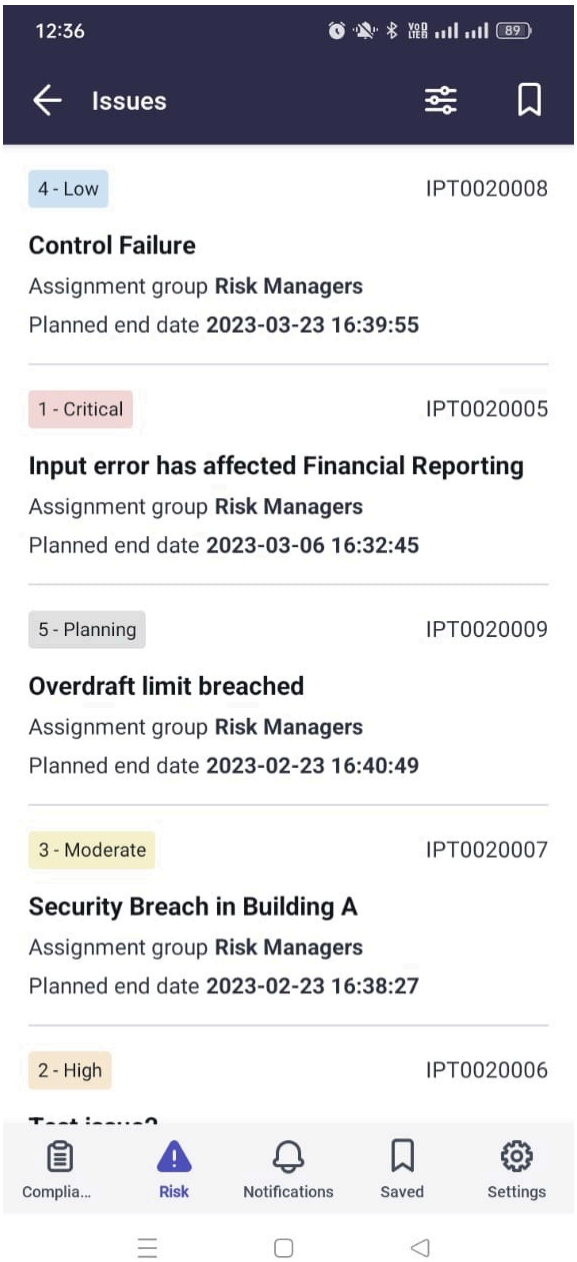
Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.



L'écran Problèmes s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



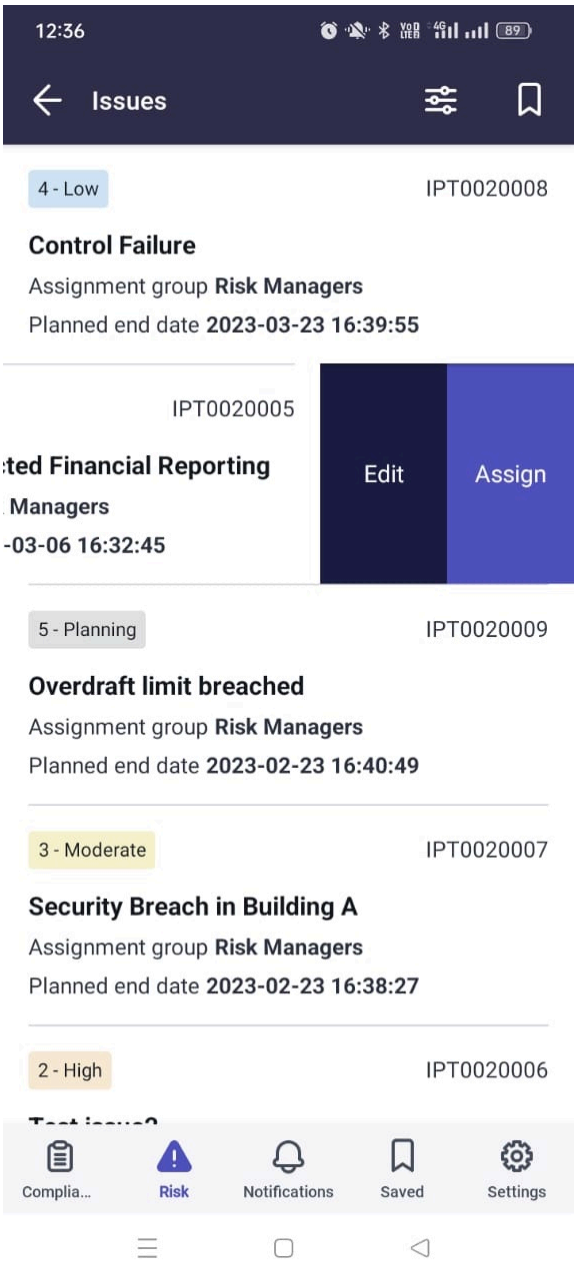
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour modifier ou affecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Problèmes, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



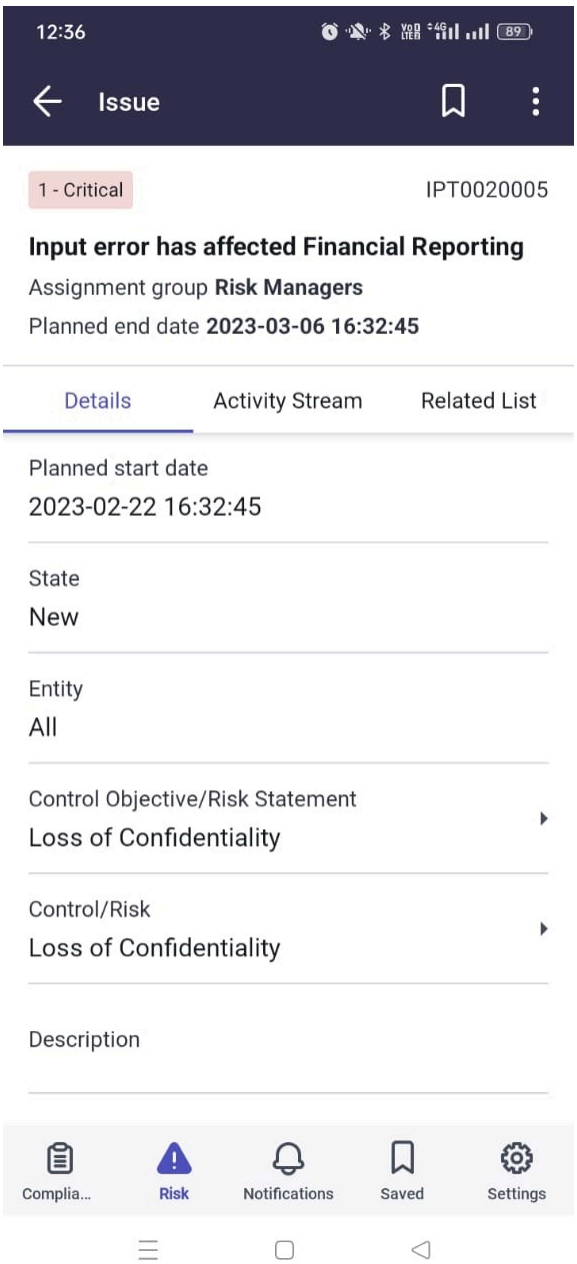
5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un dans le tableau suivant pour continuer.

Option	Description
Modifier	Dans le champ Prolonger de plusieurs jours de l'écran Modifier le problème qui s'affiche, saisissez une valeur. Cette valeur est ajoutée au champ Durée de votre ServiceNow AI Platform instance. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Affecter	Sur l'écran d'affectation de problème qui s'affiche, appuyez sur les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** pour affecter le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sinon, avec l’écran Problèmes affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et afficher plus de détails.
7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l’onglet Détails sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Consultez les champs pour plus de détails sur le problème, en particulier les dates de début et de fin planifiées. Appuyez sur le champ **Objectif de contrôle/Définition du risque** pour le développer. Une liste des enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	de définition du risque s'affiche. Appuyez sur un élément pour afficher l'enregis–trement de la définition du risque. Appuyez sur le champ **Contrôle/Risque** pour le développer. La liste des enregis–trements de risque s'affiche. Appuyez sur un élément de la liste pour ouvrir l'enregistrement. Une fois l'enregistre–ment affiché, sélectionnez les onglets **Dé tails** ou **Flux d'activité** pour plus d'infor–mations. ○ En haut à droite de l'écran avec l'écran Problème affiché, appuyez sur l'icône de menu (icône) pour modifier et affec–ter le problème. Suivez les étapes dé–crites dans le tableau précédent.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisis-sez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les com–mentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône) pour affec–ter ou modifier le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précé–dent.
Onglet Liste connexe	Une fois l'onglet Liste connexe sélectionné, procé-dez comme suit. **a.** Appuyez sur **Tâches de rattrapage** pour développer le champ. Sur l'écran Tâche de rattrapage, affichez les éléments de la liste connexe associés à l'enregistrement de problème. **b.** Dans la liste qui s'affiche, appuyez sur un élément pour ouvrir l'enregistrement et afficher plus de détails sur la tâche. **c.** Après votre révision, revenez à l'enregis–trement du problème et appuyez sur le menu (icône pour affecter ou modifier le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Appuyez sur une icône d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Appuyez sur l'icône Risque pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Plus** , puis sur **Para mètres**. Appuyez sur **Se déconnecter** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Affecter les Gestion des risques tâches de rattrapage avec le Application GRC Mobile

Affectez une tâche de rattrapage non affectée à un utilisateur de votre groupe. Modifiez les champs contenant le champ **Prolonger de plusieurs jours** . Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement du risque et les problèmes associés à une tâche de rattrapage.

Avant de commencer

Rôle requis : Responsable des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez une tâche de rattrapage non affectée directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant l'affectation ou ajouter une note de travail. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

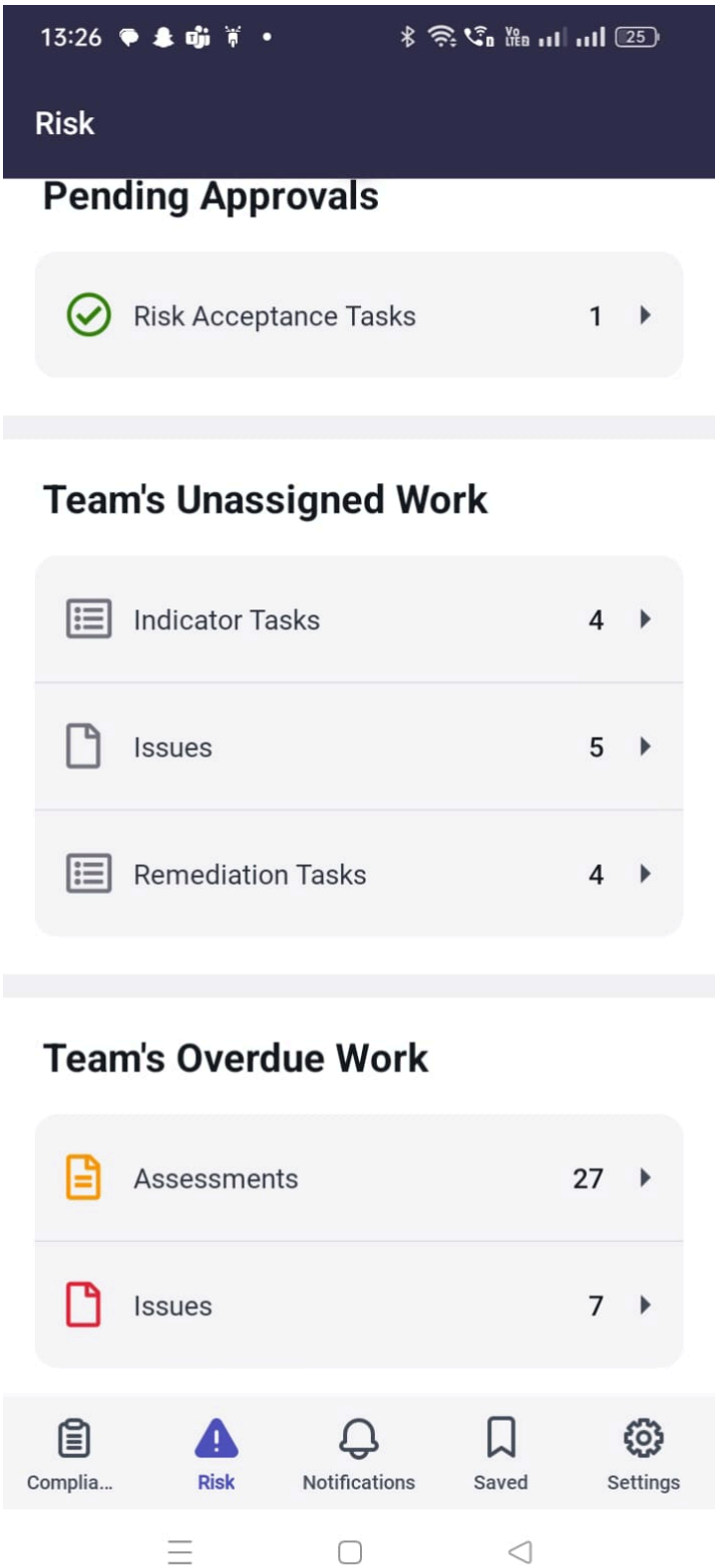
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Une fois l'écran d'accueil Risk affiché, sous la section Travail non affecté de l'équipe , appuyez sur **Tâches de remédiation**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

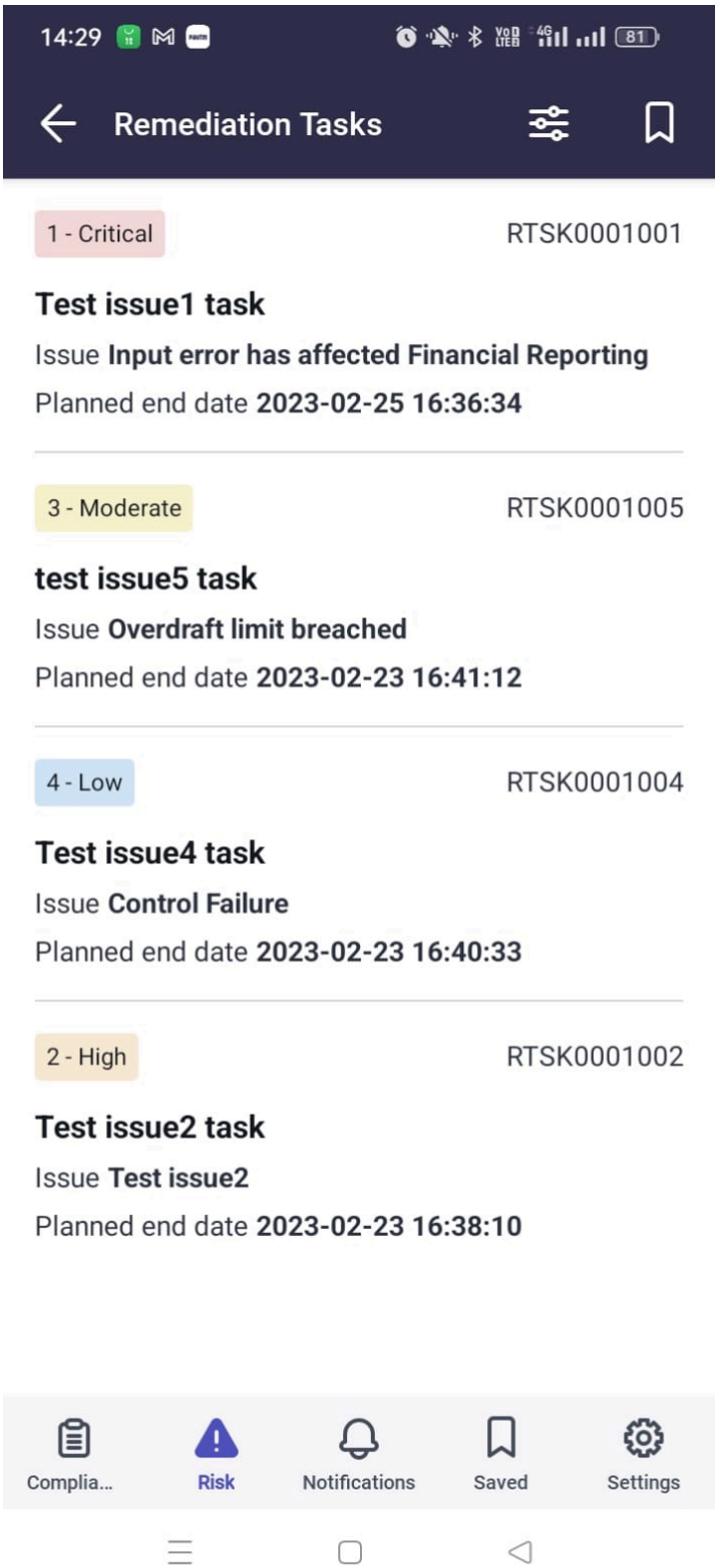
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Tâches de remédiation s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



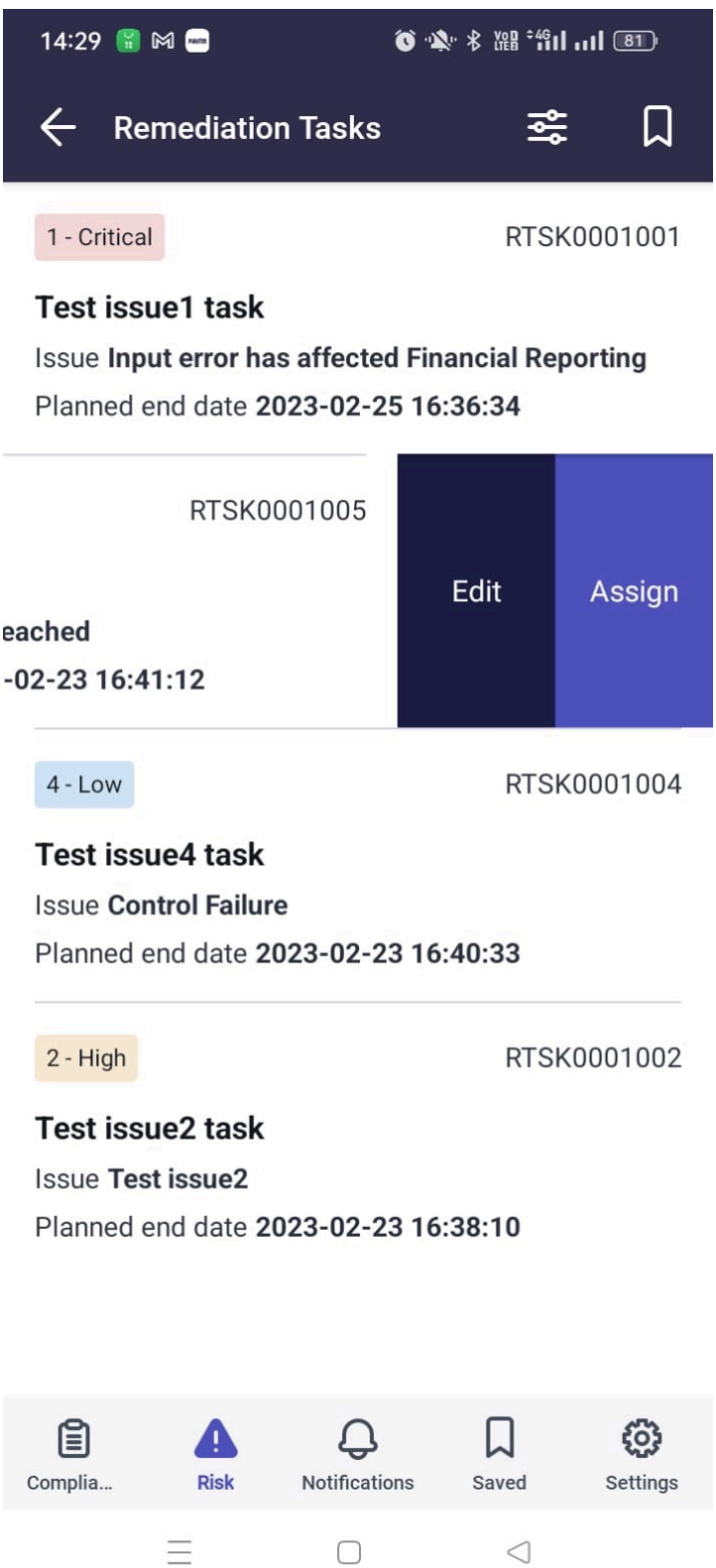
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

4. Pour modifier ou affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Tâches de rattrapage, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

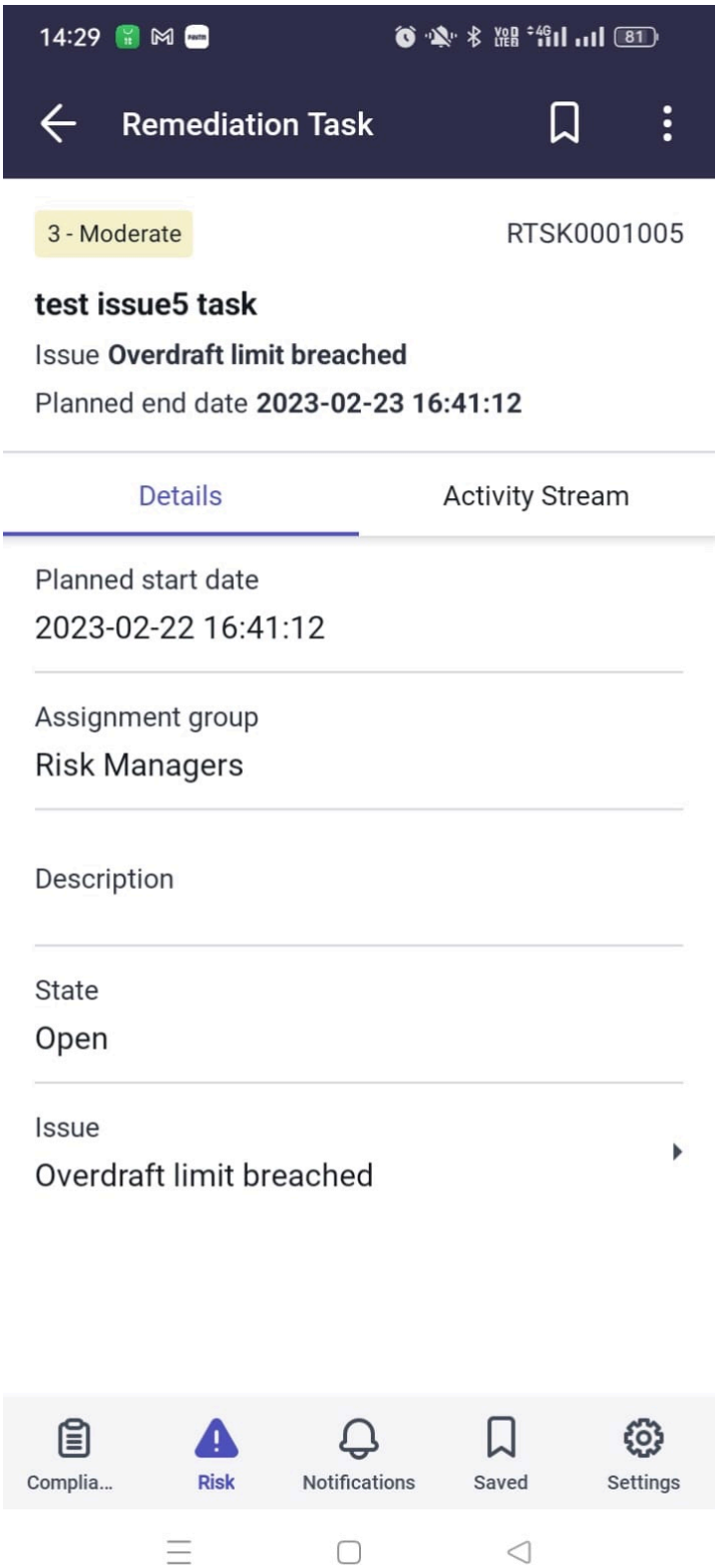
5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un pour continuer.

Option	Description
Modifier	Dans le champ Prolonger de plusieurs jours de l’écran Modifier la tâche de rattrapage qui s’affiche, saisissez une valeur. Cette valeur est ajoutée au champ Durée de votre ServiceNow AI Platform instance. Pour affecter la tâche de rattrapage, appuyez sur le champ Affecté à et appuyez sur un nom. Vous pouvez également saisir un nom d’utilisateur dans le champ de recherche. Appuyez sur l’icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Affecter	Sur l’écran d’affectation de problème qui s’affiche, appuyez sur les champs **Groupe d’affectation** et **Affecté à** pour affecter le problème.

6. Sinon, avec l’écran Tâches de rattrapage affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et examiner plus de détails.
7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l’onglet Détails sélectionné, choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Consultez les champs pour plus de détails sur le problème, en particulier les dates de début et de fin planifiées. Appuyez sur le champ **Problème** pour le développer. Sur l'écran Problème, une liste d'enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément pour afficher plus de détails sur la déclaration de risque et l'enregistrement du risque. ○ Revenez à l'enregistrement de la tâche de rattrapage et appuyez sur l'icône de menu (icône) pour affecter ou modifier la tâche de rattrapage. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône) pour modifier et affecter la tâche de rattrapage. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Appuyez sur une icône d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Risque pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Plus** , puis sur **Para mètres**. Appuyez sur **Se déconnecter** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Traduction automatique

Réaffecter les évaluations en retard Gestion des risques avec le Application GRC Mobile

Réaffectez les évaluations des risques en retard à un autre membre de votre groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : Responsable des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réaffectez une évaluation des risques ayant dépassé sa date d'échéance directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant la réaffectation. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

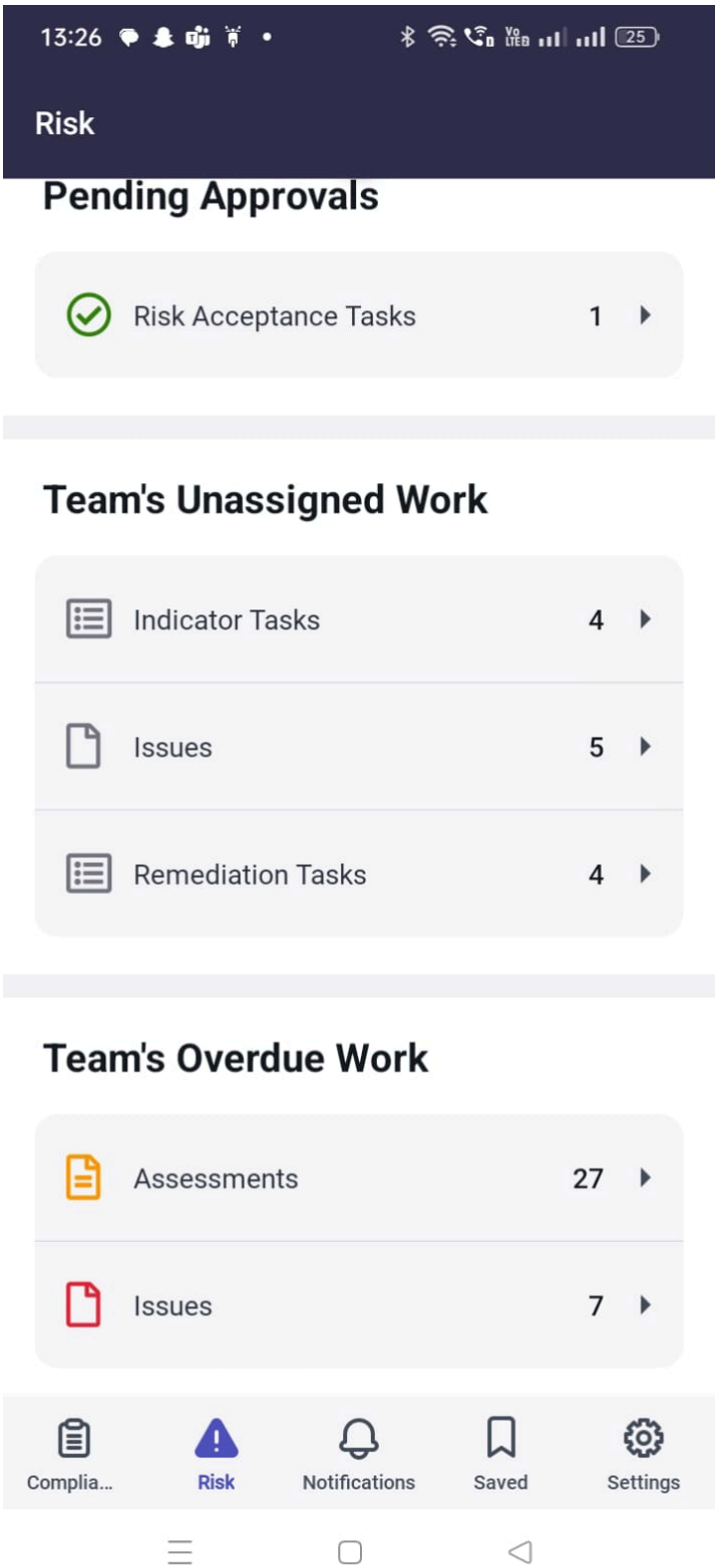
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Une fois l'écran d'accueil Risk affiché, sous la section Travail en retard de l'équipe , appuyez sur **Évaluations**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

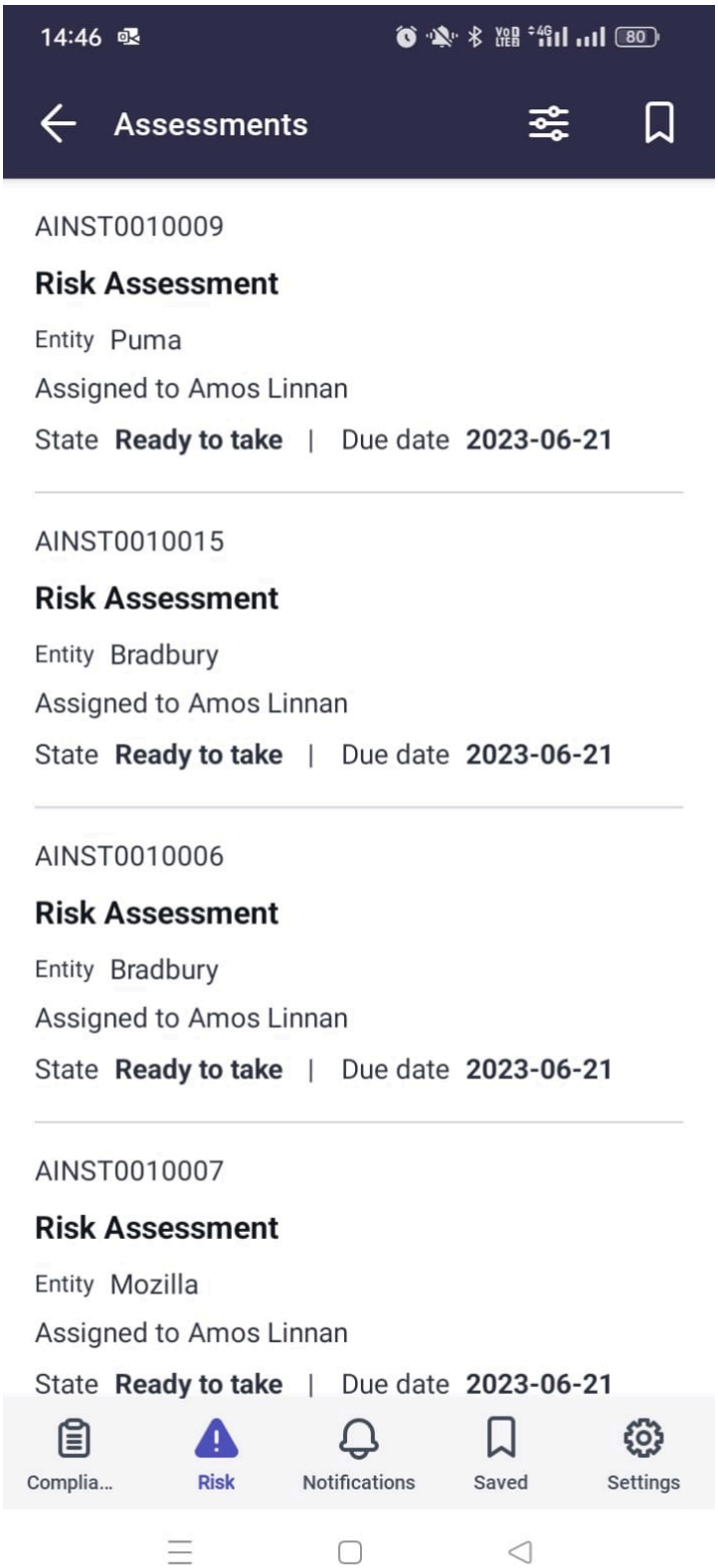
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Évaluations s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



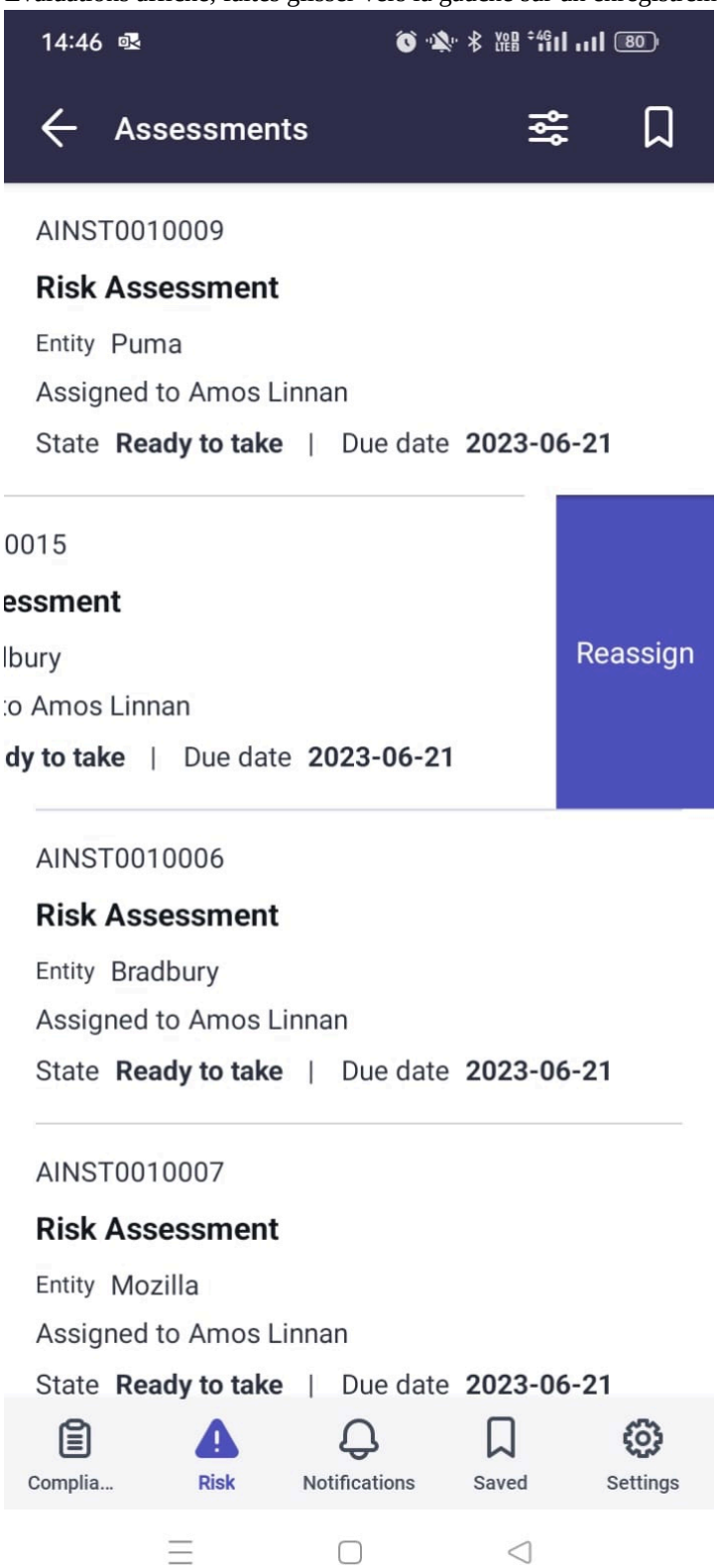
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour réaffecter une évaluation des risques directement à partir de la liste des enregistrements, avec l'écran Évaluations affiché, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

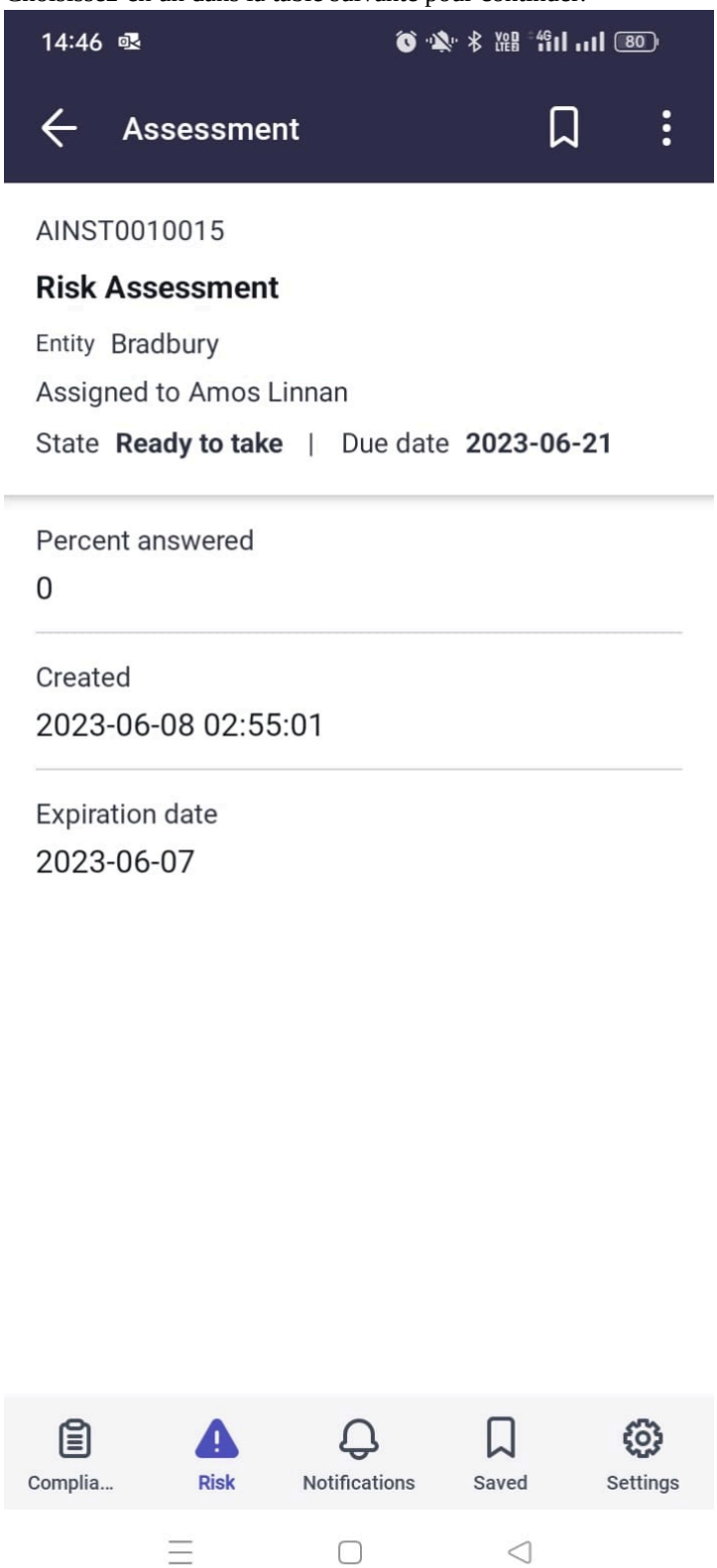


5. Appuyez sur **Réaffecter**, puis appuyez sur le champ **Affecté à** .
6. Appuyez sur un nom d'utilisateur ou saisissez un nom dans le champ de recherche.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Une fois l’écran Évaluations affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et afficher plus de détails.
9. Choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Réaffecter	Une fois l'enregistrement affiché, examinez les détails et appuyez sur l'icône de menu (icône ) pour réaffecter l'évaluation.
Appuyez sur une icône d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Risque pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Plus** , puis sur **Para mètres**. Appuyez sur **Se déconnecter** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Réaffecter les problèmes en retard Gestion des risques avec le Application GRC Mobile

Réaffecter les problèmes en retard Gestion des risques qui sont affectés à votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : Responsable des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou réaffectez une tâche directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou parcourir l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement du risque et les tâches de remédiation associées avant la réaffectation. Si un problème n'est pas affecté à votre groupe d'affectation, il n'est pas affiché dans cette liste. Temps pour terminer cette tâche : 5 à 10 minutes.

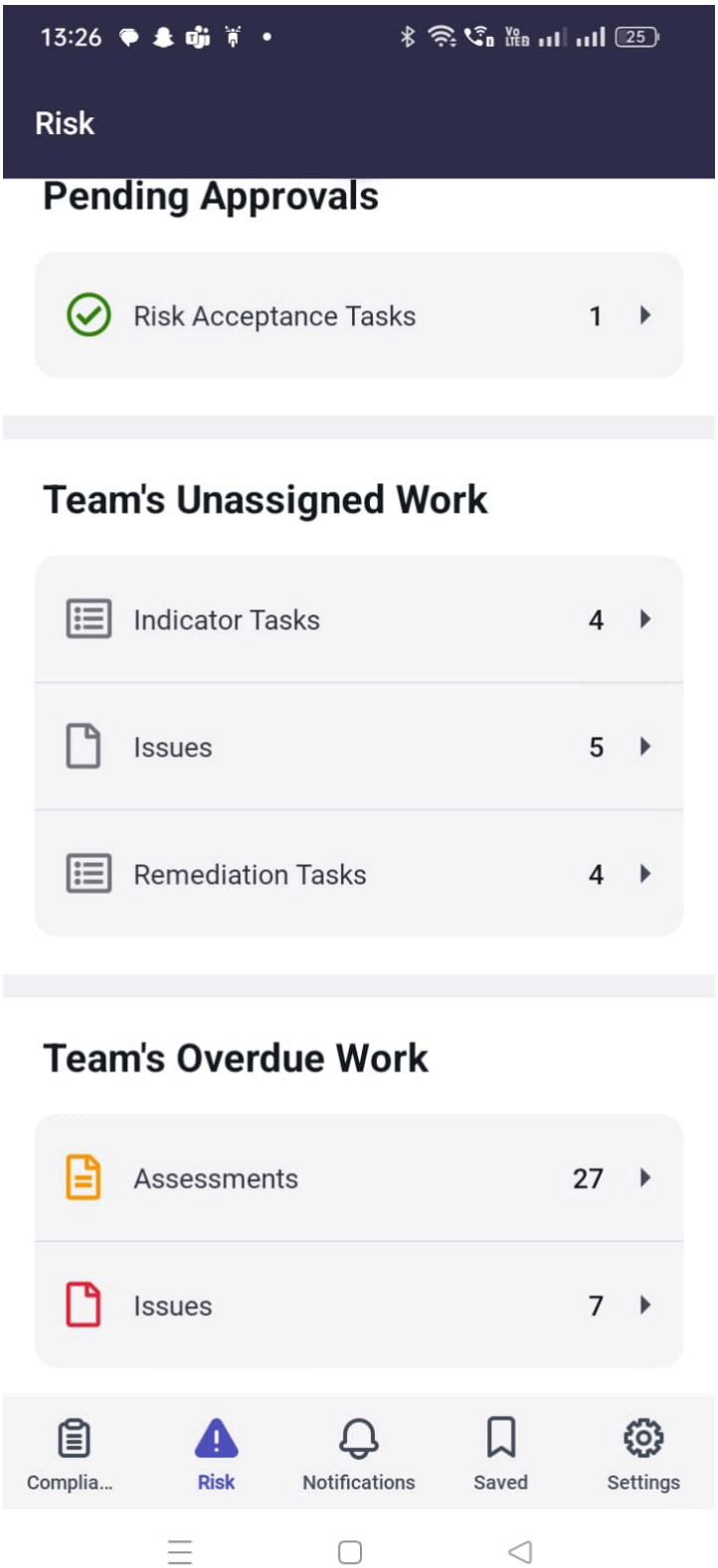
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre ServiceNow AI Platform instance sur votre équipement mobile, reportez-vous à la section Connectez-vous au Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risk affiché, sous la section Travail en retard de l'équipe , appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez le Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous aviez affiché.

Traduction automatique

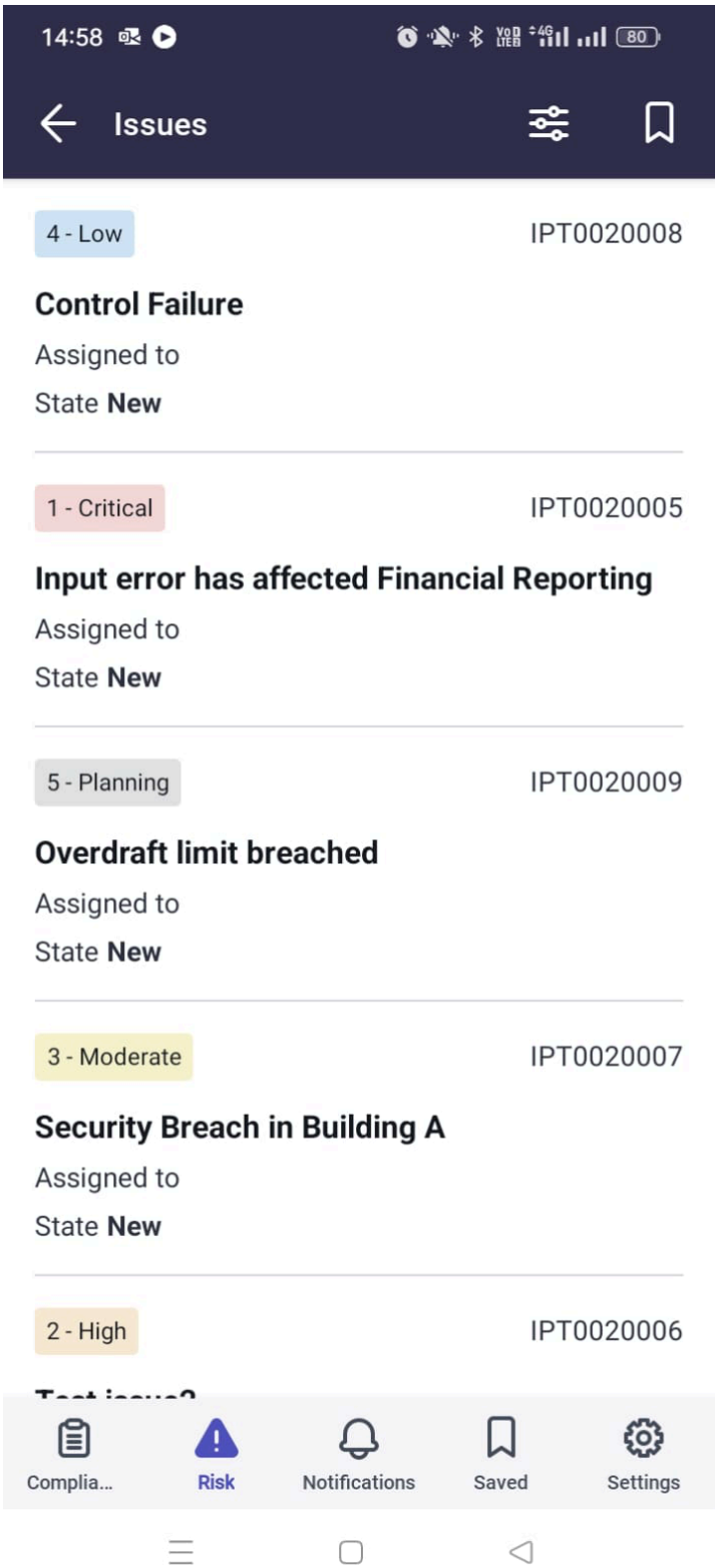
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



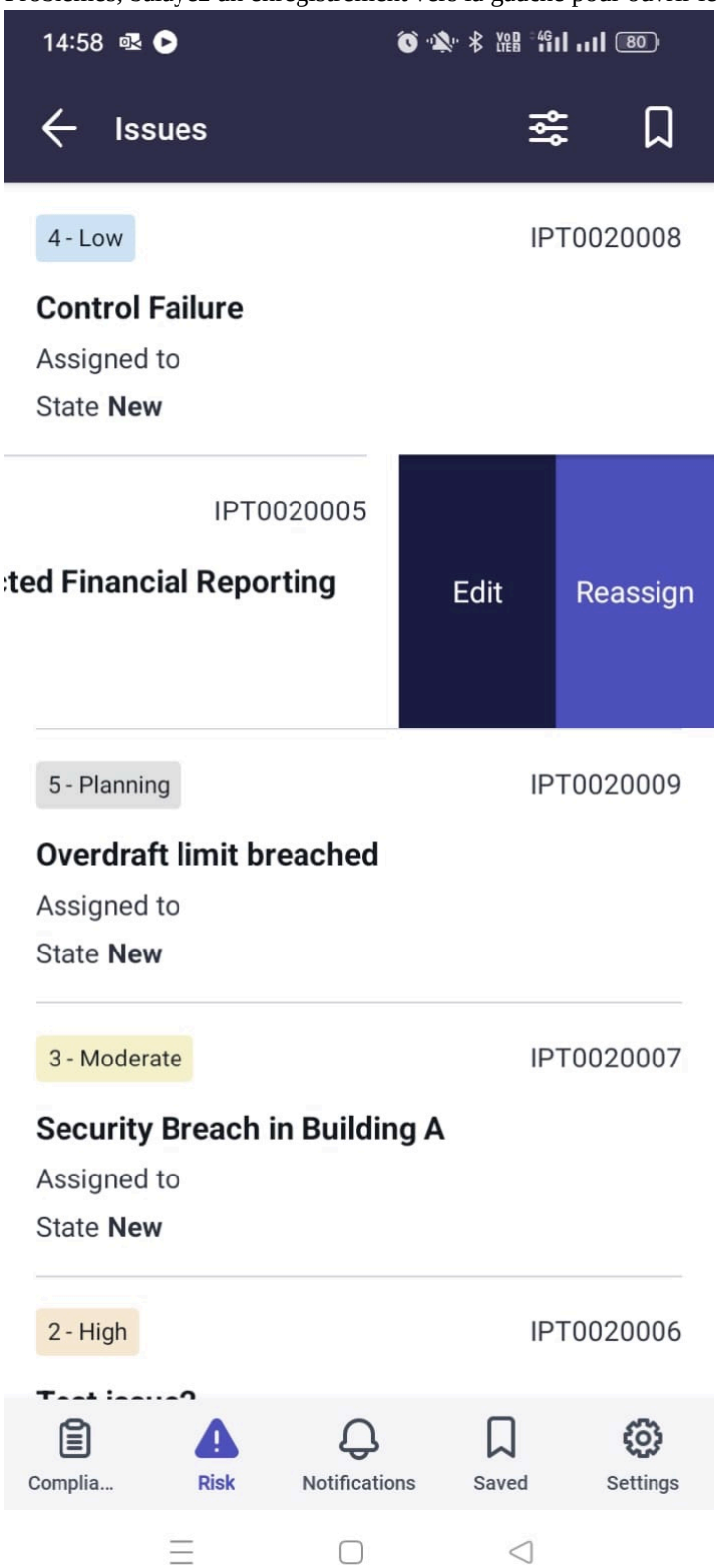
3. **Facultatif :** Reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur le ServiceNow AI Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou réaffecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l'écran Problèmes, balayez un enregistrement vers la gauche pour ouvrir le menu.



5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

Option	Description
Modifier	Dans le champ Prolonger de plusieurs jours de l'écran Modifier le problème qui s'affiche, saisissez

Traduction automatique

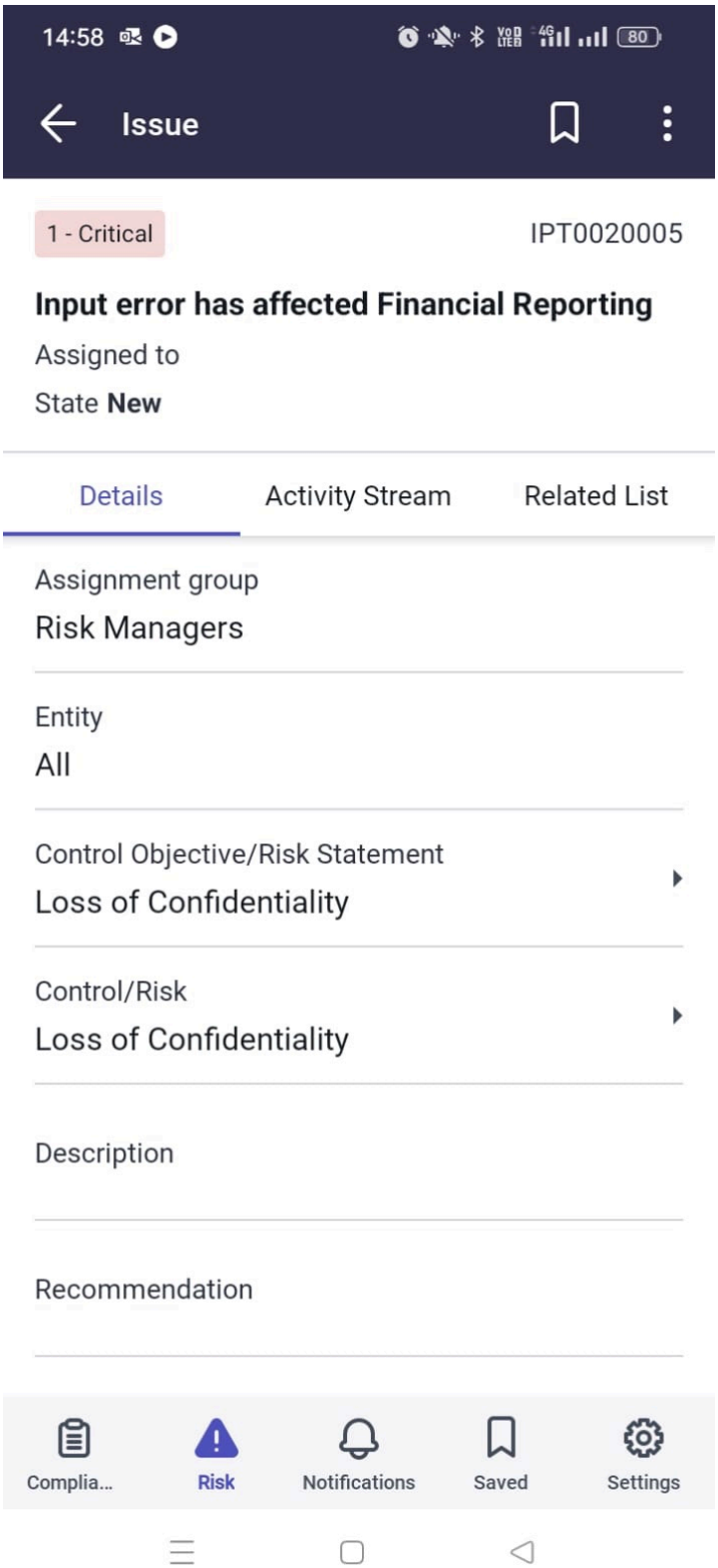
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	une valeur. Cette valeur est ajoutée au champ Durée de votre ServiceNow AI Platform instance. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
Réaffecter	Sur l'écran d'affectation de problème qui s'affiche, appuyez sur les champs Groupe d'affectation et Affecté à pour réaffecter le problème. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

6. Sinon, avec l'écran Problèmes affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
7. Une fois les champs de l'enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Une fois l'onglet Détails sélectionné, choisissez-en un pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Consultez les champs pour plus de détails sur le problème, en particulier les dates de début et de fin planifiées. Appuyez sur le champ **Objectif de contrôle/Définition du risque** pour le développer. Une liste des enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément pour afficher l'enregistrement. ○ Appuyez sur le champ **Contrôle/Risque** pour le développer. Une liste des enregistrements s'affiche. Appuyez sur un élément de la liste pour ouvrir l'enregistrement. Une fois l'enregistrement affiché, sélectionnez les onglets **Détails** ou **Flux d'activité** pour plus d'informations. ○ En haut à droite de l'écran avec l'enregistrement de problème affiché, appuyez sur l'icône de menu (icône pour modifier et réaffecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Onglet Flux d'activité	Une fois l'onglet Flux d'activité sélectionné, choisissez-en un pour continuer. ○ Afficher les notes de travail et les commentaires supplémentaires. Appuyez sur l'icône Plus (icône) pour ajouter une note de travail ou joindre un fichier. ○ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône de menu (icône pour modifier et réaffecter le problème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Appuyez sur l'onglet Liste connexe.	Une fois l'onglet Liste connexe sélectionné, procédez comme suit. **a.** Appuyez sur **Tâches de rattrapage** pour développer le champ. Sur l'écran Tâche de rattrapage, affichez les éléments de la liste connexe associés à l'enregistrement de problème. Appuyez sur un élément pour ouvrir un enregistrement et afficher les détails et les notes de travail. **b.** Après votre révision, revenez à l'enregistrement ouvert sur l'écran Problème et appuyez sur l'icône de menu (icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	pour réaffecter ou modifier le pro–blème. Suivez les étapes décrites dans le tableau précédent.
Appuyez sur une icône d'écran en bas de l'écran.	En bas de l'écran, choisissez-en un pour continuer. ○ Appuyez sur l'icône Risque pour revenir à l'écran d'accueil. ○ Si affiché, appuyez sur une icône pour ouvrir une autre ServiceNow® application mobile. ○ Touchez **plus** : ▪ Appuyez sur **Notification** pour afficher les notifications de et ServiceNow AI Platform de .Application GRC Mobile ▪ Appuyez sur **Plus** , puis sur **Para mètres**. Appuyez sur **Se déconnecter** pour vous déconnecter de l'instance actuelle.

Filtrer les enregistrements avec le Application GRC Mobile

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur ServiceNow AI Platform.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Temps nécessaire pour accomplir cette tâche : 5 minutes.

Procédure

1. Pour affiner les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtrage supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre (icône
2. Une fois l'écran Filtres affiché, appuyez sur un champ pour le développer.
3. Parmi les options affichées, cochez la case ou appuyez sur un élément de votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône Retour (Back) ou **sur TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères est également affiché en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône d'intersection après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET.). Vous pouvez également appuyer sur l'icône d'union ( ) pour créer des conditions OU.
7. Une fois que vous avez ajouté tous les critères souhaités, avec l'écran Filtres affiché, appuyez sur **TERMINÉ.**
   À l'écran, seuls les enregistrements qui correspondent à vos critères de filtre sont affichés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Affichez les enregistrements qui s'affichent après votre recherche pour plus de détails.

Utiliser les événements à risque

Signalez les événements à risque et surveillez leur workflow pour éviter les pertes dans votre organisation.

Configurer l'intégration des événements à risque

Configurez l'intégration des événements à risque avec d'autres applications en amont ServiceNow . Cette intégration permet à tous les utilisateurs d'une organisation de signaler et de suivre les événements à risque.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin et user_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous configurez l'intégration des événements à risque avec une autre application en amont, les utilisateurs de cette application peuvent signaler directement les événements à risque à partir de l'application. Par exemple, si vous configurez l'intégration des événements à risque dans l'application ServiceNow® Gestion des services IT (ITSM), tous les utilisateurs peuvent ITSM signaler les événements à risque à partir de l'application ITSM . Par défaut, cette configuration est fournie pour les applications Incidents IT et Incidents de sécurité.

Les deux modes qui permettent la création d'un événement à risque sont **Simple** et **Avancé**. Le mode **Simple** vous permet de définir des conditions de filtre sur la table de l'application afin que les utilisateurs de l'application Incidents puissent signaler un événement à risque. Par exemple, vous pouvez définir qu'un événement financier ayant un impact élevé doit être signalé comme un événement à risque. En revanche, le mode **avancé** permet aux utilisateurs ayant le rôle de développeur GRC d'écrire des scripts.

Les gestionnaires d'incidents disposant du rôle incident_manager peuvent voir l'option **Signaler l'événement à risque** dans un incident, tandis que les gestionnaires de sécurité ayant le rôle sn_si.manager peuvent voir l'option **Signaler l'événement à risque** dans un incident de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Événements à risque** > **Administration** > **Configuration de l'intégration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'intégration de l'événement à risque

Champ	Description
Numéro	Numéro de configuration. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer la création d'un événement à risque à partir de la table d'application.
Nom de l'intégration	Titre court et unique pour l'intégration. Par exemple, pour signaler un événement à risque à partir d'une table d'incidents, vous pouvez taper `Incident-risque-événement-intégration`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table de l'application	Table de l’application utilisée pour signaler les événements à risque. La table détermine l’application en amont qui sera utilisée pour signaler les événements à risque.
Source pour le nom	Comment les noms des événements à risque sont définis. Les choix sont les suivants : ○ **Champ de formulaire** : sélectionnez cette option si vous souhaitez que la valeur d’un champ sélectionné spécifique soit utilisée comme nom d’événement à risque. ○ **Valeur par défaut** : saisissez une valeur personnalisée. L’événement à risque est créé avec le nom que vous entrez ici.
Source pour la description	Comment la description des événements à risque est définie.
Source pour l'entité	Comment l’entité des événements à risque est définie.
Source pour la date de découverte	Comment la date de découverte des événements à risque est définie.
Nom	Champ de la table d’application utilisé pour définir le nom des événements à risque. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Nom de source** .
Nom par défaut	Nom par défaut pour les événements à risque. Ce champ s’affiche uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Nom de la source** .
Description	Champ de la table d’application utilisé pour définir la description des événements à risque. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Source de description** .
Description par défaut	Description par défaut des événements à risque. Ce champ est disponible uniquement lorsque la **valeur Par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de description** .
Entité	Champ de la table d’application qui fait référence à une GRC entité ou à un enregistrement dans une GRC entité. Ce champ s’affiche uniquement lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Source de l’entité** .
Entité par défaut	Entité par défaut pour les événements à risque. Les entités par défaut sont créées à partir de la table dans le champ **Table d’application** . Ce champ s’affiche uniquement lorsque la **valeur Par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de l’entité** .
Date de découverte	Champ de la table d’application utilisé pour définir la date de découverte des événements à risque. Ce champ n’est visible que lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Source de la date de découverte** .
Date de découverte par défaut	Date par défaut de découverte des événements à risque.
Type d'événement par défaut	Type d’événement par défaut des événements à risque. Par exemple, si l’événement est financier ou non financier.
Sous-type d'événement	Sous-type de l’événement à risque. Par exemple, si l’événement est réel ou potentiel.
Source pour l’impact	Comment l’impact non financier des événements à risque est défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
non financier	
Impact non financier	Champ de la table d'application utilisé pour définir l'impact non financier des événements à risque. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Source du champ non financier** .
Impact non financier par défaut	Gravité par défaut des événements à risque. Les choix sont **faible**, **moyen** ou **élevé**.
Source pour la perte attendue	Comment la perte attendue des événements de risque est définie.
Perte attendue	Champ de la table d'application utilisé pour définir la perte attendue des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'impact financier** est sélectionné dans le champ **Type d'événement par défaut** et uniquement lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Source de la perte attendue** .
Perte attendue par défaut	Valeur monétaire par défaut de la perte. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'impact financier** est sélectionné dans le champ **Type d'événement par défaut** et uniquement lorsque la **valeur Par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de la perte attendue** .
Afficher l'action d'interface utilisateur selon	
Mode	Mode utilisé pour créer l'action d'interface utilisateur. Les choix sont les suivants : ○ **Simple** : mode permettant de définir des conditions de filtre simples. Par exemple, si l'impact d'un incident est **élevé**, l'action d'interface utilisateur **Signaler un événement à risque** doit être créée. ○ **Avancé** : mode pour écrire un script pour interroger des tables, y compris la table du champ **Table d'application** .
Condition de rôle	Rôles qui peuvent signaler les événements à risque à partir de l'application en amont.
Condition de filtre	Créez les filtres selon les besoins.
Script	Champ permettant d'écrire un script personnalisé pour interroger n'importe quelle table. **Remarque :** L'option d'écriture d'un script n'est disponible que pour les utilisateurs qui ont également le rôle sn_grc.developer. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Mode** est défini sur **Avancé**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Toute autre table d'application qui étend la table de tâches peut configurer cette intégration. Pour plus d'informations, consultez l'article sur l'ingestion d'événements à risque [KB0780985] dans la base de Now Support connaissances. Vous devez vous connecter pour consulter l'article.

Résultats

L'application configurée pour signaler les événements à risque affiche le bouton **Créer un événement à risque** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de réponse à un événement à risque

Ajoutez automatiquement des approbateurs, des problèmes et des propriétaires à un événement à risque en fonction des conditions définies dans le modèle de réponse aux événements à risque.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Modèles de réponse**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Modèles de réponses aux événements à risque

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle. Ce nombre est automatiquement défini.
Entité	Entité pour laquelle le modèle est créé.
Catégorie	Catégorie à laquelle l'événement à risque s'applique en cas d'occurrence. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l'une des options suivantes. ○ **Personnel** : Par exemple, tout préjudice physique causé à un employé. ○ **Juridique** : Par exemple, un employé dirige une entreprise qui est en conflit d'intérêts. ○ **Sécurité de l'information** : par exemple, un vol, un cambriolage ou une panne du système. ○ **Ressources humaines** : Par exemple, les poursuites sensibles intentées par un employé contre un autre employé. ○ **Tous** : tout événement à risque signalé.
Règle d'approbation fondée sur	Règle utilisée lors de l'affectation de l'événement. ○ **Perte brute** ○ **Perte nette** ○ **Perte attendue** Ce champ dépend des valeurs contenues dans les champs Type et **Sous-typed'événement**. Par exemple, si le type d'événement est **Financier**l et que le sous-type est **Réel**, la règle d'approbation est basée sur la perte brute, la perte nette ou la perte attendue. Si le sous-type est **Potentiel**, la règle d'approbation est Perte attendue, par défaut. Si le type d'événement est **Impact non financier**, la règle d'approbation est Non financier, par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'événement	Type d’événement. ○ **Impact financier** : indique que l’événement a une perte financière associée. Saisissez le montant. Vous pouvez choisir la devise. ○ **Impact non financier** : indique que même si l’événement n’a pas de perte financière, il a un impact non financier sur l’organisation. Par exemple, l’impact non financier peut être des nouvelles négatives du marché ou une baisse du moral des employés.
Sous type	Sous-type d’événement. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Valeur réelle** ○ **Potentiel**
Fermer automatiquement l'événement une fois approuvé	Option permettant de sélectionner si l’événement doit être fermé après approbation. La sélection de cette option entraîne la fermeture de l’événement une fois le problème et la cause première fermés. Si un événement à risque a des tâches ou des problèmes ouverts, l’événement à risque n’est pas fermé même après approbation.
Date de conversion de devise	Dates de conversion de devises pour les entrées d’événements à risque. Vous pouvez sélectionner des dates spécifiques pour la conversion des devises plutôt que de vous fier uniquement à la date de l’impact pour calculer la perte nette. Les options sont les suivantes : ○ **Date d'entrée de l'événement à risque** ○ **Date d'entrée de la première perte** ○ **Date d'entrée de la dernière perte** ○ **Date de la première entrée de récupération** ○ **Date de la dernière entrée de récupération** ○ **Plage personnalisée**

4. Dans la section Affectation du propriétaire de l’événement à risque, sélectionnez le type d’affectation et le propriétaire ou le groupe de propriétaires.
5. Pour créer automatiquement un problème, cochez la case **Créer automatiquement un problème** dans la section Création et affectation de problème.
6. Renseignez les champs de la section Tâche d’analyse de la cause première.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèles de réponses aux événements à risque

Champ	Description
Créer automatiquement la tâche RCA	Création de tâches pour l'analyse de la cause première (RCA). Créez automatiquement une tâche d'analyse de la cause première (RCA) en fonction du montant saisi dans le champ **Seuil pour la création de tâches** .
Affecté à	Personne à qui la tâche RCA est affectée.
Seuil pour la création de tâches	Option permettant de spécifier le montant du seuil au-delà duquel une tâche RCA est créée. Par exemple, les utilisateurs peuvent spécifier qu'après qu'un événement a dépassé une perte de 1 000 $, une tâche RCA doit être créée.
Priorité	Priorité de l'événement. Sélectionner à partir de : ○ **Critique** ○ **Élevé** ○ **Modéré** ○ **Faible** ○ **Mineur**

7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un nouveau modèle de réponse aux événements à risque est créé.

Définir un montant seuil pour le modèle de réponse aux événements à risque

Définissez une limite de seuil pour l'affectation des approbateurs d'événements à risque. Une limite de seuil est définie pour déterminer si un événement à risque a besoin d'un approbateur.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

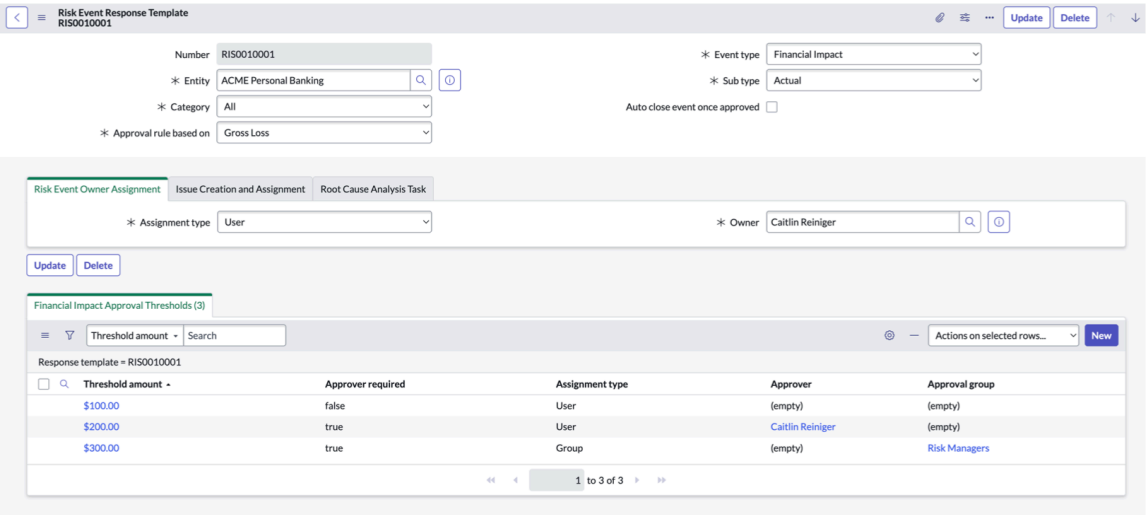
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En fonction du montant de la perte de risque, vous pouvez décider si des approbateurs sont requis pour les pertes liées aux événements à risque. Par exemple, pour tout événement à risque entraînant une perte de 1 000 USD ou moins, un approbateur n'est pas nécessaire. Mais pour tout montant supérieur à 1 000 $, l'événement à risque doit être évalué et un approbateur est automatiquement affecté. Il peut y avoir plusieurs niveaux d'approbation en fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des seuils que vous avez définis. Pour mieux comprendre, voir l'image suivante.



Dans l'exemple précédent, les règles suivantes sont appliquées.

- Si la perte est comprise entre 0 USD et 100 USD, l'approbation n'est pas requise.
- Si la perte se situe entre 101 $ et 200 $, l'approbation est requise et l'approbation est accordée à Caitlin.
- Si la perte est supérieure à 201 $, l'approbation de Caitlin et du gestionnaire des risques sera requise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Modèles de réponse**.
2. Sélectionnez et ouvrez le modèle de réponse aux événements à risque pour lequel vous souhaitez ajouter la limite de seuil financier.
3. Dans la liste connexe Seuils d'approbation de l'impact financier, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans la liste **Montant du seuil** , sélectionnez le type de devise et saisissez le montant qui nécessite une approbation.
5. Cochez la case **Approbateur requis** .
6. Dans la liste **Type d'affectation** , sélectionnez **Utilisateur** ou **Groupe**.
7. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez l'approbateur pour approuver l'événement à risque si le montant de seuil est dépassé.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le modèle de réponse est mis à jour avec la limite de seuil et les détails de l'approbateur.

Signaler les événements à risque à partir du Portail de services

Lorsque vous identifiez un événement susceptible d'avoir un impact financier ou non financier sur votre organisation, signalez-le à partir ServiceNow, Inc. Portail de services du . Vous pouvez également signaler tout événement qui s'est déjà produit avec un impact financier ou non financier.

Avant de commencer

Rôle requis : ServiceNow user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consigner votre événement à risque sous l'un des types d'événements suivants :

- Événement à risque avec impact financier
- Événement à risque avec impact non financier

Procédure

1. Dans le Portail de services, cliquez sur **Catalogue** > **Parcourir par catégories**.
2. Cliquez sur **Gouvernance, risque et conformité** , puis sur **Signaler un événement à risque**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Signaler un événement à risque

Champ	Description
Titre	Entrez le titre de l'événement à risque signalé.
Description	Saisissez la description de l'événement à risque signalé.
Afficher mes entités seulement	Lorsque cette option est sélectionnée, seules les entités dont vous êtes propriétaire s'affichent. Cette valeur est extraite du champ **Propriétaire** du formulaire **Entité** . Cette option est sélectionnée par défaut.
Entité où l'événement s'est produit	Sélectionnez l'entité qui absorbera ou déclarera la perte. Sélectionnez une seule entité dans la liste.
Autres entités affectées	Sélectionnez les autres entités connexes qui sont affectées par l'événement. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner plusieurs entités.
Type d'événement	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Impact financier : indique que l'événement a une perte financière associée. Saisissez le montant dans votre devise locale. ○ Impact non financier- Cela indique que si l'événement n'a pas de perte financière, il a un impact non financier sur l'organisation. Par exemple, un impact non financier peut être des nouvelles négatives du marché ou une baisse du moral des employés.
Devise	Sélectionnez la devise pour la perte. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est Financier.
Date de découverte	Sélectionnez la date à laquelle l'événement à risque a été détecté.
Comment l'événement a-t-il été découvert	Sélectionnez la façon dont l'événement a été détecté. Par exemple, si l'événement à risque a été signalé par un client, sélectionnez **Commentaires/Réclamations du client**.
Cause première	Entrez votre analyse pour la cause de l'événement. Par exemple, si un incendie se produit dans une salle de serveurs, la cause première peut être une augmentation de la température ou un court-circuit électrique.
Action effectuée	Entrez ce qui a été fait pour réduire l'impact de cet événement à risque. Par exemple, si l'incendie dans la salle des serveurs a été causé par un court-circuit électrique, l'action entreprise est un remplacement de l'équipement défectueux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher tous les événements à risque que vous avez signalés, accédez à **GRC > Mes événements à risque**.

Résultats

L'événement à risque est créé dans le système et prêt à être analysé par le gestionnaire des risques. Lorsqu'une action est effectuée sur l'événement, vous recevez des notifications sur le statut. Vous pouvez répondre à des requêtes ou suivre l'état de l'événement au cours de son cycle de vie.

Signaler un événement à risque à partir de Centre des employés

Lorsque vous identifiez un événement susceptible d'avoir un impact financier ou non financier sur votre organisation, signalez-le à partir ServiceNow, Inc. Centre des employés du . Vous pouvez également signaler tout événement qui s'est déjà produit avec un impact financier ou non financier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Risque et conformité**.
3. Sélectionnez **Signaler un événement à risque**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler un événement à risque

Champ	Description
Quel était l'événement ?	Brève description de l'événement.
Décrire en détail ce qui s'est produit	Description détaillée de l'événement.
Afficher mes entités seulement	Lorsque cette option est sélectionnée, seules les entités dont vous êtes propriétaire s'affichent. Cette valeur est extraite du champ **Propriétaire** du formulaire **Entité** . Cette option est sélectionnée par défaut.
Quelle entité est impactée par cet événement ?	Entité qui absorbera ou déclarera la perte.
Autres entités affectées	Sélectionnez les autres entités connexes qui sont affectées par l'événement. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner plusieurs entités.
Quel type d'impact cet événement aura-t-il ?	Type d'impact. Les domaines de choix sont les suivants : ○ Impact financier : indique que l'événement a une perte financière associée. ○ Impact non financier- Cela indique que si l'événement n'a pas de perte financière, il a un impact non financier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sur l'organisation. Par exemple, un impact non financier peut être des nouvelles négatives du marché ou une baisse du moral des employés.
Devise	Devise pour la perte. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est défini sur **Impact financier**.
Quelle perte financière cet événement peut-il entraîner ?	Montant de la perte due à l'événement. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est défini sur **Impact financier**.
Comment évalueriez-vous l'impact non financier global de cet événement ?	Impact non monétaire de l'événement. Les choix sont les suivants : ○ **Faible** ○ **Moyen** ○ **Élevé**
Quand avez-vous découvert l'événement ?	Date à laquelle l'événement a été détecté.
Comment l'événement a-t-il été découvert ?	Comment l'événement a été découvert. Par exemple, si l'événement à risque a été signalé par un client, sélectionnez **Commentaires/Réclamations du client**.
Qu'est-ce qui a causé cet événement selon vous ?	Fournissez votre analyse de la cause de l'événement. Par exemple, si un incendie se produit dans une salle de serveurs, la cause première peut être une augmentation de la température ou un court-circuit électrique.
Quelles actions ont été prises jusqu'à présent pour contenir cet événement ?	Indiquez les mesures prises pour réduire l'impact de cet événement à risque. Par exemple, si l'incendie dans la salle des serveurs a été causé par un court-circuit électrique, l'action entreprise est un remplacement de l'équipement défectueux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'événement à risque est soumis pour examen.

Signaler un événement à risque à partir d'un incident

Si l'intégration des événements à risque est configurée, les utilisateurs peuvent signaler les événements à risque à partir de n'importe quelle application en amont, comme les incidents informatiques. Cette capacité à signaler les événements à risque permet aux utilisateurs de gagner du temps et d'éviter les pertes pour les organisations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez l'incident pour lequel vous souhaitez signaler un événement à risque.
3. Sélectionnez **Signaler un événement à risque**.

   La disponibilité du bouton **Signaler l'événement à risque** sur l'enregistrement d'incident est déterminée par les conditions de filtre spécifiées dans l'enregistrement Configuration de l'intégration des événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'intégration des événements à risque.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler l'événement à risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'incident.
Date de découverte	Date à laquelle l'incident a été créé.
Entité	Entité à laquelle appartient l'incident.
Type d'événement	Type d'événement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Impact financier ○ Impact non financier
Devise	Devise dans laquelle le montant de la perte est déclaré. Ce champ s'affiche si **l'impact financier** est sélectionné dans **le type d'événement**.
Perte attendue	Montant prévu de la perte monétaire. Ce champ s'affiche si **l'impact financier** est sélectionné dans **Type d'événement**
Impact non financier	Impact de l'incident. Les choix possibles sont les suivants : ○ Faible ○ Moyen ○ Élevé
Description	Brève description de l'incident.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'événement à risque est créé.

Créer une tâche d'événement à risque

Un événement à risque peut nécessiter des tâches associées. L'événement à risque ne peut pas être fermé à moins que ces tâches ne soient créées et éventuellement fermées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel une tâche doit être créée.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâches, puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche d'événement à risque

Champ	Description
Affecté à	Personne à laquelle la tâche est affectée.
Priorité	Niveau d'importance accordé à une tâche, qui indique la facilité avec laquelle une tâche ou une affectation peut être retardée.
Description brève	Brève description de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.
Notes de travail	Toute information pertinente à titre de référence.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui pourrait être nécessaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Examinez les problèmes associés à un événement à risque ou créez un nouveau problème pendant l'approbation. Pour plus d'informations, consultez Créer manuellement GRC des problèmes.

Analyser un événement à risque

Analysez les événements à risque soumis par l'utilisateur pour déterminer si l'événement à risque est valide et nécessite un traitement supplémentaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous analysez un événement à risque, vous ajoutez des détails plus pertinents à l'événement à risque qui est soumis. Au cours de l'analyse, vous pouvez soit rejeter l'événement s'il ne semble pas être un événement à risque réel, soit demander plus d'informations si les informations sont insuffisantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Tous les événements** et ouvrez l'événement à risque que vous souhaitez analyser.
   Vous pouvez également accéder à **Événements à risque** > **Nouveaux événements**.
2. Sur le formulaire, examinez les champs et modifiez-les si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'événement à risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement à risque. Modifiez le nom du risque, si nécessaire, pour fournir un nom plus intuitif.
Numéro	Numéro de l'événement à risque. Ce champ est automatiquement défini.
Détecté par	Personne qui a découvert l'événement à risque. Modifiez le champ **Détecté par** , si nécessaire.
Ouvert par	Personne ayant créé l'événement.
Entité principale	Entité qui supporte la perte. Cette entité est visible par la direction pour le reporting.
Groupe propriétaire	Groupe responsable de la surveillance de l'événement jusqu'à sa clôture.
Propriétaire	La personne propriétaire de l'événement à risque. Un gestionnaire des risques peut être un propriétaire d'événement. Si le groupe propriétaire est spécifié, les propriétaires sont filtrés à partir du groupe propriétaire.
État	État de l'événement à risque. Ce champ est automatiquement défini.
Sous-état	Sous-état de l'événement. Ce champ est automatiquement défini.
Type d'événement	Type d'événement. Vous pouvez modifier le type d'événement, si nécessaire. Par exemple, si vous observez au cours de l'analyse que le type d'événement n'est pas un impact financier, vous pouvez modifier l'entrée.
Sous type	Sous-type d'événement. Vous pouvez modifier le sous-type, si nécessaire. Par exemple, si vous observez au cours de l'analyse que le type d'événement n'est pas un événement réel mais un événement potentiel, vous pouvez modifier l'entrée.
Catégorie	Catégorie de l'événement. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l'une des options suivantes : ○ **Personnel** : Par exemple, tout préjudice physique causé à un employé. ○ **Juridique** : Par exemple, un employé est trouvé en train de mener une entreprise qui est en conflit d'intérêts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Sécurité de l'information** : par exemple, un vol, un cambriolage ou une panne du système. ○ **Ressources humaines** : Par exemple, les poursuites sensibles intentées par un employé contre un autre employé.
Approbateurs	Personne qui approuve l'événement à risque. Tout utilisateur disposant du rôle sn_risk.user peut approuver l'événement à risque.
Centre de coûts	Numéro de compte correspondant de l'entité.
Description	Description détaillée de l'événement dans ce champ.
Dates	
Date de survenue	Jour, mois et année exacts auxquels l'événement s'est produit. Par exemple, une hypothèque a été prêtée sur une propriété qui n'était pas conforme aux règlements de construction le 12 août 2019.
Date de découverte	Date à laquelle l'événement a été découvert ou remarqué pour la première fois. Par exemple, l'hypothèque a été découverte le 24 août 2019.
Date de première reconnaissance	Date à laquelle l'événement a été reconnu et inscrit pour la première fois dans le livre des comptes. Par exemple, les écritures de pertes ont été inscrites dans le livre des comptes du cabinet le 26 août 2019.
Estimations pertes/gains	
Perte attendue	Montant de la perte attendue. La perte attendue est la moyenne pondérée en fonction de la probabilité de toutes les pertes possibles. Ce montant est basé sur le jugement de l'utilisateur du montant attendu que l'organisation pourrait perdre.
Perte potentielle	Montant censé constituer une perte potentielle en raison de l'événement à risque. Ce montant correspond à la perte maximale qu'une entité peut subir en raison de la perte résultant de l'événement à risque.
Analyse d'événements	
Cause	Raison principale pour laquelle l'événement à risque s'est produit.
Description de la cause	Brève description du motif pour lequel l'événement à risque s'est produit.
Conséquence	Conséquence de l'événement à risque. Par exemple : Des amendes réglementaires peuvent être imposées à la suite de l'événement à risque.
Actions effectuées	Actions de rattrapage qui ont été prises pour résoudre le problème. Il s'agit de l'enregistrement initial de l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Risque de crédit/marché	
Événement limite	Option pour un événement limite. Un événement limite est un événement à risque opérationnel qui entraîne une conséquence, comme une perte financière dans une autre catégorie de risque.
Type de risque externe	○ **Crédit** : Le risque de crédit est la possibilité d'une perte résultant du défaut d'un emprunteur de rembourser un prêt ou de respecter ses obligations contractuelles. Par exemple, lorsque les prêteurs offrent des cartes de crédit ou des prêts, il y a un risque que l'emprunteur ne rembourse pas le prêt. ○ **Marché** : Le risque de marché est la possibilité qu'un investisseur subisse des pertes en raison de facteurs qui affectent la performance des marchés financiers dans lesquels il est impliqué. Par exemple, une récession peut avoir un impact sur l'ensemble du marché.
Référence du risque externe	ID de rapprochement dans le livre comptable. Spécifiez les ID à des fins de rapprochement. Les systèmes de risque de crédit et de marché sont différents.
Classification supplémentaire	
Utilisé dans la modélisation	Option de partage de ces enregistrements d'événements à risque avec des systèmes externes où ils souhaitent effectuer une analyse avancée à l'aide de techniques de simulation telles que la simulation de Monte Carlo.
Récupération rapide complète	Perte totale récupérée. Sélectionnez cette option si la perte totale est récupérée dans un court laps de temps et n'a pas d'impact sur l'organisation. **Remarque :** Généralement, une courte durée fait référence à cinq jours ouvrables, mais cette valeur peut être configurée en fonction de vos besoins.
Profit financier	Cette option est automatiquement sélectionnée si l'événement à risque répond à l'une des conditions suivantes. ○ L'événement à risque est un événement potentiel et le champ **Perte attendue** ou le champ **Perte potentielle** a une valeur négative en raison du gain. ○ L'événement à risque est un événement réel et le champ **Perte nette** a une valeur négative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Risques évités de justesse	Cette option peut être modifiée ou définie automatiquement en fonction du type d'événement. Si le sous-type d'événement est **Réel** et que l'option **Récupération rapide complète** est sélectionnée, l'option **Risques évités de justesse** est automatiquement sélectionnée.
Raison des risques évités de justesse	Motif qui a empêché l'événement à risque d'entraîner la perte. Si le type d'événement est Potentiel, sélectionnez l'option **Risques évités de justesse** et, dans le champ **Raison des risques évités de justesse** , entrez la raison pour laquelle l'événement était un accident évité de justesse
Confidentialité	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : ◦ La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. ◦ L'événement à risque est à l'état Nouveau ou Analyser	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement d'événement à risque comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs qui peuvent afficher l'événement à risque. **Remarque :** Par défaut, le propriétaire de l'événement à risque et l'utilisateur connecté sont ajoutés à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant afficher l'événement à risque.
Résumé	
Pour comprendre comment les valeurs de cette section apparaissent, reportez-vous à l'exemple donné après cette étape.	
Montant direct	Somme groupée de toutes les pertes directes. Ce champ est automatiquement défini.
Coût supplémentaire	Somme groupée de tous les coûts supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini.
Perte brute	Somme de toutes les pertes directes, des montants indirects et des coûts supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini.
Perte nette	Montant net de la perte. Ce champ est automatiquement défini.
Montant indirect	Somme groupée de toutes les pertes indirectes. Ce champ est automatiquement défini.
Montant de récupération rapide	Somme groupée du montant qui a été récupéré rapidement. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Montant récupéré	Montant à récupérer pour l'événement à risque. Ce champ est automatiquement défini.
Impact non financier	Impact de l'événement lorsqu'il n'y a pas de perte monétaire. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Faible** ○ **Moyen** ○ **Élevé**
Activité	
Commentaires supplémentaires	Fournissez des commentaires supplémentaires que vous pourriez avoir sur l'événement à risque.
Notes de travail	Option permettant de fournir des notes de travail à titre de référence. Les notes de travail ne sont pas visibles par le créateur de l'événement à risque.

Example

Les valeurs de la section Résumé et les valeurs des champs sont calculées dans la liste connexe Impacts d'événement. Par exemple, considérez qu'une entreprise a un incendie. Cet événement peut entraîner de multiples impacts directs et indirects tels que la perte d'informations et d'activité.

Si vous saisissez la valeur d'un impact direct de **2 000 $**, le champ **Montant direct** reflète la même valeur. Si vous saisissez deux montants indirects, chacun d'une valeur de **300 USD** et **500 USD** , le champ **Montant indirect** reflète une valeur de **800 USD**.

Si un organisme externe est embauché pour s'attaquer à la cause profonde de l'incendie, le coût encouru reflète un coût supplémentaire.

Si l'entreprise a pu récupérer une partie du coût de l'événement en cinq jours ouvrables, le champ **Montant de récupération rapide** reflète le même montant.

Le champ **Perte brute** reflète la perte totale subie par l'événement.

Les taux de conversion de devises ont un impact sur les valeurs affichées dans la liste connexe Résumé. Par exemple, si vous saisissez une valeur de **300** yens japonais comme montant de récupération, vous verrez le montant dans la valeur concomitante en USD de **2756** dans la liste connexe Résumé. Cette conversion se produit car les taux de conversion des devises sont appliqués à partir de la table des taux de change. Pour plus d'informations sur le mode de calcul des valeurs de la table des taux de change, consultez Utiliser vos propres taux de conversion de devise .

3. Pour envoyer l'événement à risque pour approbation, cliquez sur **Demander l'approbation**.

Créer un événement à risque

Créez une entrée d'événement à risque pour déterminer l'impact monétaire ou non monétaire de l'événement à risque. Un événement à risque peut avoir plusieurs entrées d'événement à risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrées d'événements à risque capturent les pertes directes et indirectes déclarées en raison de l'événement à risque.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'événement à risque

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'événement à risque. Par exemple, accès non autorisé aux données client.
Numéro	Numéro d'enregistrement de l'entrée de l'événement. La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Détecté par	Une personne ou un groupe a identifié l'événement à risque.
Ouvert par	
Entité principale	
Groupe propriétaire	
Propriétaire	
État	
Sous-état	
Événement à risque	Titre de l'événement à risque. La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Date de l'impact	Date à laquelle l'impact a été enregistré. **Remarque :** La date de découverte et la date de première reconnaissance peuvent être différentes. Cette date ne peut pas être une date future.
Montant	Montant que l'impact coûte. Le montant saisi est reflété dans la liste connexe Résumé.
Récupération rapide	Montant de la perte pour cette entrée si elle est récupérée dans un court laps de temps, qui est généralement de cinq jours ouvrables.
Type d'impact	Type d'impact financier de l'événement. Sélectionnez un type parmi les types suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Impact direct/indirect** : impact financier direct ou indirect de l'événement sur l'entité. ○ **Recouvrement** : montant récupéré à partir de l'impact financier total. ○ **Coût supplémentaire** : coût supplémentaire encouru en raison de l'impact. ○ **Impact non financier** : l'événement n'a pas d'impact financier.
Catégorie	Direct ou **indirect**. Par exemple, si l'impact est direct, est-il externe ?
Sous-catégorie	Sous-catégorie de l'impact de l'événement. Sélectionnez l'une des catégories suivantes : ○ **Coût externe** : le coût encouru pour les agences externes. Par exemple, si une perte est subie en raison d'une comptabilité erronée et qu'un vérificateur externe a été embauché pour évaluer l'événement, le coût engagé pour l'emploi du vérificateur est un coût externe. ○ **Grand livre** : livre des comptes dans lequel cet événement est saisi. ○ **Provision réservée** : Désigne le montant que vous mettez de côté dans vos comptes pour couvrir un événement futur. Par exemple, si une entreprise met de côté un montant pour couvrir un événement à risque qui pourrait se produire à l'avenir. ○ **Inversion des revenus/pertes de temps** : Lorsque vous inversez les revenus, une écriture inversée est créée qui annule l'entrée originale. N'entrez aucune nouvelle information comptable dans le système.
Référence du compte GL	Numéro de compte dans lequel cette entrée est capturée dans le système ERP.
Description brève	Brève description de l'impact.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Créer ou modifier un nouveau risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création ou la modification d'un nouveau risque pour un événement est utile pour la prédiction future des risques. Les informations obtenues à partir des risques sont utiles pour la notation et le reporting. Pour plus d'informations, voir Créer un risque manuellement.

Lier le nouveau contrôle aux risques

Un contrôle est utilisé pour empêcher qu'un risque ne se produise. La liaison des contrôles aux risques permet aux utilisateurs de savoir quels contrôles ont échoué et pourquoi l'événement à risque s'est produit. Ces informations peuvent être utilisées pour les prévisions et les rapports futurs.

Remarque : Seuls les risques et les contrôles associés à l'entité impactée peuvent être associés à cet événement à risque.

Pour plus d'informations, consultez Créer un contrôle.

Approuver un événement à risque

Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager doit approuver un événement à risque valide. Si un approbateur de risque rejette l'événement, l'état de l'événement à risque devient Rejeté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mes approbations**.
2. Cliquez sur l'enregistrement dans la liste avec votre nom en tant qu'approbateur.
3. Cliquez sur **Approuver**.

Fermer un événement à risque

Fermez un événement à risque pour terminer le cycle de vie des événements à risque. Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager doit fermer l'événement à risque après avoir vérifié que tous les problèmes ouverts associés et les tâches de rattrapage sont fermés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Me l'affecter**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez fermer et vérifiez si toutes les tâches et tous les problèmes associés sont fermés.
3. Cliquez sur **Fermer**.

Rouvrir un événement à risque fermé

Rouvrez les événements à risque fermés pour identifier et traiter les risques négligés ou sous-estimés, en mettant à jour les événements à risque existants au lieu de créer un autre événement à risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.risk_event_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez l'icône  et accédez aux événements à risque fermés.
3. Ouvrez l'événement à risque que vous souhaitez rouvrir.
4. Sélectionnez **Rouvrir**.
5. Sélectionnez un motif et fournissez une justification dans le champ **Commentaires supplémentaires** .
6. Sélectionnez **Confirmer**.
   L'événement à risque passe à l'état Analyser.

Générer un résumé des événements à risque dans l'interface classique utilisateur

Générez un résumé des événements à risque à l'aide de l'application Now Assist pour IRM . Les approbateurs obtiennent les informations clés pour comprendre rapidement le contexte et réduire le temps nécessaire à la création manuelle de résumés.

Avant de commencer

Installez l'application Now Assist pour IRM pour générer un résumé des événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Activez la compétence de synthèse des événements à risque à partir de la Administrateur Now Assist console pour générer un résumé des événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Activer des Now Assist compétences dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Rôle requis : sn_grc_risk_genai.risk_event_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

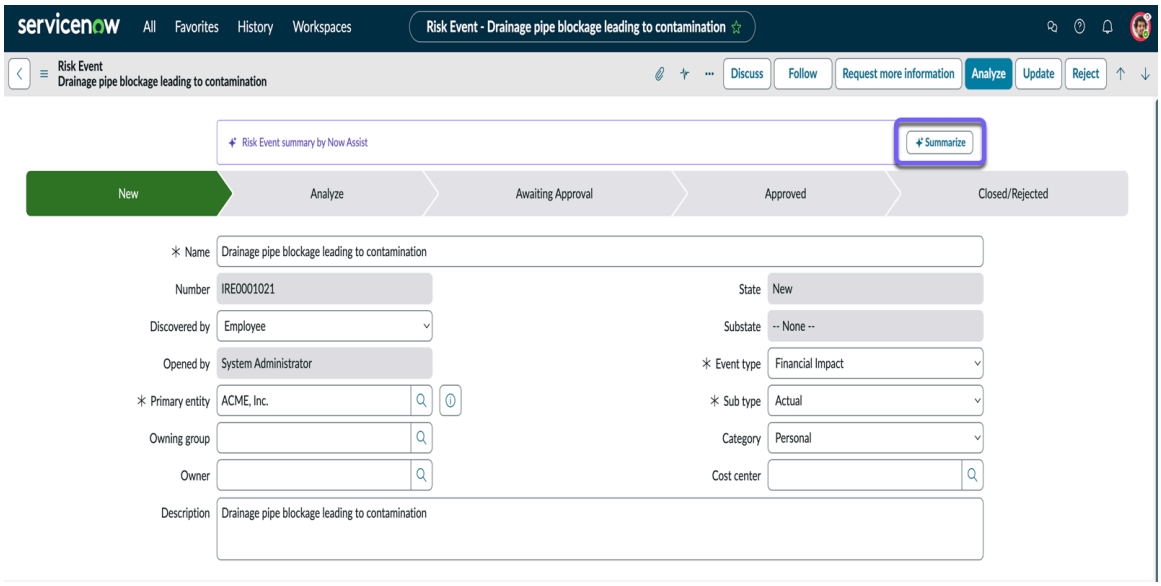
La fonctionnalité de synthèse des événements à risque permet aux gestionnaires des risques de comprendre rapidement le contexte et les détails clés d'un événement à risque, même si plusieurs coordinateurs ont été impliqués au fil du temps. Il simplifie l'intégration des nouveaux délégataires et favorise une prise de décision efficace pour les approbateurs, en particulier dans les workflows d'approbation à plusieurs niveaux, en fournissant des résumés concis, générés par l'IA, de chaque événement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Ouvrez l'événement à risque pour lequel vous souhaitez créer le résumé de l'événement à risque.
3. Générez un résumé des événements à risque à partir de la page d'enregistrement d'événement à risque en sélectionnant **Résumer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un résumé est généré ; Vous pouvez le modifier et l'enregistrer à des fins de référence et de génération de rapports.

4. Pour modifier et enregistrer le résumé généré, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Partager dans le résumé** lorsque l'événement à risque est à l'état Nouveau ou Analyser.

   b. Apportez les modifications nécessaires et sélectionnez **Enregistrer dans le résumé**.

   c. Sélectionnez **Partager dans les notes de travail** pour tous les autres états d'événement à risque.

   d. Apportez les modifications nécessaires et sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail**.
   Le résumé est enregistré dans le champ **Résumé** lorsque l'événement à risque est à l'état Nouveau ou Analyser, et dans les **notes de travail** pour tous les autres états.

Ajouter une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes

Une bibliothèque de causes est une bibliothèque centralisée des causes possibles qui peuvent conduire à un événement à risque. L'ajout des causes permet d'identifier la raison d'un événement à risque et de prévenir les événements futurs.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes pour faciliter l'analyse des risques, la prédiction et la prévention des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Causes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de cause

Champ	Description
Nom	Nom de la cause. Par exemple, sécurité informatique inadéquate.
Parent	Parent de la cause. Le parent fait référence au groupe dans lequel la cause est catégorisée. Par exemple, pour une sécurité informatique inadéquate, la cause parente peut être Processus.
Description	Brève description de la cause.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La cause de l'événement à risque est ajoutée à la bibliothèque.

Information associée

Ajouter une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences

Ajouter une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences

Une bibliothèque de conséquences est une bibliothèque centralisée des conséquences possibles d'un événement à risque.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences pour faciliter l'analyse des risques, la prédiction et la prévention des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Conséquences**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de conséquence

Champ	Description
Nom	Nom de la conséquence. Par exemple, Perte d'actifs.
Parent	Parent de la conséquence. Le parent fait référence au groupe dans lequel la conséquence est catégorisée. Par exemple, pour la perte d'actifs, la conséquence parente peut être Dommages aux actifs physiques.
Description	Brève description de la conséquence.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La conséquence de l'événement à risque est ajoutée à la bibliothèque.

Information associée

Ajouter une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes

Configurer Agent GRC virtuel pour signaler les événements à risque

Utilisez un Agent virtuel chatbot pour signaler les événements à risque du Portail de services. Un chatbot Virtual Agent aide les clients à signaler rapidement un événement à risque. Le chatbot assiste les clients en leur faisant gagner du temps. Les informations échangées pendant le flux de conversation permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'aider l'utilisateur à accomplir une tâche.

Avant de commencer
Les clients doivent avoir activé les modules d'extension suivants pour configurer le GRC Agent virtuel

- Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) activé avec une licence valide.
- GRC Risque avancé.

Rôle requis : sn_risk.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Éditeur de page**.
3. Dans le champ de recherche, entrez Index.
4. Cliquez sur **Index de Portail de services**.
5. En haut de la page, cliquez sur **Modifier la page du portail de services (index) dans Designer**.
6. Dans le champ de recherche Widget de filtre, saisissez Widget Portail de services de l'agent virtuel , faites glisser le widget et déposez-le n'importe où sur l'écran.

   Vous pouvez voir l'icône de chat en bas à droite de l'écran.

Effectuer une évaluation Advanced Risk

Utilisez la ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité fonctionnalité Évaluation Advanced Risk (GRC) pour créer une plateforme de risque intégrée.

Pour connaître les rôles requis pour effectuer et approuver l'évaluation, reportez-vous à .Rôles pour effectuer l'évaluation avancée des risques

Créer un facteur manuel

Créez des facteurs manuels pour évaluer les risques sur une instance d'évaluation des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facteurs manuels nécessitent des réponses humaines. Vous pouvez créer des facteurs manuels et les associer à différents types d'évaluation, tels qu'une évaluation inhérente, une évaluation de contrôle ou une évaluation résiduelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous ne pouvez supprimer un facteur que si aucune méthodologie d'évaluation des risques (RAM) n'est associée au facteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs manuels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de facteur manuel

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, tel que l'impact sur la réputation.
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être subies en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). ○ **Les deux : le** type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
Réponse de l'utilisateur	Option permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants : ○ **Choix** : Les utilisateurs peuvent créer des choix tels que faible, moyen et élevé en plus de leurs scores respectifs. **Remarque :** Sélectionnez cette option pour afficher la liste connexe Choix. Enregistrez le formulaire pour afficher la liste connexe Choix. ○ **Nombre** : Les utilisateurs peuvent entrer un nombre en réponse à un facteur. ○ **Texte** : les utilisateurs peuvent entrer du texte en réponse à un facteur. Cette option ne contribue pas au score et est utilisée à titre indicatif ou comme méthode de collecte de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Devise** : les utilisateurs peuvent saisir la devise en réponse à un facteur. ○ **Pourcentage** : les utilisateurs peuvent saisir un pourcentage en réponse à un facteur.
Type de contrôle	Option permettant de modifier la mise en page des choix de facteurs sur le formulaire d'évaluation des risques. Les choix sont les suivants : ○ **Case d'option** : affiche les choix de facteurs dans les cases d'option. ○ **Liste déroulante** : affiche les choix de facteurs dans une liste déroulante. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **choix** est sélectionné dans le champ Réponse de **l'utilisateur** .
Mise en page du contrôle	Option permettant d'afficher les choix du facteur dans une mise en page verticale ou horizontale. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Radio** est sélectionnée dans le champ **Type de contrôle** .
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle. Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l'utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur en pourcentage en score qualitatif, de sorte que 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les cotes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Cette valeur est un pourcentage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .
Réponse obligatoire	Option pour rendre les réponses obligatoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description de l’objectif du facteur et de l’utilisation du facteur. Cette description permet à l’administrateur de comprendre le facteur.
Texte d'orientation	Des conseils sur la façon de réagir au facteur. Si l’évaluateur de risque ne comprend pas la question du facteur, ce champ peut aider à expliquer la question. Par exemple, si l’évaluateur veut comprendre une question sur l’impact financier de la perte d’un actif de grande valeur, il peut obtenir des conseils de ce champ.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur la liste connexe Critères de transformation qualitative.

   Remarque : Cette liste connexe s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l’option **de transformation du score qualitatif** .

6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de transformation qualitative

Champ	Description
Limite inférieure de la plage	Valeur qui correspond à la limite inférieure d’une plage de valeurs. Par exemple, pour la première plage comprise entre 0 % et 30 %, la limite inférieure est 0. Pour la deuxième fourchette de 31 % à 60 %, la fourchette inférieure est de 31.
Score	Valeur devant être utilisée comme score si la valeur se trouve dans la plage définie dans le champ **Limite inférieure de la plage** . Par exemple, pour la limite inférieure de 0, le score peut être de 1. Pour la limite inférieure de 31, le score peut être de 2.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
9. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d’évaluation des risques.

Créer un facteur de groupe

Créez des facteurs de groupe pour évaluer les risques sur une instance d’évaluation des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les facteurs de groupe contribuent soit à un score de risque numérique, soit à la perte estimée annuelle (ALE). Vous pouvez regrouper plusieurs réponses de facteur en un seul facteur de groupe qui peut être utilisé pour la génération de rapports. Le score d'un facteur de groupe est calculé en fonction des scores de ses facteurs associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs de groupe**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Facteur de groupe

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, tel que l'impact organisationnel.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : Fournit les pertes encourues par un risque en termes monétaires. Les pertes contribuent à l'ALE. ○ **Les deux : le** type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **la valeur par défaut**.
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Cette valeur est un pourcentage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .
Description	Brève description de l'objectif du facteur et de l'utilisation du facteur. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur.
Score qualitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .	
Formule du score qualitatif	Formule de calcul du score de risque qualitatif global. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Somme** : somme des réponses du facteur. ○ **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. ○ **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. ○ **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. ○ **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. ○ **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. ○ **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle. Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l'utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur en pourcentage en score qualitatif, de sorte que 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les cotes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Quantitatif** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .	
Formule du score quantitatif	Formule de calcul du score de risque qualitatif global. Les choix sont les suivants : ○ **Somme** : somme des réponses du facteur. ○ **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. ○ **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. ○ **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. ○ **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe à Facteurs, cliquez sur **Modifier** et ajoutez les facteurs requis.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de transformation qualitative.
8. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Critères de transformation qualitative

Champ	Description
Limite inférieure de la plage	Valeur qui correspond à la limite inférieure d'une plage de valeurs. Par exemple, pour la première plage comprise entre 0 % et 30 %, la limite inférieure est 0. Pour la deuxième fourchette de 31 % à 60 %, la fourchette inférieure est de 31.
Score	Valeur devant être utilisée comme score si la valeur se trouve dans la plage définie dans le champ **Limite inférieure de la plage** . Par exemple, pour la limite inférieure de 0, le score peut être de 1. Pour la limite inférieure de 31, le score peut être de 2.

9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
11. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

Logique de notation pour les formules prédéfinies pour les facteurs de groupe

Les facteurs de groupe ont plusieurs formules prédéfinies et chacune d'entre elles a une contribution spécifique à la logique de notation.

Logique de notation de formules prédéfinies

Les utilisateurs peuvent sélectionner l'une des formules prédéfinies suivantes pour calculer la notation des facteurs de groupe. Les scores sont apportés par des scores de facteurs manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution de facteur est qualitative ou quantitative, ou les deux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les scores qualitatifs calculés à l'aide des formules prédéfinies sont transformés à l'aide des critères de transformation si l'option **de transformation du score qualitatif** est sélectionnée pour le facteur de groupe.

Les scores qualitatifs calculés après transformation seront dérivés à l'aide de la pondération qualitative du facteur de groupe. Par exemple, si le score calculé est de 10 et que la pondération qualitative est de 50 %, le score final du facteur de groupe sera calculé comme suit : 10 x 0,5 = 5.

Somme

Pour la valeur qualitative, cette formule additionne les scores qualitatifs d'une instance d'évaluation. Les scores sont apportés par des scores de facteurs manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution de facteur est quantitative ou les deux.

Pour le paramètre quantitatif, cette formule additionne les scores quantitatifs d'une instance d'évaluation. Les scores sont apportés par des scores de facteurs manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution de facteur est quantitative ou les deux.

Minimum

Pour la valeur qualitative, cette formule prend en compte le minimum des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont apportés par des scores de facteurs manuels qui comprennent un facteur de groupe et dont la contribution de facteur est quantitative ou les deux.

Pour le plan quantitatif, cette formule prend en compte le minimum de scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont contribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution factorielle quantitative ou des deux.

Maximum

Pour la valeur qualitative, cette formule prend en compte le maximum des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont apportés par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution de facteur qualitatif ou des deux.

Pour le quantitatif, cette formule prend en compte le maximum de scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont contribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution factorielle quantitative ou des deux.

Moyen

Pour la valeur qualitative, cette formule prend la moyenne des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont apportés par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution de facteur qualitatif ou des deux.

Pour le quantitatif, cette formule prend la moyenne des scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont contribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution factorielle quantitative ou des deux.

Produit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la valeur qualitative, cette formule multiplie les scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont apportés par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution de facteur qualitatif ou des deux.

Pour le quantitatif, cette formule multiplie les scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont contribués par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution factorielle quantitative ou des deux.

Moyenne pondérée

Pour la valeur qualitative, cette formule divise la somme des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation par la somme des poids. Les scores sont apportés par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et ont une contribution de facteur qualitatif ou des deux.

Créer un facteur automatisé

Créez des facteurs automatisés pour extraire automatiquement des données à partir d'autres sources de données telles que des tables ou des vues de base de données.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'une licence d'entreprise Gouvernance, risque et conformité .

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les facteurs automatisés permettent d'automatiser le processus d'évaluation des risques. Ils ne doivent pas compter sur des entrées manuelles et réduisent ainsi la subjectivité. Toutes les réponses aux facteurs automatisés sont automatiquement calculées lors de l'évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs automatisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de facteur de requête automatisé

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, par exemple Impact réglementaire.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être subies en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). ○ **Les deux : le** type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d’évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
Type de réponse	Options permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants : ○ **Nombre** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera un nombre. ○ **Devise** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera dans la devise. ○ **Pourcentage** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera un pourcentage.
Contexte de l'évaluation	Contexte dans lequel l’évaluation doit être effectuée. Les choix sont les suivants : ○ **Risque** : sélectionnez cette option pour effectuer l’évaluation d’une entité et d’un risque associé. ○ **Objet** : sélectionnez cette option pour effectuer une évaluation sur n’importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d’exception ou une évaluation des risques de changement directement sur un objet.
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d’une échelle d’intervalle. Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l’utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu’administrateur, vous pouvez transformer la valeur en pourcentage en score qualitatif, de sorte que 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les cotes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de**contribution de facteur** .
Inclure les données associées	Option de collecte des données associées. Si cette option est sélectionnée, la section Données associées s'affiche.
Description	Brève description de l'objectif du facteur et de l'utilisation du facteur. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur.
Source de données	
Source	Table ou vue utilisée comme source du facteur.
Critère de filtre	
Filtrer par entité	Option de filtrage de la source par l'entité d'instance d'évaluation des risques.
Champ de mappage d'entité	Champ faisant référence à la table Entité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Filtrer par entité** est sélectionnée.
Filtrer par risque	Option permettant de filtrer la source par le risque de l'instance d'évaluation des risques.
Champ de mappage de risques	Champ faisant référence à la table des risques. Ce champ apparaît uniquement lorsque l'option **Filtrer par risque** est sélectionnée.
Filtrer par contrôle	Option permettant de filtrer la source par le contrôle d'instance d'évaluation des risques. Cette option ne s'applique qu'à l'évaluation individuelle des contrôles dans l'évaluation de contrôle.
Champ de mappage de contrôles	Champ faisant référence à la table Contrôle. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Filtrer par contrôle** est sélectionnée.
Filtrer par objet	Option permettant de filtrer la source par l'objet de l'instance d'évaluation des risques. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous effectuez l'évaluation des risques sur un objet.
Champ de mappage d'objets	Champ qui fait référence à un objet dans l'instance d'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Objet** est sélectionné dans le champ **Contexte d'évaluation** et lorsque l'option **Filtrer par objet** est sélectionnée.
Agrégation.	
Type d'agrégation	Formule d'agrégation des enregistrements sélectionnés dans la table du champ **Source** . Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Somme** : somme de la colonne d'agrégation. ○ **Moyenne** : valeur moyenne de la colonne d'agrégation. ○ **Maximum** : valeur maximale de la colonne d'agrégation. ○ **Minimum** : valeur minimale de la colonne d'agrégation. ○ **Nombre** : nombre d'enregistrements de la colonne d'agrégation. ○ **Compte distinct** : nombre d'enregistrements uniques de la colonne d'agrégation.
Colonne d'agrégation	Colonne utilisée pour l'agrégation en fonction de la table sélectionnée dans le champ **Source** .
Planifier	
Fréquence	Fréquence à laquelle le facteur est exécuté.
Jour de la semaine	Jour de la semaine d'exécution du facteur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Hebdomadaire** est sélectionnée dans le champ **Fréquence** .
Jour du mois	Jour du mois au cours duquel le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Mensuel** est sélectionnée dans le champ **Fréquence** .
Mois	Mois au cours duquel le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** contient les valeurs **Trimestriel,Semestriel** ou **Annuel**.
Date du cycle suivant	Date à laquelle le facteur s'exécute à nouveau. Ce champ est automatiquement défini en fonction des sélections effectuées sur le formulaire.

Traduction automatique

4. Cliquez sur la section Données associées.
5. Pour les données que vous souhaitez collecter, déplacez les champs correspondants de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
8. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

Information associée

Créer un facteur automatisé scripté

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un facteur automatisé scripté

Créez des facteurs automatisés scriptés qui utilisent un script pour extraire des données à partir d'enregistrements ServiceNow® ou de sources externes. Au cours de l'évaluation des risques, les facteurs automatisés scriptés calculent et fournissent automatiquement les réponses pour les facteurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.developer et sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs scriptés automatisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de facteur scripté automatisé

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, par exemple Impact réglementaire.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : Fournit les pertes qui peuvent être encourues par un risque en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). ○ **Les deux : le** type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
Type de réponse	Options permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants : ○ **Nombre** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera un nombre. ○ **Devise** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera dans la devise. ○ **Pourcentage** : la réponse du facteur après calcul automatique sera en pourcentage.
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, supposons que le champ **Réponse de l'utilisateur** est défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur en pourcentage en score qualitatif, de sorte que 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les cotes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de**contribution de facteur** .
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué à un facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ de**contribution de facteur** .
Contexte de l'évaluation	Contexte pour lequel l'évaluation doit être effectuée. Les choix sont les suivants : ○ **Risque** : sélectionnez cette option pour effectuer l'évaluation d'une entité et de son risque associé. ○ **Objet** : sélectionnez cette option pour effectuer une évaluation sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d'exception ou une évaluation des risques de changement directement sur un objet.
Description	Brève description de l'objectif du facteur et de l'utilisation du facteur. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur.
Script	
Variables	Variables prédéfinies à utiliser dans le champ **Script** .
Script	Script personnalisé.
Planifier	
Fréquence	Fréquence à laquelle le facteur est exécuté.
Jour de la semaine	Jour de la semaine d'exécution du facteur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** a la valeur **Hebdomadaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Jour du mois	Jour du mois au cours duquel le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** est défini sur **Mensuel**.
Mois	Mois au cours duquel le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** a la valeur **Trimestriel** ou **2 fois par an.**
Date du cycle suivant	Date à laquelle le facteur est exécuté à nouveau. Ce champ est automatiquement défini en fonction des sélections effectuées sur le formulaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

Information associée

Créer un facteur automatisé

Copier un facteur

Créez une copie d'un facteur publié pour y apporter des modifications mineures, puis réutilisez le facteur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration**
2. Ouvrez le facteur que vous souhaitez copier.
3. Cliquez sur **Copier**.

Résultats
Une copie du facteur est créée.

Configurer une méthodologie d'évaluation des risques

Configurez une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dans l'application Risque avancé afin de pouvoir évaluer les risques ou les objets de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une RAM est une configuration ou un enregistrement dans le nouveau moteur d'évaluation des risques de l'application Risque avancé .

Vous pouvez utiliser une RAM pour évaluer les risques ou les objets de votre organisation. Par exemple, vous pouvez configurer une RAM pour spécifier les types d'évaluations des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

risques et les entités sur lesquelles une évaluation des risques est effectuée. En utilisant une RAM, votre organisation peut avoir différentes méthodologies pour évaluer les risques.

Après avoir déplacé une RAM à l'état **Mis hors service** , vous pouvez également la remettre à l'état **Brouillon** si vous souhaitez apporter des modifications ultérieurement. Vous ne pouvez faire passer une RAM à l'état **Brouillon** que si elle n'a pas d'évaluations à l'état **Surveillance** ou **Fermé** . Lorsque vous replacez une RAM dans le **brouillon**, les évaluations en cours et les champs d'application associés sont supprimés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques, reportez-vous à la section Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
5. Pour configurer les différentes évaluations, sélectionnez l'une des options suivantes.

Choix	Lien connexe
Configurer l'évaluation inhérente	Consultez Configurer une évaluation inhérente.
Configurer l'efficacité du contrôle	Reportez-vous à la rubrique Configurer une évaluation de l'efficacité du contrôle.
Configurer l'évaluation résiduelle	Reportez-vous à la rubrique Configurer une évaluation résiduelle.
Configurer l'évaluation cible	Reportez-vous à la rubrique Configurer une évaluation cible.

6. Sélectionnez **Publier**.

Remarque : Une fois qu'une nouvelle évaluation est créée sur le même risque et que l'évaluation est dans l'état **Surveillé** , les autres évaluations passent automatiquement à l'état **Terminé** . Lorsqu'une instance d'évaluation est à l'état **Surveiller** , vous ne pouvez pas remettre la RAM à l'état **Brouillon** . Une RAM ne peut être remise à l'état **de brouillon** que s'il n'existe aucune instance d'évaluation.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

Utilisez le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques dans l'application Risque avancé pour spécifier les types d'évaluations des risques et les entités sur lesquelles l'évaluation des risques est effectuée.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

Champ	Description
Nom	Nom de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Par exemple, Évaluation des risques organisationnels.
Zone de domaine	Zone de domaine de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **IRM**.
État	État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Contexte de l'évaluation	
Évaluer	Contexte d'évaluation que vous pouvez sélectionner : • **Risque** : effectue l'évaluation d'une entité et la définition du risque qui lui est associée. • **Objet** : effectue une évaluation sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d'exception ou une évaluation des risques de changement directement sur ces tables respectives.
classes d'entités applicables	Toutes les classes d'entités auxquelles la RAM s'applique, telles que les services d'entreprise, les actifs ou les applications d'entreprise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **risque** est sélectionné dans **Évaluer**.
Type d'enregistrements applicables	Tables sur lesquelles vous souhaitez effectuer l'évaluation. Vous pouvez sélectionner plusieurs tables et les associer à la RAM. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'objet** est sélectionné dans **Évaluer**. **Remarque :** Vous pouvez ajouter plusieurs objets ou tables à une RAM publiée, mais vous ne pouvez pas les supprimer une fois la RAM publiée.
Workflows	
Risque inhérent	Option pour évaluer un risque inhérent.
Efficacité du contrôle	Option d'évaluation de l'efficacité du contrôle.
Activer la réponse au risque	Option permettant d'activer l'onglet **Réponse aux risques** sur l'évaluation des risques. Cette option s'affiche uniquement lorsque le **risque** est sélectionné dans **Évaluer**.
Risque résiduel	Option pour évaluer un risque résiduel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
Risque cible	Option pour évaluer un risque cible.
Configuration de déploiement	
Cette section s'affiche uniquement lorsque le **risque** est sélectionné dans **Évaluer**.	
Calculer l'ALE selon	Formule que vous pouvez sélectionner pour calculer la perte estimée annuelle (ALE) : • **Somme** • **Moyenne** • **Maximum** • **Minimum**
Calculer le score selon	Formule que vous pouvez sélectionner pour calculer le score : • **Moyenne** • **Maximum** • **Minimum**
Configurations de la réponse aux risques	
Cette section s'affiche uniquement lorsque le **risque** est sélectionné dans **Évaluer**.	
Activer le workflow de tâche de réponse au risque	Option permettant aux utilisateurs de créer, supprimer, supprimer, modifier et lier des tâches de réponse aux risques dans une évaluation.
Autoriser une réponse unique au risque	Option permettant de définir la sélection de réponse au risque en une seule sélection dans le formulaire d'évaluation des risques. Par exemple, les options peuvent être « Accepter », « Éviter », « Atténuer » ou « Transférer ». Avec une seule sélection, les évaluateurs ne peuvent choisir qu'une seule de ces options pour indiquer la stratégie de réponse au risque. **Remarque :** Cette option ne peut être activée que lorsqu'il n'y a pas d'évaluations en cours.
Autoriser la liaison du problème à l'évaluation des risques	Option permettant de créer un problème ou de lier un problème ouvert existant à l'évaluation des risques.
Une réponse au risque est requise	Option permettant de réagir au risque selon les besoins : • **Aucune** : aucune réponse au risque n'est requise. • **Toujours** : imposez toujours une réponse au risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	• **Sous certaines conditions** : imposez une réponse au risque en fonction de conditions spécifiques à l'aide du générateur de conditions. • **Dans des conditions spécifiques définies à l'aide d'un script** : mandatez une réponse au risque dans des conditions spécifiques à l'aide d'un script ou d'un ensemble d'instructions prédéfinis.
Règles métier et validations	
Un commentaire final est requis	Option permettant de formuler les commentaires finaux selon vos besoins. Les commentaires finaux offrent une meilleure transparence et permettent aux propriétaires de risques de communiquer le plan d'action en cas de violation de l'appétence ou de la tolérance. Les options sont les suivantes : • Aucun : aucun commentaire final **n'est** requis. • **Toujours** : Exigez toujours les commentaires finaux. • **Sur la rupture de l'appétence** : Mandater les commentaires finaux sur la rupture de l'appétence. • **Sur la violation de la tolérance** : Mandater les commentaires finaux sur la violation de la tolérance. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **risque** est sélectionné dans **Évaluer**.
Créer automatiquement un problème	Option permettant de créer automatiquement des problèmes. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **risque** est sélectionné dans **Évaluer**. • **Aucun** : vous permet de ne pas créer de problèmes automatiquement. • **En cas de rupture d'appétence** : crée automatiquement des problèmes lors de la rupture d'appétence. • **En cas de violation de la tolérance** : crée automatiquement des problèmes en cas de violation de la tolérance. **Remarque :** Les problèmes ne sont créés qu'une fois l'évaluation des risques approuvée et passée à l'état Publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
Le score résiduel est inférieur au score inhérent	Option permettant de valider que le score qualitatif résiduel est inférieur au score inhérent. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque l'évaluation des risques résiduels est activée.
Informations de référence	
Cette section s'affiche uniquement lorsque le **risque** est sélectionné dans **Évaluer**. L'activation de ces options affiche les informations de référence dans l'instance d'évaluation des risques.	
Afficher les événements à risque associés	Option permettant d'afficher les événements à risque associés sur l'évaluation des risques.
Afficher les indicateurs de risque associés	Option permettant d'afficher les indicateurs de risque connexes sur l'évaluation des risques.
Afficher les problèmes ouverts	Option permettant d'afficher les problèmes ouverts sur l'évaluation des risques.
Afficher l'évaluation précédente	Option permettant d'afficher l'évaluation précédente sur l'évaluation des risques. Cette option permet à l'évaluateur des risques de se référer à l'évaluation précédente et d'analyser les détails de cette évaluation avant de procéder à une autre évaluation.
Autres configurations	
Rappel avancé (jours)	En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ correspond au nombre de jours avant l'envoi d'une notification à l'évaluateur. Par exemple, si vous saisissez 3 dans ce champ, l'évaluateur reçoit une notification de rappel trois jours avant la date d'échéance.
Rappel en retard (jours)	En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ indique le nombre de jours après cette date pendant lesquels les e-mails de rappel sont envoyés. Par exemple, supposons que vous saisissez 5 dans ce champ. Ensuite, pendant cinq jours après la fin de la date d'échéance, l'évaluateur continue de recevoir des e-mails de rappel indiquant que la date d'échéance est terminée. Le sixième jour, une notification par e-mail est envoyée à l'évaluateur et à son gestionnaire.
Identification des risques	Méthode d'identification des risques dans le périmètre d'évaluation des risques : • **Aucun** • **À partir de la bibliothèque** : identifie les risques de la bibliothèque sur l'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	• **Ad hoc** : identifie un risque qui n'est pas dans la bibliothèque. • **À partir de la bibliothèque et ad hoc** : crée des risques et ajoute des risques à partir de la bibliothèque.
Commentaires de facteur de groupe	Option permettant d'activer les commentaires de facteur de groupe dans le formulaire d'évaluation des risques.
Copier les réponses précédentes	Option permettant de copier les réponses et les commentaires du facteur chaque fois qu'une nouvelle évaluation est effectuée.
Autoriser le remplacement des résultats	Option permettant de remplacer les scores calculés et l'ALE au cours de l'évaluation des risques.
Configurer la terminologie de la section	Option permettant de configurer les étiquettes de section pour les évaluations inhérentes, de contrôle, résiduelles et cibles. Après avoir sélectionné cette option, vous pouvez configurer le titre, l'étiquette de score et l'étiquette de perte estimée annuelle pour chaque type d'évaluation. **Remarque :** Le changement de nom d'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk et laisse inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et les autres zones.
Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source	Option permettant de copier les résultats de l'évaluation dans l'enregistrement source sur lequel l'évaluation est effectuée. Vous pouvez définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables dans les types d'évaluation individuels. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'objet** est sélectionné dans **Évaluer**.
Planifier	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'objet** est sélectionné dans **Évaluer**.	
Fréquence de l'évaluation	Option de fréquence de la réévaluation : • **Aucun** • **Hebdomadaire** • **Mensuel** • **Trimestriel**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	• **Semi-annuel** • **Annuel**
Nombre de jours avant l'échéance	En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ correspond au nombre de jours après lesquels une évaluation est considérée comme en retard.

Copier une méthodologie d'évaluation des risques

Modifiez votre méthodologie et vos facteurs d'évaluation des risques en créant une copie de l'enregistrement. L'option de copie permet au système de créer une copie conforme de l'enregistrement sous-jacent, y compris toutes les listes connexes. Cette action permet aux administrateurs de risque de gagner du temps, car ils n'ont pas à créer les enregistrements depuis le début à chaque fois.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**
2. Ouvrez la RAM que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.

Mettre hors service une méthodologie d'évaluation des risques

Mettez hors service une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui n'est plus utilisée. La mise hors service des RAM inutilisées facilite la gestion des RAM actives pour l'administrateur des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous mettez hors service une méthodologie d'évaluation des risques, il est important de noter que vous ne pouvez pas activer à nouveau une RAM mise hors service. Vous devez également noter que :

- Tous les facteurs associés à cette méthodologie sont mis hors service.
- Le périmètre de l'évaluation des risques est mis hors service.
- Toutes les évaluations associées ouvertes sont mises hors service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez et ouvrez la méthodologie d'évaluation des risques que vous souhaitez mettre hors service.
3. Cliquez sur **Mettre hors service**.
   L'état devient **Hors service**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une évaluation inhérente

Configurez et publiez une évaluation inhérente dans l'application Risque avancé pour évaluer les risques inhérents à votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les critères d'une évaluation des risques inhérents en ajoutant les facteurs, la logique de notation et les critères de notation au formulaire Évaluation inhérente. Chaque méthodologie d'évaluation des risques (RAM) a ses propres critères d'évaluation inhérents. Par exemple, vous pouvez évaluer le risque inhérent pour des facteurs tels que l'impact financier, l'impact réglementaire et l'impact sur le client. Pour obtenir le score d'évaluation inhérent, l'impact de ces facteurs est multiplié par la probabilité qu'un risque se produise.

Procédure

1. Accédez au formulaire RAM qui a le risque inhérent comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Assessment Types (Types **d'évaluation), sélectionnez Évaluation inhérente**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation inhérente, reportez-vous à la section Formulaire Évaluation inhérente.

4. Pour ajouter des facteurs, sélectionnez la liste connexe Facteurs.
   Cette liste connexe n'est disponible que lorsque l'option **Réponses de facteur** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
5. Sélectionnez **Modifier** et ajoutez les facteurs.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis **Nouveau**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage de 0 à 10, vous pouvez entrer 0 comme plage inférieure. Pour une plage de 11 à 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure.
Évaluation	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des évaluations telles que élevé, moyen ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est de 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est de 11. Si le score de risque est de 15, le critère de notation est Moyen car 15 est dans la plage de 11 à 20.
Score remplacé	Score utilisé lorsque l'évaluateur remplace la cote de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Style de couleur du risque	Code couleur : style pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir.
Échelle de l'appétence au risque	Échelle de l'appétence au risque pour les critères d'évaluation du risque. Les échelles d'appétence doivent être mises en correspondance avec les critères d'évaluation qualitative du risque dans la méthodologie d'évaluation des risques. Vous pouvez calculer l'état d'appétence qualitative basé sur la dernière évaluation ou l'évaluation agrégée pour fournir l'état d'attitude qualitative. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence au risque **Affamé** pour la cote de risque **Très élevé**. Ce champ apparaît uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation Advanced Risk. **Important :** Dans une évaluation qualitative des risques, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final. Par exemple, si vous avez à la fois des évaluations résiduelles et inhérentes, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques dans l'évaluation résiduelle.

Remarque : Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

9. **Facultatif :** Si vous sélectionnez l'option **Activer la carte thermique** , effectuez les actions suivantes :
   a. Sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.
   b. Dans la colonne Style de couleur du risque, spécifiez le style de couleur du risque.
10. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables, procédez comme suit :

    Ces étapes s'appliquent lors de l'évaluation inhérente d'un objet.

    a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
    La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

    b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

    c. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type d'enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné.
Cote de risque inhérent	Colonne dans laquelle la valeur de cote de risque inhérent est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la cote de risque inhérent est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** a le champ **Qualitatif** ou **Les deux**.
ALE inhérente	Colonne dans laquelle la valeur de perte estimée annuelle inhérente (ALE) est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de l'ALE inhérent est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est **défini sur Quantitatif** ou **Les deux**.

Remarque : Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

11. Sélectionnez **Soumettre**.

12. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Le type d'évaluation est publié.

Formulaire Évaluation inhérente

Utilisez le formulaire Évaluation inhérente dans l'application Risque avancé pour évaluer les risques inhérents à votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Évaluation inhérente

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	RAM sélectionnée. Ce champ est automatiquement défini en fonction de votre RAM.
État	État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation inhérente (suite)

Champ	Description
Calculer en fonction de	Option permettant de calculer le score d'évaluation basé sur les réponses du facteur.
Contribution d'évaluation	Type de contribution de facteur : • **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. La sélection de cette option garantit que seuls les facteurs qualitatifs peuvent être ajoutés. • **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être subies en termes monétaires. Les pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). La sélection de cette option garantit que seuls des facteurs quantitatifs sont disponibles pour l'ajout. • **Les deux** : fournit à la fois le type d'évaluation qualitative et quantitative.
Activer la carte thermique	Option permettant d'activer le rapport de carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner cette option uniquement si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation. La sélection de cette option fait apparaître la section Configuration de carte thermique et la liste connexe Couleurs de carte thermique sur le formulaire.
Score qualitatif	
Cette section **s'affiche uniquement lorsque l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution à l'évaluation** .	
Logique de notation qualitative	Formule que vous pouvez utiliser pour calculer la logique de notation : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation inhérente (suite)

Champ	Description
	valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **Quantitatif** est sélectionné dans le champ **Contribution d'évaluation** .	
Logique de notation quantitative	Formule que vous pouvez utiliser pour calculer la logique de notation : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. **Remarque :** Le changement de nom d'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk et laisse inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et les autres zones.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de la section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation inhérente en Évaluation brute, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation inhérente a déjà été mentionnée.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque inhérent en Risque brut, la nouvelle étiquette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation inhérente (suite)

Champ	Description
	de score s'affichera dans la section de notation où le risque inhérent a été mentionné précédemment.
Étiquette de perte estimée annuelle	Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'ALE inhérente en ALE brute, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où l'ALE inhérente a été précédemment mentionnée.
Configuration de carte thermique	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.	
Facteur pour l'axe X	Facteur qui apparaît sur l'axe des X de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.
Facteur pour l'axe Y	Facteur qui apparaît sur l'axe des Y de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.

Configurer une évaluation de l'efficacité du contrôle

Configurez et publiez une évaluation de l'efficacité du contrôle pour évaluer l'efficacité des contrôles dans l'atténuation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les critères d'évaluation de contrôle avec des détails tels que les facteurs, la logique de notation et les critères de notation. Vous pouvez également spécifier si vous souhaitez évaluer l'environnement de contrôle complet ou si vous souhaitez évaluer les contrôles individuellement. Ces détails sont les aspects sur lesquels l'évaluation des risques est effectuée. Vous pouvez également activer les options permettant d'ajouter des contrôles existants ou de nouveaux contrôles au cours d'une évaluation. Cet exercice garantit que chaque méthodologie d'évaluation des risques (RAM) a ses propres critères d'évaluation des contrôles.

Procédure

1. Accédez au formulaire RAM qui a le risque inhérent comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Assessment Types (Types d'évaluation), sélectionnez **Évaluation de contrôle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation de contrôle, reportez-vous à la section Formulaire Évaluation de contrôle.

4. Sélectionnez la section Facteurs, puis **Modifier**.
   La liste connexe Facteurs s'affiche uniquement lorsque **l'évaluation de l'environnement de contrôle** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
5. Ajoutez les facteurs nécessaires de la liste Collection à la liste Facteurs, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage de 0 à 10, vous pouvez entrer 0 comme plage inférieure. Et pour une plage de 11 à 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure.
Cote de risque	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des évaluations telles que élevé, moyen ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est de 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est de 11. Si le score de risque est 15, le critère de notation est Moyen car 15 est compris entre 11 et 20.
Score remplacé	Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé.
Style de couleur du risque	Code couleur : style pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir.

Remarque : Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

8. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables, procédez comme suit :

   Ces étapes s'appliquent lors de l'évaluation de contrôle d'un objet.

   a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
      La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

   b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Type d'enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné.
Efficacité du contrôle	Colonne dans laquelle la valeur de l'évaluation de l'efficacité du contrôle est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de l'efficacité du contrôle est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ.

Remarque : Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

9. Sélectionnez **Soumettre**.

10. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Le type d'évaluation de contrôle est publié.

Formulaire Évaluation de contrôle

Utilisez le formulaire Évaluation des contrôles dans l'application pour évaluer l'efficacité des contrôles dans l'atténuation Risque avancé des risques.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Évaluation de contrôle

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la méthodologie d'évaluation des risques utilisée pour l'évaluation de contrôle. Ce champ est automatiquement défini en fonction de votre RAM.
État	État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Contribution d'évaluation	Type de contribution du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Contribution qualitative**.
Calculer en fonction de	Option permettant d'évaluer les types de contrôle. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de contrôle (suite)

Champ	Description
	• **Évaluation de l'environnement de contrôle** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas évaluer les contrôles individuels, mais plutôt l'efficacité globale de l'environnement de contrôle. • **Évaluation individuelle des contrôles** : sélectionnez cette option si vous souhaitez effectuer une évaluation pour des contrôles individuels. Par exemple, vous pouvez sélectionner le risque que les employés acceptent des pots-de-vin, puis évaluer chaque contrôle existant pour atténuer le risque de corruption. Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance) est activé.
Identification de contrôle	Option permettant de décider comment identifier les contrôles dans l'instance d'évaluation des risques. Les choix sont les suivants : • **Aucun** • **À partir de la bibliothèque** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier les contrôles à partir de la bibliothèque sur l'instance d'évaluation des risques. • **Ad hoc** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier de nouveaux contrôles sur l'instance d'évaluation des risques. • **À partir de la bibliothèque et ad hoc** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier les contrôles de la bibliothèque ainsi que de nouveaux contrôles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Calculer en fonction** d'une valeur a la valeur **Évaluation individuelle des contrôles**.
Facteur d'efficacité globale	Facteurs manuels, automatisés ou de groupe pour évaluer les contrôles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Évaluation individuelle des contrôles** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction** de. Seuls les facteurs qualitatifs ou les facteurs ayant la possibilité de transformer le score qualitatif s'affichent dans ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de contrôle (suite)

Champ	Description
Logique de notation qualitative	Formule de calcul de la logique de notation. Les choix sont les suivants : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. Lorsque cette option est sélectionnée, le poids de contrôle est extrait du formulaire de contrôle. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Variables de script qualitatif	Format du script et des variables utilisées dans le script. Ce champ est disponible uniquement lorsque **le script** est sélectionné dans le champ **Logique de notation qualitative** .
Script qualitatif	Script défini par l'utilisateur pour calculer la logique de notation. Ce champ vous permet d'avoir plus de contrôle sur le calcul du score.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. **Remarque :** Le changement de nom d'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk et laisse inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et les autres zones.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de la section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation de contrôle en Évaluation préventive, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation de contrôle a été précédemment mentionnée.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de contrôle (suite)

Champ	Description
	d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque de contrôle en Risque préventif, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où le risque de contrôle a été mentionné précédemment.

Configurer une évaluation résiduelle

Configurez et publiez une évaluation résiduelle dans l'application Risque avancé pour évaluer les risques résiduels dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une évaluation résiduelle pour identifier et évaluer les risques qui existent après l'implémentation de tous les contrôles. Si aucun contrôle n'est identifié, le risque résiduel est identique au risque inhérent. Si les facteurs d'une évaluation inhérente sont utilisés dans une évaluation résiduelle, vous pouvez copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation qualitative, les facteurs et les critères de notation qualitatifs de l'évaluation inhérente. Vous pouvez également choisir comment vous souhaitez dériver le score de l'évaluation résiduelle.

Procédure

1. Accédez au formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui a le risque résiduel comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Assessment Types (Types d'évaluation), sélectionnez **Évaluation résiduelle**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation résiduelle, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation résiduelle.

4. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné des **réponses de facteur** dans le champ **Calculer en fonction de** , sélectionnez la liste connexe Facteurs afin de pouvoir ajouter des facteurs à l'évaluation résiduelle.
5. Sélectionnez **Modifier**, ajoutez les facteurs nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Si le champ **Calculer en fonction** de dispose **d'un risque inhérent et d'une efficacité du contrôle** et si le champ **Logique de notation qualitative** dispose d'une **matrice de recherche entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle**, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la liste connexe Matrice.
   b. Dans les colonnes respectives, entrez le score, la cote de risque, le style de couleur du risque et le score remplacé.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis **Nouveau**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage de 0 à 10, vous pouvez entrer 0 comme plage inférieure. Pour une plage de 11 à 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure.
Cote de risque	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des évaluations telles que élevé, moyen ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est de 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est de 11. Si le score de risque est 15, le critère de notation est Moyen car 15 est compris entre 11 et 20.
Score remplacé	Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé.
Style de couleur du risque	Code couleur : style pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir.
Échelle de l'appétence au risque	Échelle de l'appétence au risque pour les critères d'évaluation du risque. Les échelles d'appétence doivent être mises en correspondance avec les critères d'évaluation qualitative des risques dans la méthodologie d'évaluation des risques. Calculez l'état d'appétence qualitative basé sur la dernière évaluation ou l'évaluation agrégée pour fournir l'état d'attitude qualitative. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence au risque **Affamé** pour la cote de risque **Très élevé**. Ce champ apparaît uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation Advanced Risk. **Important :** Dans une évaluation qualitative des risques, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final. Par exemple, si vous avez à la fois des évaluations résiduelles et inhérentes, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques dans l'évaluation résiduelle.

Remarque : Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

9. Sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette liste connexe s’affiche uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont vraies :

- L’option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.
- Le champ **Calculer en fonction de** a des **réponses de facteur**.
- L’évaluation résiduelle est basée sur une matrice entre l’évaluation inhérente et l’efficacité du contrôle.

10. Dans la colonne Style de couleur Risque, sélectionnez la combinaison de couleur d’arrière-plan et de couleur de texte.
11. Pour définir le mappage des résultats d’évaluation pour les types d’enregistrements applicables, procédez comme suit :

    Ces étapes s’appliquent lors de la réalisation de l’évaluation résiduelle d’un objet.

    a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d’évaluation.
    La liste connexe Mappage des résultats d’évaluation s’affiche uniquement lorsque l’option **Mettre à jour les résultats de l’évaluation sur l’enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

    b. Sélectionnez le type d’enregistrement.

    c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Type d’enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d’enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d’enregistrement sélectionné.
Cote de risque résiduel	Colonne dans laquelle la valeur de cote de risque résiduel est stockée dans l’enregistrement source. Après l’évaluation, le résultat de la cote de risque résiduel est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s’affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l’évaluation** a le champ **Qualitatif** ou **Les deux**.
ALE résiduelle	Colonne dans laquelle la valeur résiduelle de perte estimée annuelle (ALE) est stockée dans l’enregistrement source. Après l’évaluation, le résultat de l’ALE résiduelle est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s’affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l’évaluation** est **défini sur Quantitatif** ou **Les deux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

12. Sélectionnez **Soumettre** , puis **Publier**.

Résultats
Le type d'évaluation est publié.

Formulaire d'évaluation résiduelle

Utilisez le formulaire Évaluation résiduelle dans l'application Risque avancé pour évaluer les risques résiduels dans votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire d'évaluation résiduelle

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Calculer en fonction de	Options pour calculer le score d'évaluation : • **Risque inhérent et efficacité du contrôle** : rend l'évaluation qualitative. La comparaison entre l'efficacité inhérente et l'efficacité du contrôle est toujours qualitative. • Réponses du facteur : base le calcul des facteurs résiduels sur les réponses aux facteurs **manuels**.
Contribution d'évaluation	Type de contribution de facteur : • **Quantitatif** • **Qualitatif** • **Les deux** Si le **risque inhérent et l'efficacité du contrôle** sont sélectionnés dans le champ **Calculer en fonction de** , ce champ est automatiquement défini sur **Qualitatif**. Le champ ne peut pas être modifié.
Facteurs identiques aux facteurs inhérents	Option permettant de copier automatiquement la contribution à l'évaluation, la logique de notation qualitative, les facteurs et les critères de notation qualitative de l'évaluation inhérente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

Champ	Description
	Remarque : Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Calculer en fonction du champ a** la valeur **Réponses du facteur** .
Activer la carte thermique	Option vous permettant d'afficher le rapport de carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk. **Remarque :** Cette option ne peut être sélectionnée que si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation.
Score qualitatif	
Logique de notation qualitative	Logique de notation à utiliser. Les options de ce champ changent en fonction de l'option sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** . Lorsque le champ **Calculer en fonction** d'une efficacité inhérente **au risque et au contrôle est présent**, les options sont les suivantes : • **Matrice de recherche entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle** : génère une matrice entre l'évaluation inhérente et l'évaluation de l'efficacité du contrôle. Il exécute un produit cartésien pour générer des scores. Vous pouvez afficher la matrice dans la liste connexe Matrice. Par exemple, si le risque inhérent est élevé et que l'efficacité du contrôle est faible, le risque résiduel est également élevé. • **Score inhérent-score d'efficacité du contrôle** : fournit la différence entre le score inhérent et le score d'efficacité du contrôle. • **Score inhérent/score d'efficacité du contrôle** : fournit la valeur obtenue en divisant le score inhérent par le score d'efficacité du contrôle. • **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score qualitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

Champ	Description
	exigences uniques de votre organisation et son approche de l'évaluation des risques. **Remarque :** Vous ne pouvez écrire ou modifier des scripts que pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés. Lorsque le champ **Calculer en fonction d'une** fonction a des **réponses de facteur**, les options sont les suivantes : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **quantitative** est sélectionnée dans le champ de **contribution de facteur** .	
Logique de notation quantitative	Logique de notation à utiliser : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

Champ	Description
	• **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. **Remarque :** Le changement de nom d'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk et laisse inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et les autres zones.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de la section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation résiduelle en Évaluation nette, le nouveau titre sera affiché dans toutes les sections où l'évaluation résiduelle a été mentionnée précédemment.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque résiduel en Risque net, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où le risque résiduel a été mentionné précédemment.
Étiquette de perte estimée annuelle	Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'ALE résiduelle en ALE nette, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où l'ALE résiduelle a été mentionnée précédemment.
Configuration de carte thermique	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.	
Facteur pour l'axe X	Facteur qui apparaît sur l'axe des X de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.
Facteur pour l'axe Y	Facteur qui apparaît sur l'axe des Y de la carte thermique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

Champ	Description
	Remarque : Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.

Configurer une évaluation cible

Configurez et publiez une évaluation cible dans l'application pour évaluer le Risque avancé niveau de risque futur souhaité. En configurant une évaluation cible, vous permettez aux évaluateurs et aux approbateurs d'effectuer une évaluation des risques cibles dans le Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez une évaluation cible pour évaluer les niveaux de risques futurs. Comme pour les évaluations inhérentes et résiduelles, vous pouvez définir les critères de réalisation des évaluations cibles. La configuration comprend la spécification des facteurs, la logique de notation, les critères de notation et la configuration de la carte thermique.

Procédure

1. Accédez au formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui a le risque cible comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Assessment Types (Types **d'évaluation), sélectionnez Évaluation cible**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Évaluation cible, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation cible.

4. **Remarque :** Si vous avez sélectionné **des réponses de facteur** dans le champ **Calculer en fonction de** , vous devez alors ajouter manuellement des facteurs à l'évaluation.

   Pour ajouter des facteurs, sélectionnez la liste connexe Facteurs, puis procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Modifier**.

   b. Sélectionnez les facteurs et ajoutez-les à la liste des facteurs.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des critères de notation qualitatifs, sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis **sélectionnez Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage pour les cotes de risque qualitatives. Par exemple, pour une plage de 0 à 10, vous pouvez entrer 0 comme plage inférieure. Pour une plage de 11 à 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure.
Cote de risque	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des évaluations telles que élevé, moyen ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation basse est de 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation moyenne est de 11. Si le score de risque est 15, le critère de notation est Moyen car 15 est compris entre 11 et 20.
Score remplacé	Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé. Ce score est associé au risque lorsque l'évaluation est remplacée.
Style de couleur du risque	Code couleur : style pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur du texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec la couleur d'arrière-plan rouge et le texte noir.
Échelle de l'appétence au risque	Échelle de l'appétence au risque pour les critères d'évaluation du risque. Les échelles d'appétence doivent être mappées séparément aux critères d'évaluation du risque qualitatif pour l'évaluation cible dans le formulaire RAM. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence au risque **Affamé** pour la cote de risque **Très élevé**. Ce champ apparaît uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation Advanced Risk. L'état de l'appétence future est calculé en fonction de l'appétence au risque défini et du profil de risque cible. **Remarque :** L'état de l'appétence future ne peut pas être agrégé ou déployé sur des entités, des déclarations de risque ou des risques individuels spécifiques.

Remarque : Évitez de saisir des valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Si vous sélectionnez l'option **Activer la carte thermique** , vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour spécifier le style de couleur du risque, sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.

b. Dans la colonne Style de couleur du risque, spécifiez le style de couleur du risque.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

9. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables, procédez comme suit :

Ces étapes s'appliquent lors de l'exécution de l'évaluation de la cible sur un objet.

a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

c. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Type d'enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné.
Notation du risque cible	Colonne dans laquelle la valeur de notation de risque cible est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la notation de risque cible est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** a le champ **Qualitatif** ou **Les deux**.
ALE cible	Colonne dans laquelle la valeur de perte estimée annuelle (ALE) cible est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de l'ALE cible est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est **défini sur Quantitatif** ou **Les deux**.

Remarque : Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

10. Sélectionnez **Publier.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation cible

Utilisez le formulaire Évaluation cible de l'application Risque avancé pour évaluer le niveau de risque futur souhaité dans votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Évaluation cible

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM à laquelle appartient cette évaluation cible. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
État	État actuel du type d'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Calculer en fonction de	Options pour calculer le score d'évaluation : • **Réponses du facteur** : option permettant de sélectionner des facteurs individuels pour l'évaluation cible. • **Facteurs identiques aux facteurs inhérents** : option permettant de copier la contribution d'évaluation, la logique de notation et les facteurs de l'évaluation inhérente. • **Facteurs identiques au résiduel** : option permettant de copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation et les facteurs de l'évaluation résiduelle. • **Évaluation globale** : option de continuer sans sélection de facteur. Les évaluateurs peuvent fournir directement une évaluation ou une perte estimée annuelle (ALE) pour l'évaluation.
Contribution d'évaluation	Type de contribution de facteur : • **Quantitatif** • **Qualitatif** • **Les deux** **Remarque :** Si l'option **Facteurs identiques aux facteurs inhérents** ou **Facteurs identiques aux facteurs résiduels** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de**, le champ Contribution à l'évaluation est automatiquement défini sur une valeur définie dans les types d'évaluation inhérente et résiduelle. Le champ ne peut pas être modifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
Activer la carte thermique	Option vous permettant d'afficher le rapport de carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk. **Remarque :** Cette option ne peut être sélectionnée que si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation.
Copier les critères d'évaluation à partir de l'évaluation inhérente	Option permettant de copier les critères d'évaluation qualitative à partir de l'évaluation inhérente. Cette option s'affiche uniquement lorsque la valeur **Facteurs identiques à ceux inhérents** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
Copier les critères d'évaluation à partir de l'évaluation résiduelle	Option permettant de copier les critères d'évaluation qualitative à partir de l'évaluation résiduelle. Cette option s'affiche uniquement lorsque la valeur **Facteurs identiques au résiduel** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
Score qualitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **qualitative** ou **Les deux** est sélectionnée dans le champ Contribution à l'évaluation.	
Logique de notation qualitative	Formules pour calculer la notation qualitative. Vous pouvez modifier le champ **Logique de notation qualitative** uniquement lorsque la valeur **Réponses du facteur** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** . Les options sont les suivantes : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. • **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score qualitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
	et son approche de l'évaluation des risques. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés.
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **quantitative** ou **Les deux** est sélectionnée dans le champ Contribution à l'évaluation.	
Logique de notation quantitative	Formules pour calculer la notation quantitative. Vous pouvez modifier le champ **Logique de notation quantitative** uniquement lorsque la valeur **Réponses du facteur** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** . Les options sont les suivantes : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score quantitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et son approche de l'évaluation des risques. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Configurer la terminologie de la section est** sélectionnée dans le formulaire RAM.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
Remarque : Le changement de nom d'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk et laisse inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et les autres zones.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de la section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation cible en Évaluation future, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation cible a été mentionnée précédemment.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque cible en Risque futur, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où le risque cible a été mentionné précédemment.
Étiquette de perte estimée annuelle	Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'ALE cible en ALE future, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où l'ALE cible a été précédemment mentionnée.
Autres configurations	
L'évaluation est obligatoire	Option permettant de rendre l'évaluation cible toujours requise ou conditionnellement requise en fonction de conditions spécifiques. Les options sont les suivantes : • **Toujours** : option permettant de rendre l'évaluation cible requise, quelles que soient les conditions spécifiques. • **À des conditions spécifiques** : option permettant de rendre l'évaluation cible obligatoire en fonction de conditions spécifiques à l'aide du générateur de conditions. • **Dans des conditions spécifiques spécifiées par le script** : Option permettant de rendre l'évaluation cible obligatoire à l'aide d'un script ou d'un ensemble d'instructions prédéfinis. L'option Script vous permet de créer une condition personnalisée qui s'aligne sur les besoins uniques de votre organisation et son approche de l'évaluation des risques. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
Configuration de carte thermique	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.	
Facteur pour l'axe X	Facteur qui apparaît sur l'axe des X de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.
Facteur pour l'axe Y	Facteur qui apparaît sur l'axe des Y de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.

Créer des styles de couleurs de risque

Créez une bibliothèque de styles de couleurs de risque à utiliser pour différents types et matrices d'évaluation. Un style de couleur de risque est une combinaison d'une couleur d'arrière-plan et d'une couleur de texte. Les styles de couleurs contribuent à maintenir la cohérence lorsque vous configurez les évaluations des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow® Fournit des styles de couleurs préconfigurés. Vous pouvez modifier les couleurs préconfigurées ou créer vos propres styles de couleurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Styles de la couleur du risque**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de style de la couleur du risque

Champ	Description
Style de la couleur	Nom de la combinaison de texte et de code couleur. Par exemple, Risque élevé.
Styles de couleurs Next Experience	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remarque : La couleur par défaut pour le style de couleur de risque personnalisé est définie sur Critique, avec la variante définie sur Primaire. Vous pouvez modifier manuellement la couleur et la variante en fonction des besoins.	
Couleur	Couleur qui apparaît comme couleur d'arrière-plan. C'est la teinte fondamentale à partir de laquelle sont dérivées différentes variantes de nuances.
Variante	La variante fait référence à différentes nuances ou teintes de la couleur de base. Les options sont les suivantes : ○ **Primaire** : teinte standard ou de base de la couleur. C'est généralement la version la plus pure ou la plus neutre de la couleur. ○ **Secondaire** : teinte plus claire de la couleur primaire. ○ **Tertiaire** : nuance la plus claire de la couleur primaire.
Aperçu	Représentation visuelle de la façon dont la couleur sélectionnée et ses variantes apparaissent dans l'interface.
Styles de couleur classique	
Couleur de note	Couleur qui apparaît comme couleur d'arrière-plan.
Couleur du texte	Couleur qui apparaît comme la couleur du texte.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le style de couleur du risque est prêt à l'emploi.

Configurer les cartes thermiques des risques

Dans le cadre d'une méthodologie d'évaluation des risques (RAM), configurez la visualisation de la carte thermique pour les évaluations inhérentes et résiduelles. Utilisez différentes cartes thermiques pour différentes méthodologies d'évaluation des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la carte thermique à l'aide des widgets de carte thermique pré-packagés. Mappez les cartes thermiques configurées à un tableau de bord pour surveiller la situation vis-à-vis du risque de la RAM.

Procédure

1. Accédez au tableau de bord dans lequel vous souhaitez ajouter la carte thermique.
2. Dans le coin supérieur droit, remplacez l'application sélectionnée de Global par GRC: Risque avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour ajouter des widgets, sélectionnez l'icône Ajouter + en haut à droite.
4. Dans la liste Ajouter des widgets, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - **Carte thermique inhérente avancée**.
   - **Carte thermique résiduelle avancée** pour configurer la carte thermique inhérente ou la carte thermique résiduelle respectivement.
5. Si vous souhaitez réutiliser un filtre existant pour la RAM, procédez comme suit :

   a. Sélectionner des **filtres interactifs** dans la liste **Ajouter des widgets**

   b. Sélectionner **la référence**

   c. **Sélectionner les méthodologies d'évaluation des risques**.
   Vous pouvez également créer votre propre filtre sur la table RAM et l'ajouter à l'onglet Tableau de bord.

Résultats
La carte thermique sélectionnée apparaît sur le tableau de bord.

Créer un périmètre d'évaluation des risques et initier des évaluations

Créez un périmètre d'évaluation des risques pour définir et identifier les risques pour une entité. Identifier les évaluateurs et les approbateurs pour les évaluations et définir la fréquence des évaluations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lancer des évaluations après avoir créé le champ d'application. Ce processus offre une visibilité et des rapports précis à l'équipe de direction.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Périmètre de l'évaluation des risques** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du périmètre de l'évaluation des risques

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques.
Entité évaluable	Entités associées aux classes d'entités sélectionnées dans le champ **Classes d'entités applicables** de la RAM. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entités spécifiées dans votre RAM sélectionnée. Seules les entités qui appartiennent aux classes sélectionnées sont affichées dans ce champ.
Propriétaire	Propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction du propriétaire de l'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
4. **Facultatif :** Pour afficher un résumé des évaluations, cliquez sur la section Résumé.
   La section Résumé comprend les champs suivants. Ces champs ne sont renseignés que lorsque vous ajoutez des risques au périmètre de l'évaluation et lorsque vous lancez des évaluations :
   - **Non. des évaluations des risques fermées**
   - **Non. des risques non évalués**
   - **Non. des évaluations des risques en cours**
5. Cliquez avec le bouton droit pour enregistrer le formulaire.
6. Si vous souhaitez ajouter des risques existants, procédez comme suit :
   a. Dans la liste connexe Risques, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des risques existants.
   b. Dans la fenêtre Choisir des risques, sélectionnez les risques que vous souhaitez ajouter.
   c. Cliquez sur **Ajouter des risques**.
   d. Pour sélectionner les objectifs de contrôle qui n'ont pas de contrôle pour l'entité, cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque**.
   e. Dans la fenêtre Choisir des déclarations de risque, sélectionnez les déclarations de risque à appliquer et cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque**.
   f. Cliquez sur **Initier des évaluations** pour tous les enregistrements de risque ou pour les enregistrements de risque sélectionnés.
   Assurez-vous que les enregistrements sélectionnés sont à l'état Brouillon ou Fermé.
   g. Pour ajouter de nouveaux risques, cliquez sur **Nouveau**, renseignez les détails, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Les risques nouvellement ajoutés apparaissent dans la liste connexe des risques.
7. Pour appliquer les nouveaux paramètres, cliquez sur **Paramètres**.
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'évaluateur, d'approbateur et de fréquence

Champ	Description
Type d'évaluateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'évaluation du risque. Les choix sont les suivants : ○ **Identique au propriétaire du risque** ○ **Spécifier les utilisateurs** ○ **Spécifier les groupes** ○ **Identique au propriétaire de l'entité**
Évaluateur	Utilisateur responsable de l'évaluation des risques. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe d'évaluateurs	Groupe responsable de la cote de risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .
Fréquence de l'évaluation	Fréquence de l'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Hebdomadaire** ○ **Mensuel** ○ **Trimestriel** ○ **Semi-annuel** ○ **Annuel** **Remarque :** Si vous devez effectuer une évaluation des risques non planifiée avant la date de la prochaine nouvelle évaluation, la date de la prochaine évaluation sera basée sur la fréquence définie lors de l'évaluation précédente. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez votre première évaluation le 1er janvier, puis que vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, l'évaluation suivante sera toujours basée sur la date d'évaluation précédente.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre utilisé pour calculer la date d'échéance de l'évaluation à partir de la date de lancement de l'évaluation. Par exemple, si la valeur de ce champ est 10, l'échéance de l'évaluation sera de 10 jours après la date de lancement de l'évaluation. La valeur par défaut est de 5.
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ **Identique au propriétaire de l'entité** ○ **Identique au gestionnaire de l'évaluateur** ○ **Spécifier les utilisateurs** ○ **Spécifier les groupes** ○ **Aucun**
Approbateur	Utilisateur gestionnaire de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .
Groupe d'approbation	Groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les paramètres que vous sélectionnez à cette étape s'appliquent à tous les nouveaux risques ajoutés à ce périmètre.

9. Pour enregistrer le formulaire, cliquez sur **Soumettre**.
10. Pour générer les évaluations, cliquez sur **Initier toutes les évaluations**.
    Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation est affectée à l'évaluateur ou à son groupe.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez annuler une évaluation pour des risques qui n'ont plus besoin d'être évalués, sélectionnez l'évaluation et cliquez sur **Annuler les évaluations**.

Remarque : Lorsqu'une évaluation des risques est annulée, les évaluateurs des risques sont informés de l'annulation et les tâches sont supprimées de leur file d'attente.

Simuler une évaluation des risques

Simulez une évaluation des risques pour vérifier la configuration de la méthodologie d'évaluation des risques associée (RAM) lorsqu'elle est à l'état de brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier la configuration d'une RAM publiée, vous devez supprimer manuellement toutes ses évaluations et changer l'état de la RAM en Brouillon. La simulation de l'évaluation des risques vous permet de vérifier la configuration de la RAM lorsque celle-ci est à l'état brouillon. Cette fonctionnalité vous aide à valider un facteur, une logique de notation et le workflow et à apporter les modifications nécessaires à la RAM avant sa publication. Les évaluations des risques simulées ne sont pas utilisées pour l'agrégation des risques et sont supprimées une fois la RAM modifiée ou publiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez et ouvrez la RAM pour laquelle vous souhaitez vérifier la configuration.

   Important : Vous devez sélectionner une RAM à l'état de brouillon.

3. Cliquez sur **Simuler**.

   Important : Ce bouton s'affiche uniquement lorsque tous les types d'évaluation de la RAM sélectionnée sont publiés.

   Une boîte de dialogue s'affiche pour la sélection du risque ou de l'objet.

4. Sélectionnez un risque ou un objet que vous souhaitez simuler.

   Important : Vous pouvez sélectionner des risques et des objets qui appartiennent aux classes d'entités et aux tables spécifiées dans la RAM.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une évaluation des risques simulée est créée et un message de réussite s'affiche avec le numéro d'évaluation des risques. Vous pouvez cliquer sur le numéro d'évaluation des risques et l'ouvrir pour effectuer l'évaluation.

6. **Facultatif :** Pour afficher toutes les évaluations simulées pour la RAM sélectionnée, cliquez sur **Afficher les évaluations simulées**.

Évaluer les risques et les objets sur une instance d'évaluation

Évaluez les risques que vous avez configurés et réaffectez-les aux approbateurs appropriés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Remarque : Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] de la Now Support base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Tâches d'évaluation des risques** > **Mes tâches**.
   L'évaluation est dans l'état **Prêt à évaluer** .
2. Pour commencer l'évaluation, cliquez sur **Évaluer**.
   Le flux de travail passe au premier type d'évaluation des risques. Si un type d'évaluation particulier n'est pas configuré, cette section n'apparaît pas sur le formulaire.
3. **Facultatif :** Pour réaffecter une évaluation, cliquez sur **Réaffecter** et entrez le nom de la personne à qui vous souhaitez réaffecter l'évaluation.
4. Cliquez sur la section Évaluation inhérente et répondez aux questions du formulaire.
   a. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
   b. Pour passer à l'évaluation suivante, cliquez sur **Évaluation inhérente** et renseignez les champs.

Section Évaluation inhérente

Champ	Description
Résultats	
Risque inhérent calculé	Score de risque inhérent.
Remplacer le score calculé	Option permettant de remplacer le score inhérent calculé.
ALE inhérente calculée	ALE inhérente du risque calculée. L'ALE est calculée en fonction des facteurs d'évaluation inhérents.
Remplacer le risque inhérent	Valeur configurée dans le formulaire RAM pour remplacer le score de risque inhérent calculé. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.
Remplacer l'ALE inhérent	Valeur qui remplace le score de risque inhérent calculé. La valeur est utilisée pour le déploiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commentaires	Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails à l'approbateur de l'évaluation des risques. Les utilisateurs doivent entrer un motif pour remplacer le score calculé. Ce champ est obligatoire lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

c. Si nécessaire, ajoutez des commentaires dans la colonne **Commentaires** .

d. Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.

5. Pour effectuer une évaluation de contrôle, cliquez sur **Effectuer une évaluation de contrôle** et procédez comme suit.

a. Remplissez les champs du formulaire.

Section Évaluation de contrôle

Champ	Description
Résultats	
Efficacité du contrôle calculée	Score d'efficacité du contrôle.
Remplacer le score calculé	Option permettant de remplacer le score d'efficacité de contrôle calculé.
Commentaires	Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails à l'approbateur de l'évaluation des risques. Ce champ est obligatoire lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

Remarque : Si vous avez sélectionné **Évaluation individuelle des contrôles** dans le champ **Calculer en fonction** du formulaire Évaluation de contrôle, vous pouvez créer des contrôles à partir de la bibliothèque, ajouter des contrôles existants, ajouter de nouveaux contrôles ou supprimer des contrôles existants. Utilisez le texte d'orientation pour vous aider à répondre aux facteurs. Pour déterminer si le contrôle est conforme, consultez la colonne État.

b. Pour créer, ajouter ou supprimer des contrôles, effectuez l'une des actions suivantes :

Choix	Action
Pour créer des contrôles à partir de la bibliothèque	**i.** Cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque** dans la fenêtre Choisir des contrôles. **ii.** Sélectionnez les objectifs de contrôle nécessaires. **iii.** Cliquez sur **Ajouter des contrôles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Action
Pour ajouter un contrôle existant	i. Cliquez sur **Ajouter**. ii. Sélectionnez les contrôles. iii. Cliquez sur **Ajouter des contrôles**.
Pour créer un nouveau contrôle	i. Renseignez les champs de la fenêtre Nouveau contrôle. ii. Cliquez sur **Envoyer**.
Pour supprimer tout contrôle	i. Cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre Choisir des contrôles. ii. Sélectionnez les contrôles que vous souhaitez supprimer. iii. Cliquez sur **Supprimer les contrôles**.

Si le risque a des contrôles par défaut, ces contrôles sont automatiquement ajoutés à l'évaluation de contrôle.

c. Si aucun contrôle n'est associé au risque ou à l'objet que vous devez évaluer, sélectionnez l'option **Aucun contrôle d'atténuation à évaluer** .
Si vous choisissez de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation, les risques résiduels sont marqués par défaut comme non applicables à l'étape de l'évaluation résiduelle. Toutefois, si un risque est associé à des contrôles d'atténuation, les utilisateurs ne voient pas l'option **Aucun contrôle d'atténuation à évaluer** .

d. Si vous vous désabonnez de l'évaluation des contrôles, saisissez une justification dans le champ **Commentaires** .

e. Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.

6. Pour passer à l'évaluation suivante, cliquez sur **Effectuer une évaluation résiduelle** et procédez comme suit.

a. Remplissez les champs du formulaire.

Section de l'évaluation résiduelle

Champ	Description
Résultats	
Risque résiduel calculé	Score de risque résiduel.
Commentaires	Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails à l'approbateur de l'évaluation des risques. Ce champ est obligatoire lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous pouvez ajouter des contrôles existants et de nouveaux contrôles au cours de cette étape. Vous pouvez également supprimer les contrôles que vous avez peut-être ajoutés à tort. Les facteurs qui apparaissent pour l'évaluation résiduelle sont les facteurs que vous avez configurés dans le formulaire de facteur. Les réponses que vous fournissez pour ces facteurs déterminent le score de l'évaluation de contrôle. Le score est basé sur le poids qualitatif, le score qualitatif et le score quantitatif.

b. Si vous souhaitez évaluer un risque résiduel, mais que vous avez choisi de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation, effacez le champ **Risque résiduel non applicable** .
Si vous ne souhaitez pas évaluer un risque résiduel, ne modifiez pas le champ.

c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.

7. Pour passer à l'état suivant et répondre aux risques que vous avez évalués, cliquez sur **Répondre**.

a. Dans l'onglet **Réponse aux risques** , cliquez sur **Réponse aux risques** et sélectionnez une ou plusieurs réponses aux risques parmi les options suivantes :

- **Aucune** : ne sélectionnez aucune réponse pour le risque.
- **Accepter** : acceptez et reconnaissez le risque.
- **Éviter** : Éliminez le risque ou son impact.
- **Atténuer** : réduisez l'impact ou la probabilité du risque.
- **Transfert** : Transférez la responsabilité à un tiers.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.

Si plusieurs réponses au risque sont sélectionnées, des tâches de réponse aux risques sont créées.

8. Cliquez sur la liste connexe des tâches de réponse aux risques, affectez la tâche à un utilisateur approprié et cliquez avec le bouton droit pour enregistrer le formulaire.
Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la réponse au risque** est sélectionnée par l'administrateur des risques pendant la configuration de la RAM.

9. Dans le champ **Commentaires** , saisissez des commentaires.

10. Pour afficher les activités de cette évaluation, cliquez sur **Journal d'activité**.

11. Pour terminer votre évaluation et l'envoyer pour approbation, cliquez sur **Enregistrer** , puis sur **Demander l'approbation**.
L'approbateur que vous avez sélectionné dans le champ d'application de l'évaluation des risques reçoit une notification par e-mail pour approuver ou rejeter l'instance d'évaluation des risques. S'il n'y a pas d'approbateurs, l'instance d'évaluation des risques passe à l'état Surveillance.

Que faire ensuite

Pour afficher le résumé de l'évaluation, cliquez sur **Résumé** de l'évaluation.

Évaluer les risques

Utilisez l'évaluation des risques classique et évaluez les risques dans votre organisation.

Créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques

Utilisez le concepteur d'évaluation des risques pour créer et modifier des types de mesure, utiliser différents types de mesure pour différents risques, sélectionner plusieurs personnes chargées de répondre pour une évaluation des risques et changer les paramètres de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.asmt_creator, sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Types d'évaluation**.
2. Cliquez sur **Concepteur d'évaluation des risques**.
   Le designer contient les éléments suivants :

Élément	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Nouvelle évaluation ouverte en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire s'affiche au-dessus de la première catégorie du canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

3. Entrez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Contrôles de la question

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	Y
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est 1-10.	N
Pourcentage	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description	Score obtenu
Échelle numérique	Échelle de nombre sélectionnable. La valeur par défaut est de 1-5. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.	Y
Référence	Liste de choix de champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	

Remarque : Définissez la réponse correcte pour la mesure que vous souhaitez obtenir. Les mesures notées déterminent l'état de conformité du risque.

5. Cliquez sur l'un des onglets suivants pour modifier la vue dans le canevas.

Option	Description
Conception	Ajoutez des catégories et des questions, et configurez les propriétés de chacune. Il s'agit de la vue par défaut du canevas lorsque vous ouvrez le concepteur.
Configuration	Créez des introductions et des notes de fin pour les attestations, puis sélectionnez une signature.
Disponibilité	Sélectionnez les destinataires pour chaque catégorie de l'attestation.

6. Pointez sur l'icône de menu en haut à droite du designer pour sélectionner l'une des options suivantes.

Remarque : La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'évaluation ouverte dans le concepteur.

Option	Description
Enregistrer	Enregistrez l'évaluation actuelle.
Aperçu	Afficher un aperçu aux destinataires sélectionnés.
Publier	Distribue l'évaluation aux destinataires sélectionnés.
Enregistrer et publier	Enregistre et distribue l'évaluation en une seule étape.
Nouvelle attestation	Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle évaluation.
Charger l'attestation	Ouvre une liste des évaluations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier.

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les évaluations des risques n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** , car des centaines d'attestations de contrôle pouvaient être générées simultanément. Au lieu de cela, les évaluations des risques sont affichées sous forme de liste dans le **Risque** > **Registre des risques** > **Mes évaluations** et **Risque** > **Registre des risques** > **Toutes les évaluations** module.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type d'évaluation

Le gestionnaire des risques peut créer un ensemble de questions pour chaque évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.asmt_creator ou sn_risk.manager ou sn_risk.administrator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Types d'évaluation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du type d'évaluation.
Durée d'évaluation	Nombre de temps dont disposent les évaluateurs pour remplir les questionnaires qui leur sont affectés, à partir du moment où l'évaluation est générée.
Table	Table contenant les enregistrements que vous souhaitez évaluer. Le système crée des enregistrements évaluables pour les enregistrements de cette table qui répondent aux conditions que vous spécifiez, le cas échéant. Le nombre d'enregistrements correspondants apparaît sous forme de lien près du champ **Condition** . Si vous modifiez la sélection de table, le lien est mis à jour dynamiquement. Sélectionnez le lien pour ouvrir la liste des enregistrements correspondants dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. **Remarque :** D'autres rôles sont nécessaires pour afficher les enregistrements sur certaines tables. Si vous sélectionnez une table à laquelle vous n'avez pas accès, un message d'avertissement s'affiche près du champ Condition où se trouve le nombre d'enregistrements correspondants. Vous ne pouvez pas générer d'enregistrements évaluables pour des tables pour lesquelles vous ne disposez pas de rôles suffisants.
Facteur de mise à l'échelle	Nombre représentant le meilleur score possible pour les résultats d'évaluation. Tous les résultats des évaluations de ce type sont mis à l'échelle de ce nombre. 10 est généralement un bon facteur d'échelle. **Remarque :** Ce champ passe en lecture seule lorsqu'il contient une valeur et que vous enregistrez le type de mesure. Choisissez un facteur de mise à l'échelle qui vous satisfait avant d'enregistrer le type de mesure.
Condition	Générateur de conditions qui définit des enregistrements spécifiques à évaluer à partir de la table sélectionnée. Si vous ne spécifiez aucune condition, le système crée des enregistrements évaluables pour tous les enregistrements de la table sélectionnée. Sélectionnez l'icône d'actualisation pour mettre à jour le nombre d'enregistrements adjacents. **Remarque :** Si vous modifiez la table ou les conditions, vous devez sélectionner **Générer des enregistrements évaluables** pour créer de nouveaux enregistrements évaluables.
Description	Informations utiles sur ce type. Entrez une description claire du type et de son objectif.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Appliquer la condition	Option qui détermine ce qu'il advient des enregistrements évaluables lorsque vous modifiez la table ou les conditions sélectionnées.
Rôles	Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce type. Les utilisateurs disposant des rôles spécifiés ont un accès en lecture à cet enregistrement de type et aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats, utilisateurs de catégorie, personnes concernées et matrices de décision associés. **Remarque :** Les utilisateurs dotés de ces rôles n'ont pas accès aux modules d'évaluation, sauf s'ils sont des administrateurs d'évaluation. Les utilisateurs disposant de ces rôles peuvent accéder aux enregistrements par d'autres moyens, par exemple à partir des champs de référence sur les instances d'évaluation. Ce champ offre la possibilité d'accorder l'accès de l'utilisateur à des données d'évaluation spécifiques dans des cas particuliers. Par exemple, le type de mesure Fournisseur permet aux utilisateurs disposant du rôle vendor_manager d'afficher les résultats et de comparer les enregistrements évaluables lorsqu'ils ouvrent des tableaux de résultats ou des matrices de décision dans l'application Vendor Performance.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Évaluer le risque pour une exception de politique

Après l'examen d'une demande d'exception de politique et avant de décider d'approuver ou de rejeter une demande, le gestionnaire de conformité peut choisir de demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de conformité

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations, consultez Gérer les exceptions et les extensions de la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Sélectionnez l'exception de politique.
3. Examinez les détails du formulaire, si nécessaire.
4. Cliquez sur l'onglet Analyse de l'impact sur l'entreprise et mettez à jour les champs suivants :

Demande d'exception de politique Onglet Analyse d'impact sur l'entreprise

Champ	Valeur
Description du risque	Description du risque.
Probabilité résiduelle	Probabilité d'occurrence du risque. Si elle n'est pas **définie sur Aucun**, sélectionnez la probabilité que ce risque se produise : ○ **5 – Très probable** ○ **4 — Probable**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	○ **3 — Neutre** ○ **2 — Peu probable** ○ **1 — Très peu probable**
Impact résiduel	Impact résiduel du risque. Si elle n'est pas **définie sur Aucun**, sélectionnez l'impact résiduel de ce risque : ○ **5 — Très élevé** ○ **4 — Élevé** ○ **3 — Modérée** ○ **2 – Faible** ○ **1 — Très faible**
Score résiduel	Valeur calculée après avoir sélectionné une probabilité résiduelle et une cote d'impact résiduel : ○ **5 — Très élevé** ○ **4 — Élevé** ○ **3 — Modérée** ○ **2 – Faible** ○ **1 — Très faible**

5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Pour afficher ou ajouter des contrôles impactés à l'exception de politique	**a.** Cliquez sur l'onglet Contrôles impactés. **b.** Cliquez sur **Ajouter** ou **Ajouter tout**. **c.** Choisissez les contrôles à associer à l'exception de politique.
Pour afficher les contrôles d'atténuation de l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Contrôles d'atténuation.
Pour afficher ou ajouter des risques à l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Risques. **Remarque :** Cette option est disponible lorsqu'elle Gouvernance, risque et conformité est également activée.
Pour afficher ou ajouter des approbateurs à l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet Approbateurs.
Pour afficher ou ajouter des accords sur les niveaux de service à l'exception de politique	Cliquez sur l'onglet SLA de tâche.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer un risque

Les risques commencent par un **état Brouillon** , puis passent à l'état **Évaluation** .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les évaluations des risques n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** module, car des centaines d'enregistrements d'évaluation GRC peuvent être générés simultanément. Au lieu de cela, les évaluations des risques sont affichées dans une vue de liste distincte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Mes évaluations**.
2. Ouvrez l'évaluation et passez en revue les détails.

Option	Description
Si vous n'êtes pas en mesure de répondre aux questions	**a.** Réaffectez l'évaluation à un autre utilisateur dans le champ **Affecté à** . **b.** Cliquez sur **Mettre à jour** et fermez l'enregistrement. **Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut se voir réaffecter l'évaluation. La liste des évaluations s'actualise lorsque vous réaffectez une évaluation à un autre utilisateur.
Si vous êtes en mesure de répondre aux questions	**a.** Cliquez sur **Effectuer l'évaluation**. **b.** Répondez aux questions et joignez les informations, au besoin. **c.** Cliquez sur **Envoyer**. La liste des évaluations s'actualise lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle **Passer l'évaluation** .

Gérer un processus de gestion

Créez et gérez les processus business au sein de votre organisation.

Créer un processus de gestion

Créez un processus de gestion et définissez les propriétaires, les approbateurs, la criticité opérationnelle et la fréquence d'examen du processus.

Avant de commencer
Rôle requis : business_process_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Conception** > **Processus business**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Processus business

Champ	Description
Nom	Nom du processus business.
Parent	Processus business parent. **Remarque :** Si un processus parent existe, il crée une hiérarchie des processus business.
Étape du cycle de vie	Étape du processus business dans le cycle de vie de l'entreprise. L'étape détermine l'état et affiche les actions. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur **Idéation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l'état Brouillon.
Fréquence de révision	Fréquence de revue du processus business.
Statut de l'étape du cycle de vie	État du processus business dans les étapes du cycle de vie. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur **En cours d'évaluation** lorsque vous enregistrez le formulaire d'un processus à l'état Brouillon.
Date d'examen suivante	Date planifiée à laquelle le processus business doit être revu. La valeur de ce champ n'est automatiquement définie qu'une fois le processus business approuvé.
Description	Brève description du processus business. La description peut inclure l'arrière-plan, les étapes réelles et l'interaction du processus.
Propriété	
Groupe Géré par	Groupe qui maintient le processus business.
Groupe d'approbation	Groupe devant examiner et approuver le processus business.
Propriété de	Utilisateur responsable du processus business. Cet utilisateur est membre du groupe Géré par.
Impact sur l'entreprise	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Criticité opérationnelle déclarée	Criticité du processus business en fonction de votre évaluation subjective. Les choix possibles sont les suivants : ○ **1 : très critique** ○ **2 : assez critique** ○ **3 – Peu critique** ○ **4 – Non critique**
Impact sur la confidentialité	Cote de risque pour le risque de perte de confidentialité. La perte de confidentialité entraîne des fuites d'informations confidentielles. Les choix sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**
Impact sur la disponibilité	Cote de risque pour le risque de perte de disponibilité. L'indisponibilité du système peut entraîner des retards dans la prise de décision, des interruptions d'activité, des pertes de revenus et l'insatisfaction des clients. Les choix sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**
Criticité opérationnelle déterminée	Criticité calculée du processus business en fonction de l'évaluation des sous-processus. Les choix sont les suivants : ○ **1 : très critique** ○ **2 : assez critique** ○ **3 – Peu critique** ○ **4 – Non critique**
Impact sur l'intégrité	Cote de risque pour le risque d'impact sur l'intégrité. L'impact sur l'intégrité a des conséquences pour les entreprises et les employés, notamment des amendes et des dommages à votre marque, à votre réputation et à vos employés. Les choix sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement passe à l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour envoyer l'enregistrement pour examen et approbation, cliquez sur **Examiner**.
   Les valeurs du champ Étape du **cycle de vie** et du champ **État de l'étape du cycle de vie** changent.
   La liste connexe Approbations s'affiche et les membres de la liste d'approbation peuvent afficher l'enregistrement dans leur liste d'approbations.

Approuver, rejeter ou supprimer un processus de gestion

Si un nouveau processus de gestion a identifié des approbateurs, ces derniers doivent examiner et approuver le processus avant de pouvoir le publier. Les approbateurs peuvent également rejeter ou supprimer le processus si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : business_process_manager

Procédure

1. Accédez à la **Centre de services** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez approuver.
3. Dans le champ **État** , sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Pas encore demandé
   - Demandé
   - Approuvé
   - Rejeté
   - Annulé
   - N'est plus nécessaire
4. Dans le champ **Commentaires** , saisissez vos commentaires, selon vos besoins.
   Si le réviseur rejette l'enregistrement, il doit saisir des commentaires.
5. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Approuver	Approuver le processus de gestion. Si vous sélectionnez cette option, le processus de gestion est publié.
Refuser	Rejetez le processus business. Si vous sélectionnez cette option, le processus de gestion revient à l'état Brouillon.
Supprimer	Supprimez le processus de gestion.

Créer un cadre du risque et y associer des déclarations de risque

Les gestionnaires des risques créent des cadres du risque pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Cadres de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Cadre de travail des risques

Champ	Description
Numéro	Champ en lecture seule qui est automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique.
Actif	Option qui indique si le cadre du risque est actif.
Nom	Nom du cadre du risque.
Description	Description du cadre du risque.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires pour ce cadre du risque.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Sélectionnez le cadre du risque dans la liste pour le rouvrir.
6. Dans la liste connexe **Déclarations de risque** , sélectionnez **Modifier** pour ajouter les déclarations de risque au cadre du risque.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir la hiérarchie des définitions du risque

Les gestionnaires des risques établissent des relations parents et enfants sur le formulaire de définition du risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

> **Remarque :** Lorsque l'un des champs de déclaration suivants change : nom, description, référence, catégorie, type, classification et attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état est redéfini sur Brouillon.

Définition du risque de

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du risque.
Parent * ce champ n'est visible que lorsqu'il Risque avancé a été téléchargé.	Définition du risque parente de cette définition du risque. ○ Les utilisateurs sélectionnent le parent approprié dans la structure de taxonomie. ○ Si aucun parent n'est spécifié, la définition du risque devient la racine de l'arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Il est possible d'avoir plusieurs de ces déclarations de risque de type racine au sein de l'organisation. ○ Une définition du risque ne peut pas être à la fois parent et enfant d'une autre définition du risque.
Cadre de travail	Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée.
Catégorie	Choisissez une catégorie. ○ Juridique ○ Aspects financiers ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique
Évaluation	Évaluation associée à cette définition du risque.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de regroupement des problèmes affectée à cette définition du risque pour la génération de rapports et le tableau de bord.
Description	Description de la définition du risque.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires pour cette définition du risque.
Scores par défaut	
SLE inhérente	Valeur monétaire d'un risque s'il survient avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place.
SLE résiduelle	Valeur monétaire d'un risque s'il survient après que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
ARO inhérent	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place.
ARO résiduel	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
Déploiement de risque et tolérance * Cet onglet n'est visible que lorsqu'il Risque avancé a été téléchargé.	
ALE attendue	Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendue. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE acceptable maximum**.
ALE acceptable maximale	Saisissez la devise et le montant de l'ALE maximum acceptable. **Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à **l'ALE attendue**.

Traduction automatique

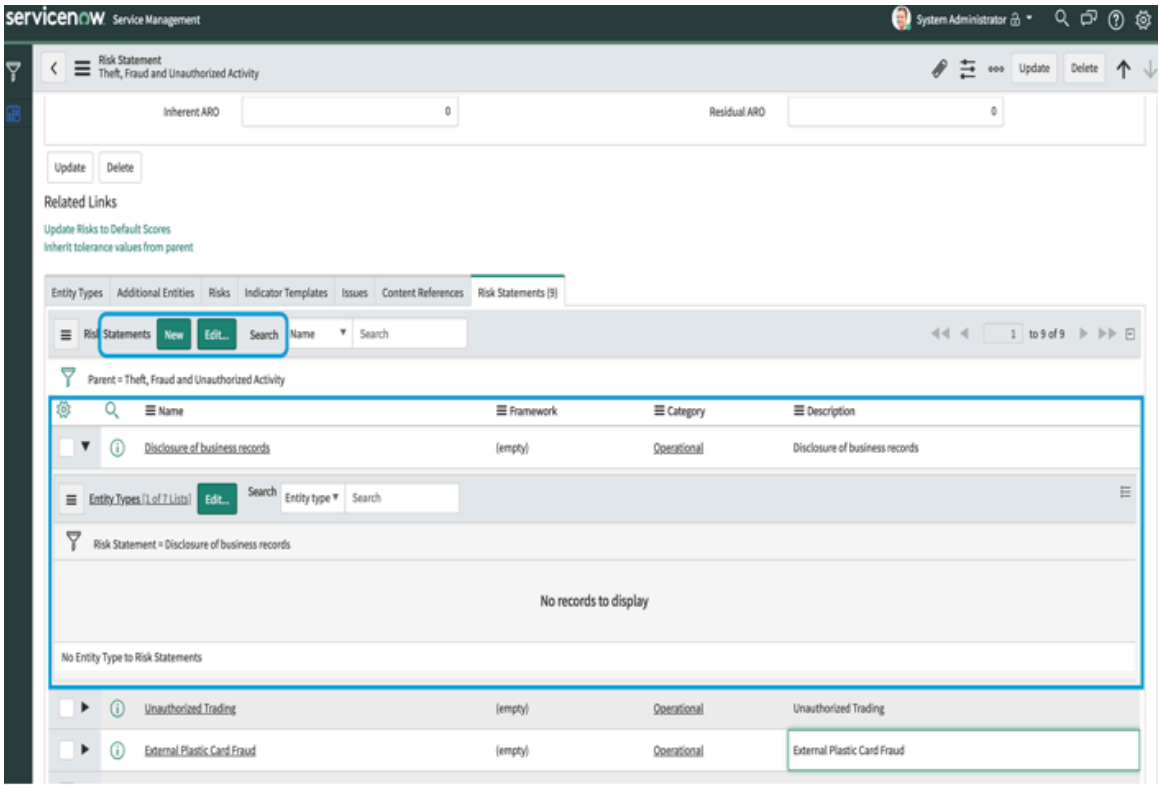
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Somme de l'ALE calculée	Il s’agit d’un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
ALE moyenne calculée	Il s’agit d’un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
ALE maximale calculée	Il s’agit d’un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
ALE minimale calculée	Il s’agit d’un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
État de tolérance	Calculé automatiquement en fonction des valeurs de tolérance. ○ Si **l’ALE calculée** est inférieure ou égale à **l’ALE attendue** = acceptable en vert ○ Si **l’ALE calculée** est supérieure à **l’ALE attendue**, mais inférieure ou égale à **l’ALE maximale acceptable** = À surveiller en orange ○ Si **l’ALE calculée** est supérieure à **l’ALE maximale acceptable** = Inacceptable en rouge
Score calculé	Score correspondant pour l’ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevé

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour ajouter des déclarations de risque enfants, cliquez sur la liste connexe **Déclarations de risque** , puis cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire comme il convient, puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Répétez l'opération jusqu'à ce que vous ayez ajouté toutes les déclarations de risque enfants liées à cette définition du risque.

Créer une définition du risque

Les gestionnaires des risques créent des déclarations de risque pour regrouper les risques en catégories gérables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

> **Remarque :** Lorsque l'un des champs de déclaration suivants change : nom, description, référence, catégorie, type, classification et attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état est redéfini sur Brouillon.

Formulaire de définition du risque

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du risque.
Parent	Déclaration de risque parente.
Cadre de travail	Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée.
Catégorie	Choisissez une catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Juridique ○ Aspects financiers ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique
Évaluation	Modèle d'évaluation des risques à affecter à cette définition du risque. Un modèle d'évaluation est un questionnaire utilisé pour évaluer un risque.
Description	Description de la définition du risque.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires pour cette définition du risque.

Remarque : Des sélections précises de notation par défaut sont importantes pour normaliser le risque dans l'ensemble de l'organisation.

4. Pour renseigner les champs de la section sur l'appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour une définition du risque.
5. Cliquez sur la liste connexe **des scores par défaut** et renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de scores par défaut

Champ	Description
SLE inhérente	Impact de l'événement sur l'organisation en l'absence de contrôles pour vérifier l'événement.
SLE résiduelle	Impact de l'événement sur l'organisation s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.
ARO inhérent	Probabilité que l'événement se produise s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement.
ARO résiduel	Probabilité que l'événement se produise s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.

6. Cliquez sur la liste connexe **Déploiement de risque et tolérance** et renseignez les champs du formulaire.

Déploiement de risque et formulaire de tolérance

Champ	Description
ALE attendue	La perte d'espérance de vie annuelle (ALE) désigne le produit du taux annuel d'occurrence (ARO) et de la perte estimée unique (SLE). L'ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendue. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE acceptable maximum**.
Somme de l'ALE calculée	Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE maximale calculée	Ce calcul est basé sur le maximum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE acceptable maximale	Valeur de seuil pour l'ALE pour la définition du risque. **Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à**l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ État de tolérance.
ALE moyenne calculée	Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE minimale calculée	Ce calcul est basé sur l'ALE minimale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
Score calculé	Score correspondant pour l'ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevé

Traduction automatique

7. Cliquez sur la liste connexe **Catégorisation de Bâle** et sélectionnez la hiérarchie des catégories de Bâle. Les catégories de Bâle sont les suivantes :
   - Fraude interne : détournement d'actifs, évasion fiscale, erreur intentionnelle de prise de position, corruption.
   - Fraude externe : vol d'informations, dommages causés par le piratage, vol et falsification par des tiers.
   - Pratiques d'emploi et sécurité au travail : discrimination, indemnisation des travailleurs, santé et sécurité des employés.
   - Clients, produits et pratiques commerciales : manipulation du marché, antitrust, commerce inapproprié, défauts de produits, violations, désabonnement de compte.
   - Dommages aux biens physiques : catastrophes naturelles, terrorisme, vandalisme.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Interruption de l’activité et défaillances des systèmes : interruptions des services publics, pannes logicielles, pannes matérielles.
- Exécution, livraison et gestion des processus : erreurs de saisie des données, erreurs comptables, échec des rapports obligatoires, perte négligente d’actifs du client.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Visualiser les hiérarchies de risques à l’aide de GRC : Console

Les utilisateurs de risque peuvent afficher la hiérarchie des déclarations de risque à l’aide du GRC : Console.

Avant de commencer

Activez le module d’extension GRC : Console (app-grc-workbench).

Rôle requis : sn_risk.reader

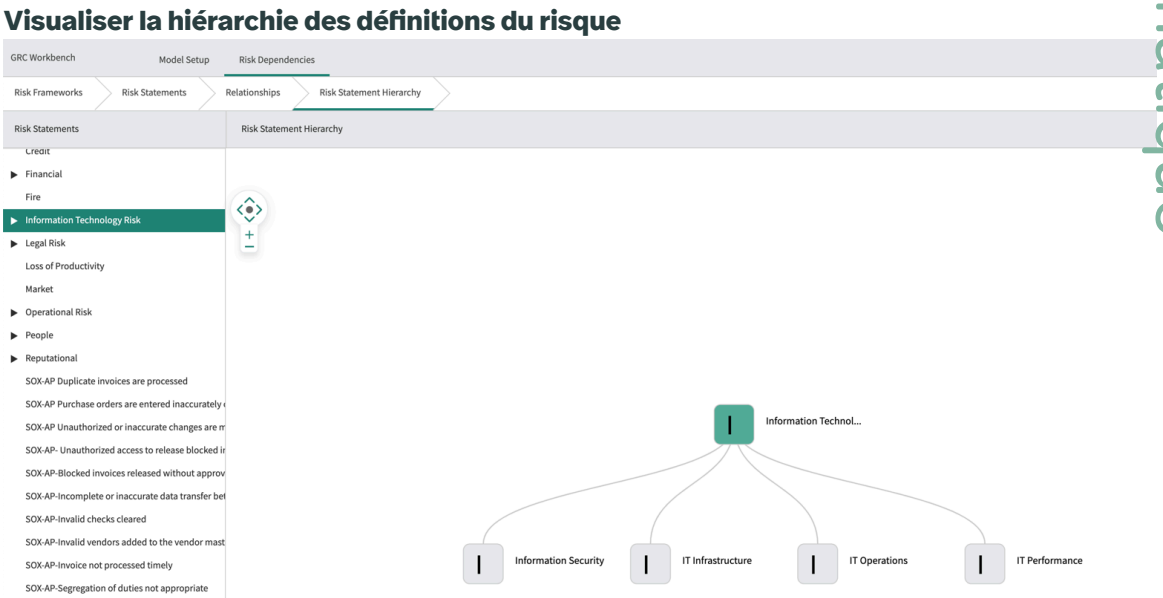
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Console GRC**.
2. Cliquez sur **Dépendances de risque**.
3. Cliquez sur **Hiérarchie des définitions du risque**.
4. Dans le volet gauche, cliquez sur la définition du risque pour laquelle vous souhaitez visualiser la hiérarchie des définitions du risque.

Example

Par exemple, si vous souhaitez afficher la hiérarchie de la définition du risque de la technologie de l’information, cliquez sur Risque de la technologie de l’information et vous pourrez voir la définition du risque parent et les déclarations de risque enfants telles que la sécurité des informations, l’infrastructure informatique, les opérations informatiques et les performances informatiques.
La hiérarchie des définitions du risque s’affiche.

Visualiser la hiérarchie des définitions du risque



Générer un risque à partir d’un cadre du risque

Les associations avec les cadres du risque créent automatiquement des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Cadre du risque**.
2. Ouvrez l'enregistrement du cadre de travail des risques.
3. Dans la liste connexe **Type d'entité** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les types d'entité à associer au cadre du risque, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Toutes les déclarations de risque sont associées au type d'entité et un risque est créé pour chaque définition du risque par rapport à chaque entité du type d'entité.

Générer un risque à partir d'une définition du risque

L'association avec des déclarations de risque crée automatiquement des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Définition du risque**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la définition du risque.
3. Dans la liste connexe **Type d'entité** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les types d'entité à associer à la définition du risque, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un risque est généré pour chaque entité du type d'entité en fonction de la définition du risque.

Relier les risques les uns aux autres

Créez des relations entre les risques pour mieux comprendre comment les risques s'affectent mutuellement et comment ils affectent l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour spécifier que le risque actuel se trouve en aval d'un autre risque	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Risques en amont** .
Pour spécifier que le risque actuel est en amont d'un autre risque	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Risques en aval**

4. Sélectionnez les risques souhaités à associer au risque actuel, puis cliquez sur **Créer une relation**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, cochez tous les risques souhaités à associer au risque actuel, puis cliquez sur **Créer une relation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un risque manuellement

Les administrateurs de risque peuvent créer des enregistrements de risques lorsqu'ils voient un potentiel de gain ou de perte de valeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Créer**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Risque

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique. Ce champ est rempli automatiquement.
Hérite de la définition du risque	Option permettant de créer un risque indépendant de la définition du risque.
Actif	Option permettant d'indiquer si le risque est actif.
Nom	Nom du risque. Le champ est automatiquement renseigné si le risque est généré à partir d'une définition du risque, mais il peut être modifié sans affecter la relation entre le risque et la définition du risque.
Description	Description du risque et de la façon dont il constitue une menace pour l'organisation.
Définition du risque	Définition du risque à laquelle ce risque est associé.
Catégorie	Catégorie de risque qui s'applique au profil. ○ Juridique ○ Aspects financiers ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique Si le risque est généré à partir d'une définition du risque, le champ est automatiquement renseigné/
Entité	Entité liée au risque. **Remarque :** Seules les entités actives sont affichées.
Synchroniser avec le propriétaire de l'entité	Option permettant d'affecter le propriétaire de l'entité en tant que propriétaire de cet enregistrement de risque. Lorsque cette option est sélectionnée, si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le propriétaire de l'entité change, le propriétaire du risque est automatiquement mis à jour. Cette option est définie sur **True** par défaut.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire pour le risque.
Pertinence du risque	Explication de la façon dont ce risque s'applique à vous. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que lorsque l'option **Hériter de la définition du risque** est sélectionnée.
Propriétaire	Propriétaire du risque. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant.

3. Sélectionnez l'onglet **Résumé de l'évaluation** .
   Cet onglet n'est visible que si vous avez activé le module d'extension Risque avancé . Les scores de la méthodologie d'évaluation des risques sélectionnée comme méthodologie primaire sont affichés dans la section de notation des risques. Si le module d'extension n'est Risque avancé pas activé, les sections suivantes relatives au risque classique s'affichent.
4. Pour renseigner les champs de la section sur l'appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour un risque.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notation du risque

Champ	Description
Remarque : Ces champs apparaissent pour le risque classique.	
Évaluation	Évaluation à joindre à ce risque.
Personnes chargées de répondre sur l'évaluation	Utilisateurs affectés à l'évaluation de ce risque. **Remarque :** Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne interrogée.

   Lorsque les champs **Évaluation** et **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** sont définis, les évaluations sont créées lorsque vous sélectionnez **Évaluer**.
6. Sélectionnez l'onglet **Notation** .
7. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de notation du risque

Champ	Description
Remarque : Ces champs apparaissent pour le risque classique.	
SLE inhérente	Valeur monétaire d'un risque s'il survient avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place.
SLE résiduelle	Valeur monétaire d'un risque s'il survient après que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
ARO inhérent	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place.
ARO résiduel	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
ALE inhérente	Perte estimée annualisée `ALE = SLE x ARO` avant que toute stratégie d'atténuation ne soit en place.
ALE résiduelle	Perte estimée annualisée `ALE = SLE x ARO` une fois que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
Score inhérent	Score du risque avant la mise en place de stratégies d'atténuation.
Score résiduel	Score du risque une fois que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
ALE calculée	Perte estimée annualisée basée sur tous les calculs.
Score calculé	Score correspondant pour l'ALE calculée.

8. Sélectionnez l'onglet **Réponse** .
9. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de réponse aux risques

Champ	Description
Réponse	○ Accepter ○ Évité ○ Atténué ○ Transférer
Justification	Saisissez une justification raisonnable pour la réponse sélectionnée

10. Sélectionnez l'onglet **Surveillance** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Surveillance des risques

Champ	Description
Pourcentage de la conformité du contrôle	Pourcentage des contrôles de conformité
Pourcentage de la non-conformité du contrôle	Pourcentage des contrôles non conformes
Facteur d'échec du contrôle	Somme de la pondération des contrôles ayant échoué divisée par la pondération totale des contrôles
Facteur d'échec de l'indicateur	Utilise le dernier résultat de chaque indicateur associé. Nombre de derniers résultats échoués divisé par le nombre total d'indicateurs associés.
Facteur de risque calculé	Cette valeur est calculée à partir de (facteur d'échec de l'indicateur + facteur d'échec du contrôle) / 2.

11. Sélectionnez l'onglet **Journal d'activité** .
12. Saisissez des commentaires supplémentaires, si nécessaire.
13. Sélectionnez **Soumettre**.

Suivre un risque

Connect s'intègre à Gestion des risques la fourniture d'une superposition à l'interface standard, permettant aux utilisateurs de participer à des conversations pendant qu'ils travaillent et collaborent sur l'enregistrement de risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

Pour plus d'informations sur Connect, voir Connect .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de risque à partir de la liste.
3. Cliquez sur l'onglet **Suivre** et effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Pour ajouter la barre latérale de Connect	Cliquez sur **Ouvrir Connect mini**.
Pour ajouter le mode plein écran de Connect	Cliquez sur **Ouvrir la connexion complète**.

Ajouter un contrôle à un risque

Des contrôles sont ajoutés aux risques pour l'examen continu des processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager et sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**
2. Ouvrez l'enregistrement de risque à partir de la liste.
3. Poursuivez avec l'une des options suivantes.

Option	Description
Ajouter un contrôle existant	**a.** Dans la liste connexe **Contrôles** , sélectionnez **Ajouter**. **b.** Sélectionnez les contrôles associés au profil de risque. **c.** Sélectionnez **Ajouter une relation**. **Remarque :** Les contrôles affichés après avoir sélectionné le bouton **Ajouter** sont limités aux contrôles dans lesquels l'entité de contrôle correspond à l'entité de risque. s'il n'existe aucun contrôle éligible pouvant être lié au risque, le bouton **Ajouter** ne s'affiche pas dans la liste connexe Contrôles.
Ajouter un nouveau contrôle	**a.** Dans la liste connexe **Contrôles** , sélectionnez **Nouveau**. **b.** Remplissez les champs du formulaire. Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de contrôle, reportez-vous à la section Créer un contrôle. **c.** Sélectionnez **Soumettre**.
Hériter de contrôles communs	**a.** Dans la liste connexe **Contrôles** , sélectionnez **Hériter des contrôles communs**. **b.** Sélectionnez les contrôles. **c.** Sélectionnez **Ajouter**. **Remarque :** Les contrôles communs affichés après avoir sélectionné le bouton **Hériter des contrôles communs** sont limités aux contrôles dans lesquels l'entité de contrôle dépendante correspond à l'entité de risque. s'il n'existe aucun contrôle éligible pouvant être lié au risque, le bouton **Hériter des contrôles communs** ne s'affiche pas dans la liste connexe **des contrôles** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité de contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est créée.
- Les risques et les contrôles créés après l'association d'un objectif de contrôle à la définition du risque ne sont pas immédiatement associés à la définition du risque. Ils sont associés lorsque la tâche planifiée s'exécute *GRC Profile Generation* .
- Si vous supprimez manuellement un contrôle d'un risque, le contrôle ne sera pas recréé par la tâche planifiée. Vous devez le créer à nouveau manuellement si nécessaire.

Information associée

Associer une définition du risque à un objectif de contrôle dans le Espace de travail Risk

Créer manuellement GRC des problèmes

En tant qu'utilisateur GRC , vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter les observations relatives aux politiques, aux risques ou aux audits, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour faciliter son analyse et son classement.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Gestion de la politique et de la conformité: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user
- Dans Gestion de l'audit: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Remarque : À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour le **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations de contrôle d'accès aux problèmes, consultez le rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   Remarque : À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum pour l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum pour le **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du Formulaire Problème.

   La date d'échéance sous l'onglet **Dates** est automatiquement calculée en fonction de l'évaluation du problème. Vous pouvez remplacer manuellement la date d'échéance calculée. La liste connexe des SLA de tâche crée et affiche des SLA basés sur la **date d'échéance**.

3. Enregistrez l'enregistrement du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les onglets situés en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour résoudre le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de rattrapage. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, les résultats des indicateurs et les SLA de tâche associés au problème.

Remarque : À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche des SLA basés sur la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire du problème et au gestionnaire des problèmes lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis en cas de violation. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas à l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides ou si l'état est Nouveau.

Toujours à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à l'utilisateur et au gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier GRC.

Signaler les problèmes à partir du Portail de services

Lorsque vous identifiez des lacunes dans les contrôles ou des améliorations qui peuvent être apportées aux politiques de l'organisation, signalez un problème à partir de .ServiceNow, Inc. Portail de services

Avant de commencer

Rôle requis : ServiceNow user

Procédure

1. Dans le Portail de services, cliquez sur **Catalogue** > **Parcourir par catégories**.
2. Cliquez sur **Gouvernance, risque et conformité** , puis sur **Signaler le problème**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Signaler un problème

Champ	Description
Saisissez une description brève du problème	Description brève du problème.
Saisissez une description détaillée du problème	Description détaillée du problème.
Saisissez vos suggestions pour résoudre le problème	Suggestions potentielles pour résoudre le problème.
À quelle entité le problème est-il associé ?	Entité associée au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
À quel objectif de contrôle le problème est-il lié ?	Objectif du contrôle lié au problème. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si Gestion de la politique et de la conformité est installé.
À quel contrôle le problème est-il lié ?	Contrôle hérité du processus de génération d'élément. L'objectif du contrôle est le champ en lecture seule. Lorsque vous sélectionnez le contrôle, l'objectif du contrôle est rempli automatiquement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher tous les problèmes que vous avez signalés, accédez à **> GRC Mes problèmes signalés**.

Affectation de problème à l'aide du module d'extension Gouvernance, risque et conformité Intelligence prédictive

Formez un modèle de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine afin que le système puisse suggérer automatiquement comment acheminer les problèmes vers le délégataire approprié. La suggestion automatique d'acheminement réduit le temps passé à décider qui doit être propriétaire du problème.

Le Gouvernance, risque et conformité module d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour rendre GRC la gestion des problèmes plus intelligente. Sur le formulaire de GRC problème, les utilisateurs reçoivent des suggestions pour l'affectation des problèmes aux candidats appropriés. Ces suggestions sont basées sur le modèle de solution de similarité de plateforme.

Les utilisateurs doivent former la définition de la solution après avoir installé le module d'extension GRC : Intelligence prédictive et ses dépendances. L'administrateur de l'apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut également personnaliser la définition de la solution. Cette modification est basée sur les données des tables. Certains des champs critiques, tels que la condition de filtre **Affecté à [est] [non vide]** ne doivent pas être modifiés, car la modification peut avoir un impact sur la façon dont l'interface utilisateur affiche les résultats de prédiction.

Former et utiliser la définition de la solution de similarité pour la prédiction d'affectation de problème

Formez et utilisez la solution d'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité Intelligence prédictive . La solution permet au système de suggérer automatiquement des délégataires corrects pour acheminer les problèmes. Ces suggestions réduisent le temps passé à décider qui devrait s'approprier le problème.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés.

- Le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité
- Le module d'extension Gestion des risques
- GRC Le module d'extension Profiles doit être activé
- Le module d'extension Intelligence prédictive

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifiez les éléments suivants Propriétés du Gouvernance, risque et conformité avec le rôle sn_grc.admin.

- **Suggestion du délégataire de problème basée sur la** propriété (*`Similarity Analysis`*).
- **Solution d'apprentissage machine pour la prédiction de la propriété du délégataire du problème** (*`ml_x_snc_sn_grc_pred_intel_global_similarity_solution_definition_for_assigned_to_for_`*

Rôle requis : ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur la définition de la **solution de similarité Affecté à pour la solution du problème** .

Formulaire de définition de similarité

Champ	Valeur
Étiquette	Nom unique de la solution de similarité.
Nom	Nom de la solution de similarité. Ce champ est automatiquement défini sur le nom affecté par le système qui est le plus similaire à votre valeur pour le champ **Étiquette** .
Corpus de mots	Corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez le **corpus de mots pour le corpus de mots d'affectation de problème** . **Remarque :** Pour les corpus de mots dans les solutions de similarité, le nombre d'enregistrements par table est limité à 300 000.
Table	Table contenant les enregistrements par rapport auxquels vous souhaitez vous entraîner et pour lesquels vous souhaitez effectuer des prédictions. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire. Le lien indique le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions actuelles. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_issue]. Ne modifiez pas ce champ pour cette définition de solution.
Champs	Types de champs susceptibles d'aider à identifier le propriétaire. Vous pouvez sélectionner les colonnes de la table dans le champ **Table** afin que leurs données vous aident à prédire le problème avec plus de précision. Dans ce cas d'utilisation, les champs **Description brève** et **Description** sont sélectionnés. Ces champs sont les types de champs qui contiennent le texte des enregistrements de problèmes dont vous essayez d'identifier le propriétaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, de sorte que ces champs puissent aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires du problème.
Table de test	Table qui contient l'enregistrement pour lequel vous souhaitez faire une prédiction. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_issue]. **Remarque :** Le nombre d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer est limité à 10. Ce champ ne doit pas être modifié pour cette définition de solution.
Champs de test	Champs qui sont utilisés comme entrée pendant la prédiction. Dans ce cas d'utilisation, sélectionnez **Brève description** et **Description**. **Remarque :** Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, de sorte que ces champs puissent aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires du problème.
Filtre	Filtre qui applique des conditions aux enregistrements de champs que vous utilisez comme base pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez définir une condition **Affecté à [est] [pas vide],** car laisser le champ vide ne fournira pas de suggestion.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez **l'italien**, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** Le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue qui sont utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la tokenisation des mots, la suppression des mots vides et la radicalisation.
Mots vides	Liste de mots vides. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'anglais, l'option **Mots vides anglais par défaut** s'affiche. La liste Mots vides anglais par défaut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	apparaît également dans votre sélection. Vous pouvez ajouter votre propre liste personnalisée de mots vides.
Fréquence de la formation	Fréquence de la formation. L'option de reconversion peut aller d'une fois par jour à tous les 30 jours par tranches de 3 mois jusqu'à 180 jours.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, de nouveaux problèmes surviennent généralement fréquemment tout au long de la journée. Si vous avez des enregistrements de problèmes ouverts, vous pouvez sélectionner une fréquence de mise à jour **Toutes les 15 minutes**. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que les enregistrements nouvellement ouverts soient inclus dans l'actualisation.

3. Cliquez sur le bouton approprié pour la définition de la solution.

Option	Description
Enregistrer	Enregistrez votre enregistrement de définition de solution pour pouvoir y revenir plus tard.
Mettre à jour et reformer	Modifiez votre définition de solution et formez-la.

Utilisez les dépendances d'entité et de risque à l'aide de GRC : Console

Le utilise GRC : ConsoleCMDB les informations pour afficher les relations en amont et en aval dans toutes les applications. CMDB Les informations sont l'une des sources. Ces relations permettent un mappage et une modélisation cohérents des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

Le GRC gestionnaire [sn_grc.manager] utilise la console GRC pour :

- Créer des classes d'entités.
- Définissez les relations amont/aval entre les classes d'entités. Ces relations constituent le modèle de dépendance et garantissent que les risques sont définis et évalués de manière cohérente dans l'ensemble de l'entreprise.
- Créer des types d'entité, créer des entités et classer des entités

Remarque : Le GRC gestionnaire ne peut pas afficher l'expéditeur GRC : Console **Risque** > **Console GRC**. Le GRC gestionnaire [sn_grc.manager] saisit `/$grc_workbench.do` après le nom de son instance dans l'URL pour accéder à .GRC : Console

Le gestionnaire des risques [sn_risk.manager] utilise le GRC : Console pour :

- Effectuer les mêmes tâches que le GRC gestionnaire
- Créer des cadres de risque, des déclarations de risque et des risques
- Définir les relations de risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Configuration du modèle

L'onglet Configuration du modèle contient des liens pour effectuer les tâches suivantes.

Lien	Action
Modèle de dépendance	Créer des classes d'entités et développer le modèle de relation organisationnelle
Types d'entité	Créer et modifier des types d'entité
Carte de dépendance	Créer et visualiser les relations entre les entités

Onglet Dépendances de risques

L'onglet Dépendances de risque contient des liens permettant d'effectuer les tâches suivantes.

Lien	Action
Cadres du risque	Créer et modifier les cadres du risque
Déclarations de risque	Créer et modifier des déclarations de risque
Relations	Créer et visualiser les relations de risque

Activer GRC : Console

Le module d'extension n'est GRC : Console pas activé par défaut, il est disponible sous forme d'abonnement distinct dans la suite GRC.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer des classes d'entités, des dépendances d'entités et des dépendances de risque, activez les modules d'extension GRC : Console, et : GRCGestion des risques [com.sn_risk].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension

Créer une classe d'entité à l'aide de GRC : Console

GRC Les gestionnaires créent des classes d'entités représentant les types d'éléments qui font partie du modèle de dépendance. Les rapports peuvent être filtrés pour définir les relations entre les différentes classes d'entité. Une classe d'entité définit ce qu'est réellement une entité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sur la gauche, dans la section Classes d'entité, cliquez sur **Ajouter une classe**.
3. Entrez un nom de classe d'entité et cliquez sur l'icône (+)

   La classe d'entité nouvellement créée est ajoutée à la liste sur la gauche.

Que faire ensuite

Créer des relations entre les classes d'entités à l'aide de la commande GRC : Console.

Créer des relations entre les classes d'entités à l'aide de la commande GRC : Console

Les gestionnaires créent des relations entre les classes d'entités à l'aide de pour GRC : Console développer la carte des dépendances et mieux comprendre les relations entre les entités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager

Créer des classes de profil à l'aide de GRC : Console, avant de créer des relations entre les classes d'entités.

Les classes d'entités peuvent être cumulées les unes aux autres, ce qui conduit au développement du modèle de dépendance.

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis l'onglet **Modèle de dépendance** .
3. Si nécessaire, créez des classes d'entité.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
S'il n'existe aucune relation entre les classes d'entités	Faites glisser une classe d'entité de gauche vers le centre et déposez-la.
S'il existe des relations entre les classes d'entités	Faites glisser des classes d'entités supplémentaires à partir de la liste de gauche et déposez-les en haut ou en bas de n'importe quelle classe d'entités de l'arbo-rescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Si vous faites glisser vers le haut d'une classe d'entité, la classe d'entité cible est déployée jusqu'à la classe qui est déposée. Si vous faites glisser vers le bas d'une classe d'entité, la classe en cours de dépôt se regroupe sur la classe cible.

Remarque : Tant que vous restez sur le , cliquez sur **Annuler**GRC : Console après avoir créé une relation entre les classes d'entités pour annuler la modification. Laisser le GRC : Console entraîne la perte de l'historique d'annulation.

Que faire ensuite

Après avoir modélisé les entités, définissez les risques dans votre organisation :

- Générer un risque à partir d'un cadre du risque
- Générer un risque à partir d'une définition du risque
- Associer un cadre du risque ou une définition du risque à un type d'entité pour générer des risques

Après avoir généré des risques, Relier les risques les uns aux autres.

Associer un cadre du risque ou une définition du risque à un type d'entité pour générer des risques

Les risques sont générés automatiquement lorsque vous faites des associations entre les cadres du risque ou les déclarations de risque et les types d'entité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Ouvrez l'enregistrement du type d'entité.
3. Dans la liste connexe **Cadre de travail des risques** ou **Définition du risque** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les cadres du risque ou les déclarations de risque à associer à l'entité, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Tous les cadres du risque ou toutes les déclarations sont associés au type d'entité et un risque est créé pour chaque définition du risque contre chaque entité du type d'entité.

Visualiser et modifier les dépendances d'entité à l'aide de GRC : Console

Cela GRC : Console donne GRC aux administrateurs une interface graphique pour créer des dépendances d'entité. Ces relations permettent un mappage et une modélisation cohérents des entités et des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Dépendance** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez une entité dans la liste sur la gauche.
   Les entités sont organisées hiérarchiquement par classe d'entités, puis par types d'entités.
4. Après avoir sélectionné une entité à gauche, l'entité s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
   À droite, les entités admissibles qui peuvent être ajoutées en tant que dépendances en amont ou en aval sont énumérées.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour ajouter une dépendance d'entité en amont	Faites glisser une entité éligible en amont de la liste des entités éligibles sur la droite et déposez-la sur la moitié supérieure de l'entité au centre de la page.
Pour ajouter une dépendance d'entité en aval	Faites glisser une entité éligible en aval de la liste des entités éligibles sur la droite et déposez-la sur la moitié inférieure de l'entité au centre de la page.

Les entités sont supprimées du menu de droite lorsqu'elles sont déplacées au centre de la page.

Supprimer les dépendances d'entités à l'aide de GRC : Console

Lors de la suppression des dépendances d'entité, seule la relation entre les entités est supprimée. Les entités elles-mêmes restent non modifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis l'onglet **Carte de dépendance** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez l'entité souhaitée dans la liste sur la gauche.
   Après avoir sélectionné une entité à gauche, l'entité s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
4. Dans l'arborescence centrale, pointez sur le risque en amont ou en aval qui doit être dissocié du risque central sélectionné.
   Lorsque vous pointez vers le risque, une icône de suppression apparaît, cliquez sur l'icône de suppression.
5. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue de confirmation pour confirmer la suppression de la relation.

> **Remarque :** Seule la relation entre les entités est supprimée. Les entités elles-mêmes restent non modifiées.

Supprimer une classe d'entité à l'aide de GRC : Console

La suppression d'une classe d'entioty supprime toutes les relations en dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis l'onglet **Modèle de dépendance** .
3. Sélectionnez la classe d'entité souhaitée dans la liste sur la gauche.
   Après avoir sélectionné une entité à gauche, l'entité s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
4. Cliquez sur l'icône de suppression située à droite du nom de la classe d'entité.
5. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation de suppression, cliquez sur **Supprimer**.
   La suppression de la classe d'entité supprime toutes les relations en dessous.

Créer un risque à l'aide de l' GRC : Console

Les gestionnaires des risques peuvent créer des risques directement à partir du GRC : Console.

Avant de commencer
Rôle requis : sn._risk.admin ou sn.risk.manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis l'onglet **Relations** en dessous.
3. Sur la gauche, dans la section Risques, cliquez sur **Créer un risque**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Risque

Champ	Description
Nom	Nom du risque. Le champ est automatiquement renseigné si le risque est généré à partir d'une définition du risque, mais il peut être modifié sans affecter la relation entre le risque et la définition du risque.
Numéro	Numéro d'identification unique. Ce champ est automatiquement renseigné.
État	État du risque. Les choix possibles sont : ○ **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs du risque peuvent modifier le risque. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. ○ **Attester** Lorsque le risque est créé à partir d'une définition du risque, les contrôles sont dans cet état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsqu'un risque redevient brouillon, l'évaluation est annulée. ○ **Révision** Les risques sont automatiquement déplacés de la phase d'évaluation vers l'état d'examen. ○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires des risques peuvent déplacer le risque de l'état de révision à celui de surveillance. ○ **Retraité** Les gestionnaires de risques ou les administrateurs peuvent déplacer un risque de Surveiller à Mis hors service. Les indicateurs ne s'exécutent pas lorsque le risque est dans cet état. **Remarque :** Lorsqu'un risque est mis hors service, toute évaluation qui lui est associée est annulée.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire pour le risque.
Catégorie	Catégorie de risque qui s'applique au profil. ○ Juridique ○ Aspects financiers ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique Le champ est renseigné automatiquement si le risque est généré à partir d'une définition du risque.
Propriétaire	Propriétaire du risque. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant.
Instruction	Déclaration à laquelle ce risque est associé.
Entité	Entité liée au risque. **Remarque :** Seules les entités actives sont affichées.
Description	Description du risque et de la façon dont il constitue une menace pour l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Information supplémentaire	Plus de détails qui aident d'autres personnes à comprendre l'enregistrement du risque.

5. Cliquez sur l'onglet **Évaluation**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notation du risque

Champ	Description
Évaluation	Évaluation à joindre à ce risque.
Personnes chargées de répondre sur l'évaluation	Utilisateurs affectés à l'évaluation de ce risque. **Remarque :** Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne interrogée.

Lorsque les champs **Évaluation** et **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** sont définis, les évaluations sont créées lorsque vous cliquez sur **Évaluer**.

7. Cliquez sur l'onglet **Notation** .
8. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notation du risque

Champ	Description
SLE inhérente	Valeur monétaire d'un risque s'il survient avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place.
SLE résiduelle	Valeur monétaire d'un risque s'il survient après que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
ARO inhérent	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient en place.
ARO résiduel	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
ALE inhérente	Perte estimée annualisée `ALE = SLE x ARO` avant que toute stratégie d'atténuation ne soit en place.
ALE résiduelle	Perte estimée annualisée `ALE = SLE x ARO` une fois que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
Score inhérent	Score du risque avant la mise en place de stratégies d'atténuation.
Score résiduel	Score du risque une fois que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
ALE calculée	Perte estimée annualisée basée sur tous les calculs.
Score calculé	Score correspondant pour l'ALE calculée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur l'onglet **Réponse** .
10. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de réponse aux risques

Champ	Description
Réponse	○ Accepter ○ Évité ○ Atténué ○ Transférer
Justification	Saisissez une justification raisonnable pour la réponse sélectionnée

11. Cliquez sur l'onglet **Surveillance** .

Formulaire Surveillance des risques

Champ	Description
Conformité vis-à-vis des	Pourcentage des contrôles de conformité
Non-conformité du contrôle	Pourcentage des contrôles non conformes
Facteur d'échec du contrôle	Somme de la pondération des contrôles ayant échoué divisée par la pondération totale des contrôles
Facteur d'échec de l'indicateur	Utilise le dernier résultat de chaque indicateur associé. Nombre de derniers résultats échoués divisé par le nombre total d'indicateurs associés.
Facteur de risque calculé	Cette valeur est calculée à partir de (facteur d'échec de l'indicateur + facteur d'échec du contrôle) / 2.

12. Cliquez sur l'onglet **Journal d'activité** .
13. Saisissez des commentaires supplémentaires, si nécessaire.
14. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le risque est créé et centré au milieu de la page. En outre, le risque est sélectionné à droite.

Visualiser et modifier les dépendances de risque à l'aide de GRC : Console

Cela GRC : Console donne GRC aux administrateurs une interface graphique pour créer des dépendances de risque. Ces relations permettent un mappage et une modélisation cohérents des entités et des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis l'onglet **Relations** en dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Recherchez et sélectionnez un risque dans la liste sur la gauche.
   Les risques sont organisés hiérarchiquement par classe d'entité, puis par entité.
4. Après avoir sélectionné un risque à gauche, le risque s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
   Sur la droite, les risques éligibles qui peuvent être ajoutés en tant que dépendances en amont ou en aval sont répertoriés.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour ajouter une dépendance de risque en amont	Faites glisser un risque éligible en amont de la liste des risques éligibles sur la droite et déposez-le sur la moitié supérieure du risque au centre de la page.
Pour ajouter une dépendance de risque en aval	Faites glisser un risque éligible en aval de la liste des risques éligibles sur la droite et déposez-le dans la moitié inférieure du risque au centre de la page.

Supprimer les dépendances de risque à l'aide de GRC : Console

Lors de la suppression des dépendances de risque, seule la relation entre les risques est supprimée. Les risques eux-mêmes restent inchangés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis l'onglet **Relations** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez un risque dans la liste sur la gauche.
   Les risques sont organisés hiérarchiquement par classe d'entité, puis par entité.
4. Dans l'arborescence centrale, pointez sur le risque en amont ou en aval qui doit être dissocié du risque central sélectionné.
   Lorsque vous pointez vers le risque, une icône de suppression apparaît, cliquez sur l'icône de suppression.
5. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue de confirmation pour confirmer la suppression de la relation.

> **Remarque :** Seule la relation entre les risques est supprimée. Les risques eux-mêmes restent inchangés.

Surveiller les risques à l'aide des indicateurs d'Analyse GRC des performances

Vous pouvez lier Gestion des risques la définition du risque et les risques aux indicateurs, répartitions et seuils d'Analyse des performances. Vous pouvez associer des indicateurs Analyse des performances à des déclarations de risque et à des risques pour afficher les tableaux de résultats et les tendances et analyser les conditions et les tendances actuelles.

Les risques et les contrôles associés à un indicateur PA ou à un indicateur/répartition/élément PA surveillent automatiquement tout seuil PA ayant l'indicateur PA ou l'indicateur PA, la même répartition ou la même relation d'élément. Tout dépassement de seuil PA est signalé au niveau de la relation des indicateurs de risque ou de contrôle et d'Analyse des performances au sein d'un compteur de violation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact du dépassement du seuil PA

Lorsque le compteur de violation de relation d'indicateurs de risque ou de contrôle et d'Analyse des performances est différent de zéro (par exemple, un seuil PA avec le même indicateur PA ou la même relation d'indicateur PA, de répartition ou d'élément est rompu), et si aucun problème ouvert n'existe, un problème associé au risque ou au contrôle est créé. Toujours pour les risques, le **facteur d'échec de l'indicateur** représente le nombre de relations des indicateurs de risque et d'Analyse des performances avec un compteur de violations différent de zéro.

Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA

Réinitialisez les compteurs de violations associés à un risque ou à un contrôle en cliquant sur **Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA** ou en ouvrant la relation spécifique et en cliquant sur **Réinitialiser le compteur de violations**.

GRC Rapports de violation d'indicateurs PA

Il existe deux rapports pour le signalement des violations :

- Violations des indicateurs PA de risque
- Violations des indicateurs PA de contrôle

Activer GRC: intégration de l'analyse des performances

Le module d'extension GRC: Performance Analytics Integration fournit une intégration entre Performance Analytics et les Gestion des risques applications et Gestion de la politique et de la conformité . Ce module d'extension fournit plus d'informations sur les performances de risque et de conformité de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour plus d'informations sur les composants installés avec un module d'extension, voir Rechercher les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Après avoir activé le module d'extension : Performance Analytics Integration sur une instance avec des listes connexes personnalisées sur le GRC contenu (risque ou objectif de contrôle) ou les éléments (risque ou contrôle), vous devrez peut-être ajouter manuellement l'indicateur PA aux relations de contenu et/ou l'indicateur PA aux relations d'éléments.

Information associée

Liste des modules d'extension

Associer un indicateur PA à une définition du risque ou à un objectif de contrôle

Vous pouvez associer des indicateurs Analyse des performances à des déclarations de risque et des déclarations de politique afin d'analyser les tendances liées au risque ou à la politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire des indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur d'analyse des performances auquel associer la définition du risque ou l'objectif de contrôle.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire de définition du risque ou d'objectif de contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Analyse des performances de l'indicateur. Les associations d'indicateurs PA sont reportées sur tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle d'origine. En outre, si l'indicateur possède une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Associer un indicateur PA à des risques et des contrôles

Vous pouvez associer des indicateurs d'Analyse des performances à des risques et contrôles pour analyser les tendances liées à l'entité à laquelle le risque ou le contrôle appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
   - **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque ou un contrôle.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs PA** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire des indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur d'analyse des performances auquel associer le risque ou le contrôle.
Répartition	Répartissez pour afficher une tendance spécifique basée sur l'élément de répartition.
Élément	Décomposez l'élément pour afficher une tendance et un tableau de résultats particuliers. **Remarque :** Ce champ dépend du champ **Répartition** renseigné. Lorsqu'elle est visible, elle est obligatoire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire Risque ou contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Analyse des performances de l'indicateur.

Mettre à jour les indicateurs associés GRC pour un ensemble d'éléments

Vous pouvez mettre à jour tous les éléments appartenant à un GRC enregistrement de contenu afin que chaque élément soit associé individuellement à l'indicateur PA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle auquel un indicateur Performance Analytics est associé.
3. Cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour les relations PA** .
   Tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à la définition de politique sont automatiquement associés à tous les indicateurs de définition du risque ou de politique de la déclaration. En outre, si l'indicateur possède une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle d'indicateur GRC

Les responsables de la conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.utilisateur

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tous** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle d'indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l'indicateur.
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif.
Fonction de message REST	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, comme les données client d'un système de vente tiers. ○ **De base** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source d'indicateur spécifie une table et une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur passera ou échouera en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer.
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement **sélectionnée si Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionné dans le champ Type de **cible** .
Données associées	

Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour collecter les données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour collecter les données associées.
Type de collection d'échantillons	Type de collecte de données de support, tel que le nombre ou le pourcentage.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées. Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table, renvoyant des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'avez pas besoin de les enregistrer tous ; juste un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données à partir de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ Référence**.
Champ Référence	Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement Concerne** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir plus de critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Critères supplémentaires pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type** cible.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Première heure de collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats des indicateurs de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est considérée comme la **date d'échéance** de la tâche de l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.

4. Une fois ces entrées terminées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références du contenu

   Remarque : L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un indicateur de risque

Créez un indicateur de risque pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce qui vous permet de prendre des mesures préventives sur les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En règle générale, les indicateurs sont créés automatiquement à l'aide du processus normal des modèles d'indicateurs. Vous pouvez également créer manuellement de nouveaux indicateurs. Vous pouvez également créer un indicateur à l'aide d'un modèle d'indicateur. Lorsque vous associez un modèle d'indicateur à une définition du risque, les indicateurs de risque sont générés automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l’indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hérite du modèle	Option permettant de créer l’indicateur à partir d’un modèle existant.
Modèle	Modèle utilisé pour créer l’indicateur. Ce champ s’affiche uniquement si l’option **Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l’indicateur.
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l’indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l’entité s’applique.
Risque	Risque filtré associé à l’indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d’indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l’indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l’indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Fonction de message REST	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d’indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d’une ServiceNow instance car elles proviennent d’un système externe, comme les données client d’un système de vente tiers. ○ **De base** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d’indicateur. La source d’indicateur spécifie une table et une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée lorsque **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** .
Cible	Valeur permettant de déterminer si l'indicateur réussira ou échouera.
Résultat basé sur la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissez 100 dans ce champ. Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur passera ou échouera en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Instructions de collecte des données	Plus d'instructions sur la façon de collecter des données.
Données associées	

Remarque : À partir de la version 10.1, le système affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données de support des résultats d'indicateur ou des tâches d'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table source	Table utilisée pour collecter les données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source utilisés pour collecter les données associées.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées.
Critères de base	
Pour filtrer les données sur la table source, utilisez les critères de base. Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** ou **Basique** est sélectionnée dans le champ **Type** .	
Critère	Critères pour filtrer les données à partir de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ Référence**.
Champ Référence	Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement Concerne** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir plus de critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Critères supplémentaires pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type** cible.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Prochaine heure d'exécution	Prochaine heure de collecte des résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** .
Résultats	
Statut	État de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'indicateur de risque est créé et prêt à être exécuté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher la vue d'ensemble du risque

La vue d'ensemble des risques est contenue dans l'application Gestion des risques et fournit une vue de la direction, ce qui permet aux gestionnaires des risques d'identifier rapidement les domaines de préoccupation en identifiant les entités dont le risque est élevé.

La vue d'ensemble des risques contient les rapports suivants dans le système de base.

Vue d'ensemble du risque

Nom	Visuel	Description
Risque inhérent		
Risque résiduel		
Perte exposée annuelle inhérente		
Pertes exposées annuelles résiduelles		
Problèmes de risque par cadre de travail (date d'ouverture)		
Risques par réponse		
Attentes en matière de risques		
Profil	Liste déroulante	Sélectionnez un ou plusieurs profils pour afficher et comparer leurs risques.
GRC - États du risque	Cases à cocher	Sélectionnez un ou plusieurs états de risque à afficher et à comparer.
Risques par catégorie		
Risque très élevé	Score unique	Affiche le nombre de risques très élevés.
Risque élevé	Score unique	Affiche le nombre de risques élevés.
Risque modéré	Score unique	Affiche le nombre de risques modérés.
Risque faible	Score unique	Affiche le nombre de risques faibles.
Risque très faible	Score unique	Affiche le nombre de risques très faibles.
Carte thermique des risques inhérents		
Carte thermique des risques résiduels		

Traduction automatique

Utilisation du Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'application Gestion des risques . Le nouvel espace de travail vous offre une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un cadre du risque dans le Espace de travail Risk

Créez des cadres du risque pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables et générer des risques. Une fois les risques générés, vous pouvez identifier des méthodes pour les atténuer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Bibliothèque** > **Cadres du risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Cadre de travail des risques

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Actif	Option permettant d'indiquer si le cadre du risque est actif. **Remarque :** Si un cadre du risque est rendu inactif ou mis hors service, toutes les déclarations de risque et tous les enregistrements de risque associés sont également désactivés.
Nom	Nom du cadre du risque.
Description	Description du cadre du risque.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires pour ce cadre du risque.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour ajouter des entités à partir de types d'entité, cliquez sur la liste connexe Types d'entité.
   a. Cliquez sur **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les types d'entité.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Pour ajouter des déclarations de risque, cliquez sur la liste connexe Déclarations de risque et effectuez l'une des actions suivantes.

Choix	Étapes
Pour ajouter une définition du risque existante	a. Cliquez sur **Ajouter** b. Sélectionnez la définition du risque. c. Cliquez sur **Ajouter**.
Pour créer une définition du risque	a. Cliquez sur **Nouveau**. b. Sélectionnez la définition du risque et remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Étapes
	Pour plus d'informations, consultez Créer une définition du risque dans le Espace de travail Risk. **c.** Cliquez sur **Ajouter**.

Résultats
Le nouveau cadre du risque est créé.

Créer une définition du risque dans le Espace de travail Risk

Créez des déclarations de risque pour regrouper les risques en catégories gérables.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une définition du risque, vous pouvez associer des types d'entité ou ajouter des entités supplémentaires pour générer des risques.

Remarque : Lorsque l'un des champs de définition du risque suivants change : nom, description, référence, catégorie, type, classification et attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état est redéfini sur Brouillon. Toutes les évaluations des risques associées sont également annulées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Risque** > **Bibliothèque** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de définition du risque

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du risque.
Description	Description de la définition du risque.
Parent	Déclaration de risque parente. Vous pouvez définir la hiérarchie à l'aide de ce champ.
Cadre de travail	Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la `Migrate to Advanced Risk Assessment` propriété est activée. Pour plus d'informations, voir Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk
Catégorie	Catégorie de la définition du risque. Les choix sont les suivants : ○ Juridique ○ Aspects financiers ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Crédit ○ Marché ○ Informatique ○ Projet
Niveau	Niveau auquel la définition du risque est créée. Par exemple, si la définition du risque a un parent et un grand-parent, alors le niveau de cette nouvelle définition du risque sera 3.
Évaluation	Modèle d'évaluation des risques à affecter à cette définition du risque. Un modèle d'évaluation est un questionnaire utilisé pour évaluer un risque. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque vous utilisez le risque classique avec l'activation de la propriété de risque avancé.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de regroupement des problèmes affectée à cette définition du risque pour la génération de rapports. L'objectif de la règle de regroupement des problèmes est de regrouper des problèmes similaires en un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette fonctionnalité vous permet de travailler sur les problèmes similaires à la fois et de fermer le problème parent une fois résolu, ce qui fermera tous les problèmes enfants.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires pour cette définition du risque.

4. Pour renseigner les champs de la section sur l'appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour une définition du risque.
5. Si vous utilisez le risque classique, renseignez les champs de la section Scores par défaut.

Champ	Description
SLE inhérente	L'espérance de perte unique (SLE) est la valeur monétaire attendue de la survenance d'un risque sur un actif s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement.
SLE résiduelle	Valeur monétaire attendue de la survenance d'un risque sur un actif s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.
ARO inhérent	Le taux d'occurrence annualisé (ARO) est une estimation de la fréquence de la menace au cours d'une année. Le ARO est utilisé pour calculer la perte estimée annualisée (ALE). La valeur de ce champ indique la probabilité que l'événement se produise s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement.
ARO résiduel	La valeur de ce champ indique la probabilité que l'événement se produise s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.

6. Si vous utilisez le risque classique avec le module d'extension Advanced Risk activé, renseignez les champs de la section **Déploiement et tolérance du risque** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ALE attendue	ALE fait référence au produit du ARO et du SLE. L'ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendue. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE acceptable maximum**.
Somme de l'ALE calculée	Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE maximale calculée	Ce calcul est basé sur le maximum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE acceptable maximale	Valeur de seuil pour l'ALE pour la définition du risque. **Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à **l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ **État de tolérance** .
ALE moyenne calculée	Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE minimale calculée	Ce calcul est basé sur l'ALE minimale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
État de tolérance	État du risque global. Ce champ s'affiche lorsque les autres champs ALE sont renseignés.
Score calculé	Score correspondant pour l'ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevé

Traduction automatique

7. Dans la section Catégorisation de Bâle, sélectionnez la hiérarchie des catégories de Bâle.
   Les catégories de Bâle sont les suivantes :
   - Fraude interne : détournement d'actifs, évasion fiscale, erreur intentionnelle de prise de position, corruption.
   - Fraude externe : vol d'informations, dommages causés par le piratage, vol par un tiers et falsification.
   - Pratiques d'emploi et sécurité au travail : discrimination, indemnisation des accidents du travail, santé et sécurité des employés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Clients, produits et pratiques commerciales : manipulation du marché, antitrust, commerce inapproprié, défauts de produits, violations, désabonnement de compte.
- Dommages aux biens physiques : catastrophes naturelles, terrorisme, vandalisme.
- Interruption de l'activité et défaillances des systèmes : interruptions des services publics, pannes logicielles, pannes matérielles.
- Exécution, livraison et gestion des processus : erreurs de saisie des données, erreurs comptables, échec des déclarations requises, perte négligente d'actifs du client.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Pour ajouter des types d'entité, cliquez sur la liste connexe Types d'entité.
   a. Cliquez sur **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les types d'entité à ajouter.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
10. Pour ajouter des entités supplémentaires, cliquez sur la liste connexe **Entités supplémentaires** .
    a. Cliquez sur **Ajouter**.
    b. Sélectionnez les entités à ajouter.
    c. Cliquez sur **Ajouter**.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La définition du risque est créée.

Que faire ensuite
Vous pouvez continuer à ajouter des objectifs de contrôle, des modèles d'indicateur et des objets d'informations à la définition du risque. Vous pouvez également évaluer les risques générés dans l'onglet Risques. Vous pouvez également afficher la hiérarchie de la déclaration de risques dans la barre latérale de la définition du risque. Pour afficher le profil de risque complet en un coup d'œil, cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble** .

Associer une définition du risque à un objectif de contrôle dans le Espace de travail Risk

Associez les déclarations de risque aux objectifs de contrôle dans le Espace de travail Risk. Cette association vous aide à gérer vos risques en veillant à ce que les risques disposent de contrôles d'atténuation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité de contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est créée. Cette association aide à atténuer les risques et les menaces.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Dans le Espace de travail Risk, sélectionnez la liste icône.
3. Accédez à la **Bibliothèque** > **Objectifs de contrôle**.
4. Sélectionnez et ouvrez l'objectif de contrôle requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez la liste connexe Déclarations de risque.
   a. Sélectionnez **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les déclarations de risque que vous souhaitez ajouter.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les risques associés à la définition du risque héritent automatiquement des contrôles associés aux objectifs de contrôle avec les entités correspondantes.

Contrôles communs dans Gestion des risques

En liant les risques à un contrôle commun dans l'application Gestion des risques , vous pouvez réduire le temps et les efforts nécessaires pour gérer et appliquer ces contrôles centralisés à vos entités dépendantes. Par exemple, un système de gicleurs d'incendie peut être un contrôle commun à plusieurs unités business (BU), telles que les finances, la sécurité et les ressources humaines (RH).

Vue d'ensemble des contrôles communs

Chaque organisation dispose de fonctions multiples (BU) et partagées, telles que les technologies de l'information (IT), les RH et les finances. Ces fonctions partagées définissent les politiques et les contrôles que les BU peuvent utiliser pour répondre aux exigences réglementaires ou pour gérer les risques dans leurs BU. Plusieurs BU peuvent utiliser des contrôles communs détenus et gérés par un département ou une équipe différent. Ce processus permet à une organisation de conserver un contrôle centralisé sur certains processus tandis que chaque BU peut tirer parti de ces contrôles communs. Pour plus d'informations sur les contrôles communs, voir Contrôles communs.

Pour atténuer les risques dans les entités dépendantes, un propriétaire de risque peut lier ses risques aux contrôles communs. En liant le risque, un propriétaire du risque peut réduire l'effort requis pour attester et tester ces contrôles communs pour les entités dépendantes.

Avantages des contrôles communs

Un contrôle commun présente les avantages suivants :

- Vous consacrez moins de temps et d'efforts à la gestion d'un contrôle commun, car vous pouvez tester et appliquer un contrôle commun à toutes vos entités dépendantes.
- Vous n'avez qu'à gérer les contrôles actifs, afin d'améliorer le reporting global des contrôles.

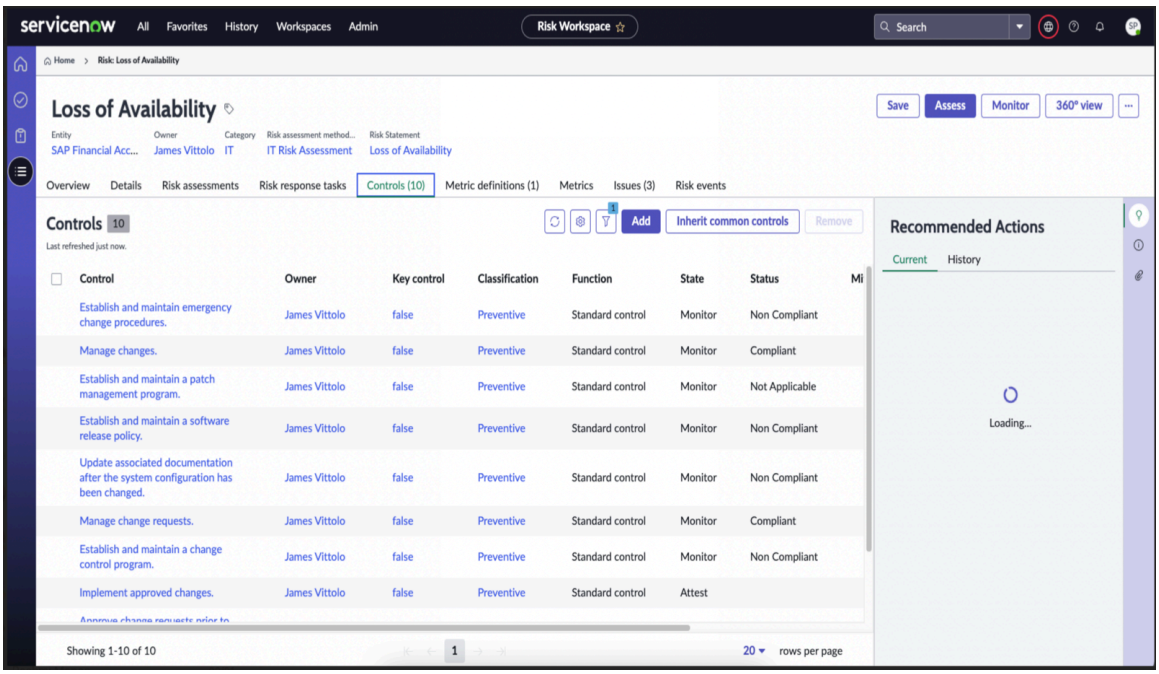
Contrôles communs dans un risque

Si un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité dépendante du contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est établie automatiquement. Vous pouvez également hériter des contrôles communs d'un risque lorsque l'entité du risque est marquée comme entité dépendante dans un contrôle commun. Tout changement apporté à la définition du risque et à la relation objective du contrôle peut également avoir un impact sur l'association risque-contrôle. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire de risque :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hériter de contrôles communs

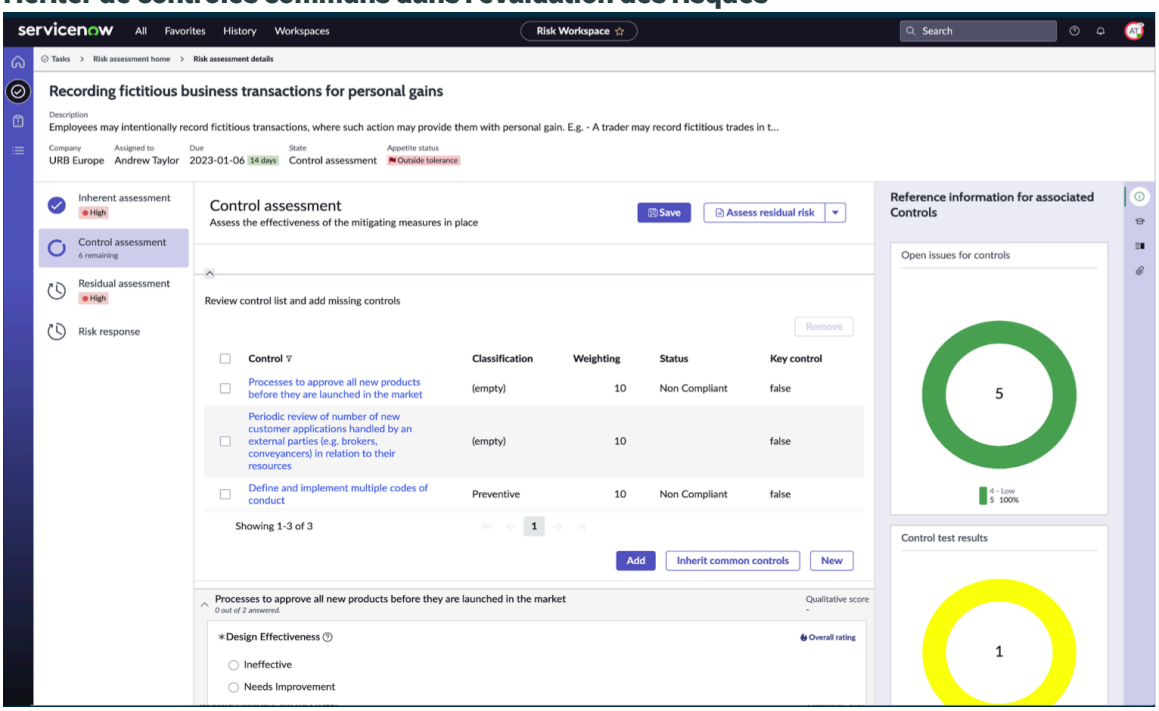


Remarque : Seules les relations actives entre les risques et les contrôles sont conservées et toutes les relations historiques sont automatiquement supprimées.

Contrôles communs dans une évaluation des risques

Vous pouvez hériter de contrôles communs dans l'évaluation des risques lorsque l'entité est marquée comme entité dépendante dans le contrôle commun. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire d'évaluation des risques.

Hériter de contrôles communs dans l'évaluation des risques



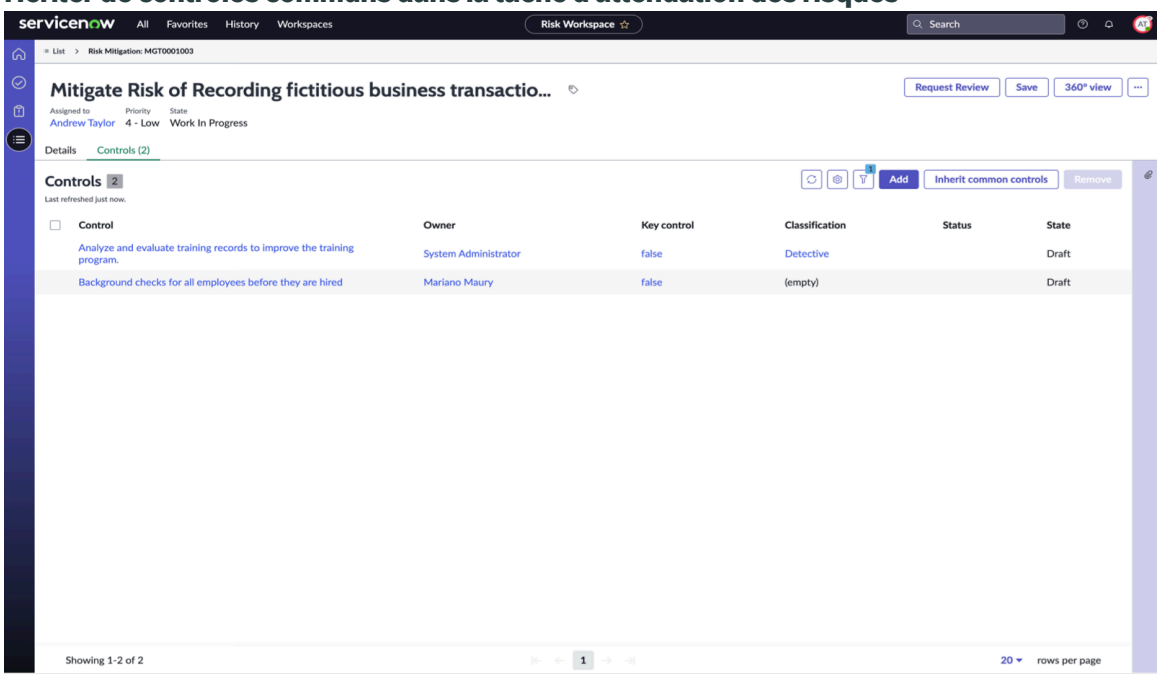
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles communs dans une tâche d'atténuation des risques

Vous pouvez hériter des contrôles communs d'une tâche d'atténuation des risques lorsque l'entité est marquée comme une entité dépendante dans le contrôle commun. Vous pouvez hériter des contrôles communs d'une tâche d'atténuation des risques lorsqu'elle est à l'état Brouillon ou Travail en cours. L'exemple suivant montre l'option Hériter de contrôles communs sur le formulaire de tâche d'atténuation des risques.

Hériter de contrôles communs dans la tâche d'atténuation des risques



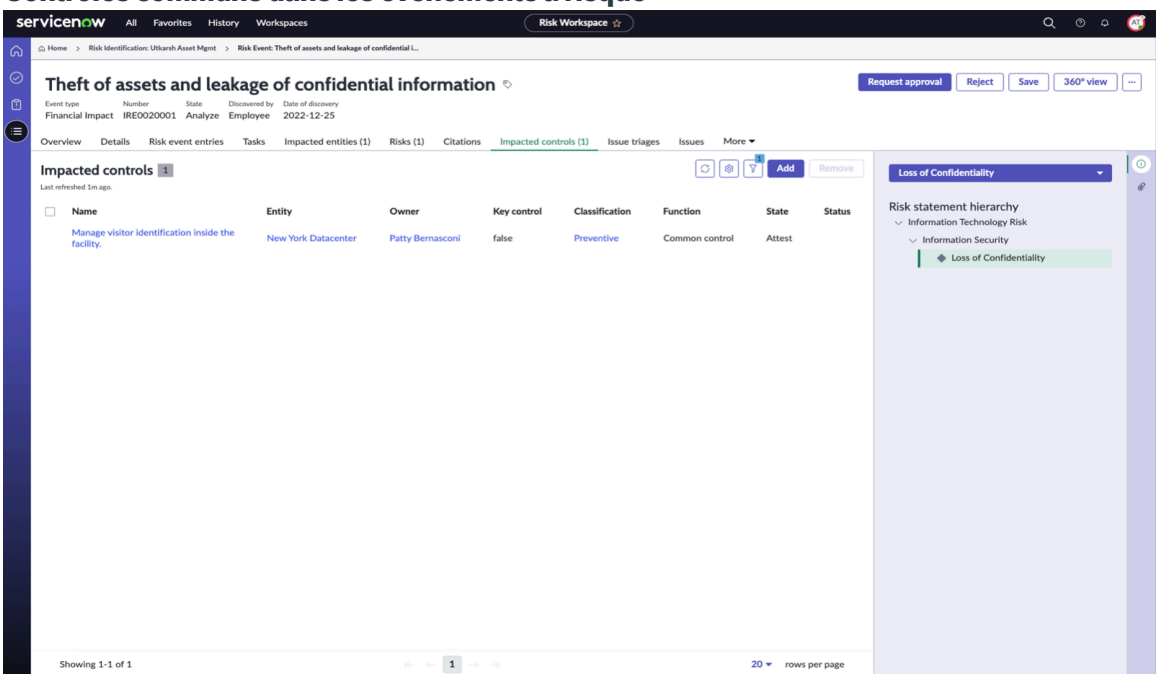
Contrôles communs dans un événement à risque

Un contrôle commun est automatiquement lié à un événement à risque lorsque le risque sous-jacent s'est matérialisé pour l'événement à risque. Elle permet au propriétaire du contrôle d'identifier quand le contrôle commun échoue et de prendre des mesures immédiates si un contrôle commun échoue. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire d'événement à risque :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles communs dans les événements à risque



Information associée

Ajouter un contrôle à un risque

Associer une définition du risque à un objectif de contrôle

Créer et exécuter un indicateur de risque manuel dans le Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque manuel pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques. Dans un indicateur manuel, les résultats sont collectés manuellement à l'aide d'affectations de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hérite du modèle	Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle	Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l'indicateur.
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l'entité s'applique. Ce champ est automatiquement défini.
Risque	Risque filtré associé à l'indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du groupe propriétaire du risque.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Fonction de message REST	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **Manuel**.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur est requise dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette option est automatiquement sélectionnée lorsque **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** .
Cible	Valeur numérique qui correspond à votre objectif pour l'indicateur. Cette valeur détermine si l'indicateur a réussi ou échoué. Par exemple, si votre objectif de fidélisation des employés est de 80 %, vous pouvez saisir l'objectif comme valeur. Tout résultat inférieur à 80 % signifierait un échec de l'indicateur.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous entrez 80 dans le champ **Cible** . Si la sortie du résultat de l'indicateur est supérieure à 80, le champ **État de l'indicateur** est défini sur **Réussi** ou **Échoué** en fonction de la valeur configurée dans le champ **Résultat basé sur la valeur cible** .
Instructions de collecte des données	Plus d'instructions sur la façon de collecter des données.
Champ Référence	Connexion entre la table de données associées et le champ **d'enregistrement Concerne** de l'entité.
Critères de base	
Remarque : Cette section n'apparaît qu'une fois que vous avez spécifié les données associées.	
Critère	Critères pour filtrer les données à partir de la table source. Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Date à laquelle l'indicateur a été exécuté pour la première fois.
Date du cycle suivant	Prochaine heure de collecte des résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de collecte . Vous pouvez également modifier ce champ et changer la date. **Remarque :** Ce champ est uniquement mis à jour en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement.
Résultats	
Statut	État de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour collecter les données associées, cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour collecter les données associées.
   b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour collecter les données associées.
   Lorsque vous spécifiez les champs de données associées, vous ne pouvez pas effectuer de remontée pas à pas dans le fichier Espace de travail Risk.
   c. Dans le champ **Taille de l'échantillon** , spécifiez le nombre minimal d'enregistrements qui doivent être utilisés pour la collecte des données associées.
   d. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.
6. Cliquez sur **Exécuter**.
   Une tâche d'indicateur est créée et affectée au propriétaire du risque. Une fois que le propriétaire du risque a fermé la tâche de l'indicateur, la liste connexe des résultats de l'indicateur s'affiche.
7. Pour afficher les résultats de la tâche d'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et procédez comme suit :
   a. Cliquez sur le résultat que vous souhaitez afficher.
   b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.
   c. Pour afficher un enregistrement live particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
   Les enregistrements actifs s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

Créer et exécuter un indicateur de risque de base dans le Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque de base pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques. Les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un indicateur de base, les données sont automatiquement collectées à partir de la source que vous spécifiez. Vous devez spécifier les données associées avant d'ajouter les critères aux données de filtrage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hérite du modèle	Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant.
Modèle	Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l'indicateur.
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l'entité s'applique.
Risque	Risque filtré associé à l'indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Fonction de message REST	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **De base**.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur a réussi (réussi) ou échoué.
Résultat basé sur la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous entrez 100 dans le champ **Cible** . Si la sortie de résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est **Réussi** ou **Échoué** en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Critères de base	
Remarque : Cette section n'apparaît qu'une fois que vous avez spécifié les données associées.	
Critère	Critères pour filtrer les données à partir de la table source. Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions.
Critères supplémentaires	
Critères supplémentaires	Critères supplémentaires pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **Pourcentage** est sélectionné dans le champ **Type** cible. Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date du premier cycle	Date à laquelle l'indicateur a été exécuté pour la première fois.
Date du cycle suivant	Prochaine heure de collecte des résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et changer la date. **Remarque :** Ce champ est uniquement mis à jour en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement.
Résultats	
Statut	État de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour collecter les données associées, cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour collecter les données associées.
   b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour collecter les données associées.
   Lorsque vous spécifiez les champs de données associées, vous ne pouvez pas effectuer de remontée pas à pas dans le fichier Espace de travail Risk.
   c. Dans le champ **Taille de l'échantillon** , spécifiez le nombre minimal d'enregistrements qui doivent être utilisés pour la collecte des données associées.
   d. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.
6. Cliquez sur **Exécuter**.
   La liste connexe des résultats de l'indicateur s'affiche.
7. Pour afficher les résultats de l'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et procédez comme suit :
   a. Cliquez sur le résultat que vous souhaitez afficher.
   b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.
   c. Pour afficher un enregistrement live particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
   Les enregistrements actifs s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et exécuter un indicateur de risque scripté dans le Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque scripté pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Un indicateur scripté vous permet d'écrire votre propre script pour exécuter les indicateurs. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hérite du modèle	Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant.
Modèle	Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle telles que le nom de l'indicateur.
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l'entité s'applique.
Risque	Risque filtré associé à l'indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Fonction de message REST	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **Script**. **a.** Pour ajouter votre script, enregistrez le formulaire et cliquez sur **Ajouter un script**. **b.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur a réussi (réussi) ou échoué.
Planifier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Date à laquelle l'indicateur a été exécuté pour la première fois.
Date du cycle suivant	Prochaine heure de collecte des résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et changer la date. **Remarque :** Ce champ est uniquement mis à jour en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement.
Résultats	
Statut	État de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.

4. Pour collecter les données associées, enregistrez le formulaire et cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour collecter les données associées.

b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour collecter les données associées.
Lorsque vous spécifiez les champs de données associées, vous ne pouvez pas effectuer de remontée pas à pas dans le fichier Espace de travail Risk.

c. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.

5. Cliquez sur **Exécuter**.
La liste connexe des résultats de l'indicateur s'affiche.
6. Pour afficher les résultats de l'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et procédez comme suit :

a. Cliquez sur le résultat que vous souhaitez afficher.

b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.

c. Pour afficher un enregistrement live particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
Les enregistrements actifs s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

Gestion des problèmes dans Espace de travail Risk

La page de destination des problèmes fournit Espace de travail Risk aux gestionnaires et utilisateurs connectés toutes les informations dont ils ont besoin pour gérer les problèmes sur une seule page. La page de destination propose des aperçus exploitables, des boutons d'action rapide, des filtres et un accès aux triages des problèmes ouverts.

La page de destination des problèmes est disponible dans les espaces de travail suivants :

- Conformité de l'espace de travail
- Espace de travail d'audit
- Privacy Workspace
- Espace de travail Risk

Ouvrez la page de destination Vue d'ensemble des problèmes

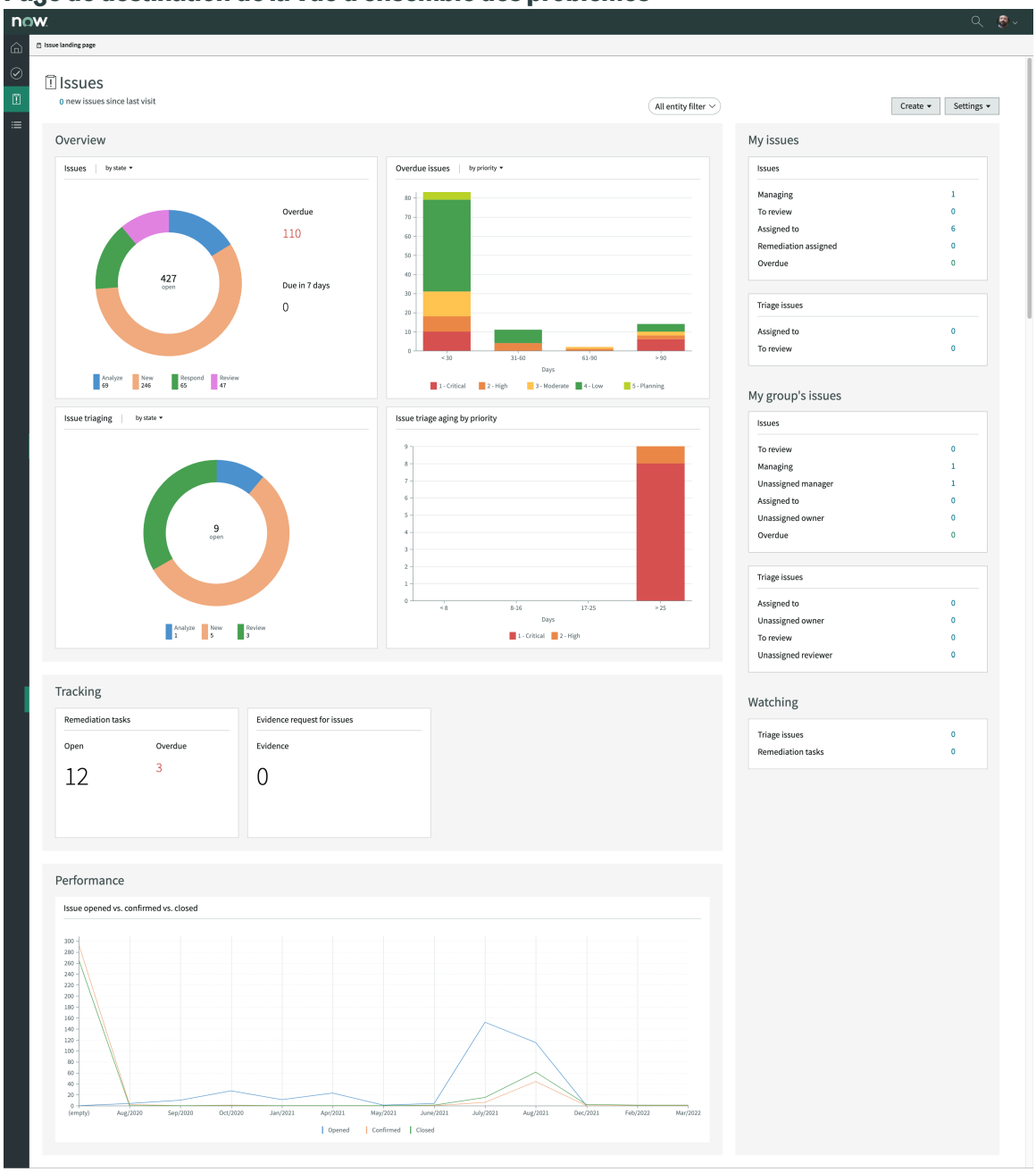
Sur chacun des espaces de travail répertoriés, vous pouvez accéder aux problèmes en cliquant sur l'icône Vue d'ensemble du problème ( ).

Cliquez sur cette icône pour ouvrir la page de destination Vue d'ensemble des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de la vue d'ensemble des problèmes



Traduction automatique

Sections de la page de destination Vue d'ensemble des problèmes

Graphiques et diagrammes sur la page de destination Vue d'ensemble des problèmes

Vue d'ensemble	
Problèmes	Ce graphique présente les problèmes répartis par état, type de problème, évaluation du problème ou priorité. Le nombre de problèmes en retard et de problèmes dus dans les sept jours est également indiqué.
Problèmes en retard	Ce graphique de vieillissement présente les problèmes en retard par intervalles de temps. Par exemple, vous pouvez déterminer d'un coup d'œil les problèmes qui sont en retard depuis 61 à 90 jours. Le graphique peut être filtré par priorité et évaluation du problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphiques et diagrammes sur la page de destination Vue d'ensemble des problèmes (suite)

Triage des problème	Ce graphique affiche les triages des problèmes par état, type de problème ou priorité. Elle peut aider les gestionnaires de problèmes à identifier comment les problèmes sont triés et classés par ordre de priorité.
Ancienneté du triage des problèmes par priorité	Ce graphique de vieillissement fournit une vue d'ensemble de la durée d'ouverture des problèmes.
Suivi	
Tâches de rattrapage	Ce widget affiche l'état des tâches de rattrapage ouvertes et en retard associées aux problèmes.
Demande de preuves pour les problèmes	Ce widget affiche le nombre de demandes de preuves qui ont été ouvertes pour des problèmes.
Performances	
Problème ouvert / confirmé / fermé	Ce graphique montre les données de tendance des problèmes ouverts, confirmés et fermés au fil du temps.
Mes problèmes	
Problèmes	La section affiche les problèmes affectés à l'utilisateur connecté qui peuvent être examinés, réaffectés, affectés pour rattrapage et qui sont en retard.
Problèmes de triage	La section affiche les problèmes de triage affectés à l'utilisateur connecté qui peuvent être réaffectés et révisés.
Problèmes de mon groupe	
Problèmes	Cette section affiche les problèmes affectés à un membre du groupe de l'utilisateur connecté.
Problèmes de triage	La section affiche les problèmes de triage affectés au groupe de l'utilisateur connecté.
Visualisation	
Problèmes de triage	Cette section affiche le nombre de problèmes de triage pour lesquels l'utilisateur connecté figure sur la liste de surveillance.
Tâches de rattrapage	Cette section affiche le nombre de tâches de rattrapage pour lesquelles l'utilisateur connecté figure sur la liste de surveillance.

Traduction automatique

Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk

Créez un périmètre d'évaluation des risques pour identifier les risques pour une entité, définir les évaluateurs et les approbateurs, définir la fréquence des évaluations et initier des évaluations à l'aide de l'application Gestion des risques .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.IT_risk_manager, sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un périmètre d'évaluation des risques garantit que les évaluations sont effectuées efficacement, ce qui se traduit par des informations précieuses pour l'équipe de gestion des risques et permet une prise de décision éclairée. Vous pouvez créer un périmètre d'évaluation des risques avec une expérience guidée à l'aide du playbook. Chaque étape du playbook comprend une ou plusieurs activités qui doivent être terminées, fournissant une approche structurée du périmètre de l'évaluation des risques. Le playbook vous guide à travers chaque étape, en vous recommandant les activités nécessaires et en garantissant une couverture complète du workflow. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à l'évaluateur lorsque vous lancez une évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, accédez à **Planification de l'évaluation des risques** et sélectionnez **Entités incluses dans le périmètre**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le playbook du champ d'application de l'évaluation des risques s'ouvre et lance la première activité pour définir la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et l'entité évaluable, qui correspond à l'étape de définition du champ d'application.
5. Renseignez les champs de la carte d'activité Définition du périmètre.

Carte de définition du périmètre

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques.
Entité évaluable	Entités associées aux classes d'entités sélectionnées définies dans le champ **Classes d'entités applicables** sur la RAM. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entités spécifiées dans votre RAM sélectionnée. Seules les entités qui appartiennent aux classes sélectionnées sont affichées dans ce champ.
Propriétaire	Propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité évaluable.

6. Sélectionnez **Continuer**.
   La carte d'activité de sélection des risques s'ouvre et vous permet de sélectionner et d'évaluer les risques liés à l'entité à l'aide de la RAM sélectionnée.
7. Pour ajouter des risques existants, sélectionnez **Ajouter** et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez les risques à ajouter.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
8. **Facultatif :** Pour créer des risques, sélectionnez **Créer un risque** et procédez comme suit :
   a. Renseignez les détails du nouveau risque.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Pour créer des risques à partir de la taxonomie des risques, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas en regard du bouton **Créer un risque** , sélectionnez **Créer à partir des déclarations de risque** et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les déclarations de risque à ajouter.

b. Sélectionnez **Ajouter**.

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L'étape d'affectation dans le playbook du champ d'application de l'évaluation des risques s'ouvre.

11. Renseignez les champs de la carte Activité d'affectation.

Carte d'affectation

Champ	Description
Type d'évaluateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'évaluation du risque. Les choix sont les suivants : ○ **Identique au propriétaire de l'entité** ○ **Identique au propriétaire du risque** ○ **Spécifier les utilisateurs** ○ **Spécifier les groupes**
Évaluateur	Utilisateur responsable de l'évaluation des risques. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .
Groupe d'évaluateurs	Groupe responsable de la cote de risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ Identique au propriétaire de l'entité ○ Identique au gestionnaire de l'évaluateur ○ Spécifier les utilisateurs ○ Spécifier les groupes ○ Aucun
Approbateur	Utilisateur gestionnaire de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .
Groupe d'approbation	Groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .

12. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L'étape Fréquence de l'évaluation dans le playbook du champ d'application de l'évaluation des risques s'ouvre.

13. Renseignez les champs de la carte d'activité Fréquence de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte de fréquence de l'évaluation

Champ	Description
Fréquence de l'évaluation	Fréquence à laquelle vous souhaitez évaluer les risques. Les choix sont les suivants : ○ Aucun ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Tous les trimestres ○ 2 fois par an ○ Annuel **Remarque :** Si vous effectuez une évaluation des risques non planifiée avant la date de réévaluation planifiée suivante, la date d'évaluation suivante est déterminée par la fréquence établie lors de la dernière évaluation. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez l'évaluation initiale le 1er janvier. Ensuite, si vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, l'évaluation suivante sera toujours basée sur la date de la dernière évaluation.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre de jours dans lesquels l'évaluation doit être terminée après son lancement. Par exemple, si vous définissez une valeur de 10 dans ce champ, la date d'échéance de l'évaluation sera définie sur 10 jours après la date de lancement de l'évaluation. La valeur par défaut est de 5.

14. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L'étape Initier des évaluations dans le Playbook du champ d'application de l'évaluation des risques s'ouvre.
15. Pour lancer les évaluations, sélectionnez **Initier toutes les évaluations**.
    Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur ou le groupe de l'évaluateur reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation leur a été affectée.
16. **Facultatif :** Pour revenir en arrière dans le workflow et modifier le périmètre, l'affectation ou la fréquence, sélectionnez ⋮ de menu. , puis sélectionnez **Redéfinir le périmètre**.

Planifier les évaluations des risques dans le Espace de travail Risk

Planifiez automatiquement les évaluations des risques pour plusieurs entités. Le planificateur d'évaluation des risques permet aux administrateurs des risques de gagner du temps en lançant automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence souhaitée.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la plupart des organisations, la deuxième ligne de gestionnaires des risques est responsable de la coordination des évaluations des risques. Ce groupe identifie les entités et les risques associés qui nécessitent une évaluation. Ils déterminent également les personnes responsables de l'évaluation de ces risques. Cependant, ce cycle continu d'évaluation des risques exige que les gestionnaires de risques créent des champs d'application d'évaluation des risques individuels et lancent des évaluations, ce qui entraîne une perte de temps importante. Pour résoudre ce problème, vous pouvez utiliser le planificateur d'évaluation des risques. En utilisant le planificateur, vous pouvez planifier des évaluations et spécifier leur fréquence. Le système lancera

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence définie. En outre, vous pouvez désigner les évaluateurs et les approbateurs pour chaque évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Pour accéder au playbook du planificateur d'évaluation, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Sur la page d'accueil de l'espace de travail Risque, sous **Actions rapides**, sélectionnez **Planifier les évaluations des risques**.
   - Sélectionnez l'icône de liste de , accédez à **Planification de l'évaluation des risques**, sélectionnez **Évaluations planifiées**, puis **sélectionnez Nouveau**.

   Le playbook du planificateur d'évaluation s'ouvre et lance la première activité de définition de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et des entités évaluables, qui correspond à l'étape de définition du champ d'application.
3. Renseignez les champs de la carte d'activité Définition du périmètre.

Carte de définition du périmètre

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques.
classes d'entités applicables	Classes d'entités associées à la RAM sélectionnée. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entités spécifiées dans votre RAM sélectionnée. Ce champ est automatiquement défini en fonction des classes d'entité applicables pour la RAM sélectionnée.

4. Sélectionnez **Continuer**.
   La carte d'activité de sélection d'entité s'ouvre, vous permettant d'ajouter les entités évaluables qui appartiennent aux classes d'entités applicables.
5. Pour ajouter des entités, sélectionnez **Ajouter** et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez les entités à ajouter.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   L'étape Affectation dans le playbook du planificateur d'évaluation s'ouvre.
7. Renseignez les champs de la carte Activité d'affectation.

Carte d'affectation

Champ	Description
Type d'évaluateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'évaluation du risque. Les choix sont les suivants : - Propriétaires de l'entité - Propriétaires des risques - Groupe
Groupe d'évaluateurs	Groupe responsable de la cote de risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné dans le champ **Type d'évaluateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ Propriétaires de l'entité ○ Gestionnaire de l'évaluateur ○ Groupe ○ Aucun
Groupe d'approbation	Groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné dans le champ **Type d'approbateur** .

8. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   L'étape Fréquence de l'évaluation dans le playbook du planificateur d'évaluation s'ouvre.
9. Renseignez les champs de la carte d'activité Fréquence de l'évaluation.

Carte de fréquence de l'évaluation

Champ	Description
Initier ultérieurement	Option permettant de commencer les évaluations à une date ultérieure.
Lancer des évaluations	Date à laquelle vous souhaitez planifier une évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Initier ultérieurement** est sélectionnée.
Fréquence de l'évaluation	Fréquence à laquelle vous souhaitez évaluer les risques. Les choix sont les suivants : ○ Aucun ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Tous les trimestres ○ 2 fois par an ○ Annuel **Remarque :** Si vous effectuez une évaluation des risques non planifiée avant la date de réévaluation planifiée suivante, la date d'évaluation suivante est déterminée par la fréquence établie lors de la dernière évaluation. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez l'évaluation initiale le 1er janvier. Ensuite, si vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, l'évaluation suivante sera toujours basée sur la date de la dernière évaluation.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre de jours dans lesquels l'évaluation doit être terminée après son lancement. Par exemple, si vous définissez une valeur de 10 dans ce champ, la date d'échéance de l'évaluation sera définie sur 10 jours après la date de lancement de l'évaluation. La valeur par défaut est 30.

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L'étape Examiner et initier du Playbook de planificateur d'évaluation s'ouvre.
11. Pour lancer les évaluations, sélectionnez **Initier les évaluations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur ou le groupe de l'évaluateur reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation leur a été affectée.

12. **Facultatif :** Pour revenir en arrière dans le workflow et modifier le champ d'application, l'affectation ou la fréquence, sélectionnez ⋮ de menu Icône de menu, puis sélectionnez **Redéfinir le champ d'application**.

Résultats

Les évaluations sont lancées. Vous pouvez afficher toutes les évaluations planifiées sous **Planification de l'évaluation des risques** > **Évaluations planifiées**.

Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk

Effectuez des évaluations des risques pour évaluer les risques inhérents, l'efficacité des contrôles, les risques résiduels et les risques cibles dans l'application Espace de travail Risk . Vous pouvez définir des réponses aux risques qui vous permettent de gérer et d'atténuer les risques identifiés au cours du processus d'évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Remarque : Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] de la Now Support base de connaissances. Vous devez vous connecter Now Support pour consulter l'article.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une évaluation des risques est effectuée pour les éléments suivants :

- Risques inhérents
- Efficacité des contrôles
- Risques résiduels
- Risques cibles

Les évaluations des risques génèrent des scores de risque qui sont automatiquement calculés en fonction des configurations effectuées dans la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Si vous souhaitez modifier les scores calculés automatiquement, vous pouvez remplacer les scores calculés et fournir une justification. Si vous n'avez aucun contrôle à évaluer, le score de risque résiduel est le même que le score de risque inhérent.

Après avoir effectué l'évaluation, vous pouvez définir la réponse au risque. La réponse au risque fait référence au processus de gestion des risques identifiés. Il s'agit d'un processus de planification et de prise de décision où les gestionnaires des risques décident comment gérer chaque risque. Pendant l'évaluation, vous pouvez afficher des informations de référence détaillées dans le panneau latéral contextuel. Ce panneau fournit des informations sur les événements à risque, les problèmes ouverts, les violations d'indicateurs clés, les résultats des tests de contrôle et les défaillances des indicateurs de contrôle.

Si l'évaluation des risques est effectuée par un délégué de l'évaluateur, le champ **Délégués de l'évaluateur** affiche le nom du délégué.

Un enregistrement d'évaluation des risques progresse à travers les états suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Nouveau** : l'évaluation des risques est créée, mais n'a pas encore été initiée ou est à l'état « prêt à être évalué ».
- **En cours** : L'évaluation des risques est en cours d'évaluation. Cet état s'applique lorsque l'évaluation se trouve dans l'un des états suivants : évaluation inhérente, évaluation de contrôle, évaluation résiduelle, évaluation cible ou réponse.
- **En attente d'approbation** : l'évaluation des risques est terminée et en attente d'examen ou d'approbation des approbateurs désignés.
- **Terminé** : l'évaluation des risques a été entièrement approuvée, finalisée et ne nécessite aucune autre action.
- **Archivé** : L'évaluation des risques n'est plus active. Lorsqu'une évaluation est à l'état Terminé et qu'une nouvelle évaluation commence pour le même risque, l'ancienne évaluation passe à l'état Archivé.
- **Annulé** : l'évaluation des risques a été terminée ou retirée.

Pour plus d'informations sur les états, consultez l'article sur les changements apportés à la version 19.1.x du workflow d'évaluation des risques dans la base de Now Support connaissances. Vous devez vous connecter Now Support pour consulter l'article.

Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez l'évaluation des risques que vous souhaitez évaluer, puis effectuez l'une des actions suivantes.
   - Si vous souhaitez commencer l'évaluation, sélectionnez **Commençons**.
   - Si vous pensez que l'évaluation des risques doit être affectée à quelqu'un d'autre, sélectionnez **Réaffecter** et renseignez les détails nécessaires.
   - Si ce risque a déjà été évalué, sélectionnez **Examiner la dernière évaluation** pour afficher l'évaluation précédente.
   - Si l'évaluation des risques est en cours et que vous souhaitez poursuivre l'évaluation, sélectionnez **Reprendre**.
3. Pour effectuer l'évaluation inhérente, répondez à toutes les questions de l'évaluation inhérente.
   a. **Facultatif :** Pour afficher les conseils pour un facteur, sélectionnez l'icône du point d'interrogation (.
   b. **Facultatif :** Pour afficher la pondération qualitative et quantitative, sélectionnez l'icône d'évaluation suivante.

   L'application enregistre automatiquement vos réponses et calcule le score de risque global.
4. **Facultatif :** Pour modifier les résultats du risque inhérent calculé, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** .
   b. Dans le champ **Remplacer le risque inhérent** , sélectionnez la valeur appropriée.
   c. Saisissez des commentaires qui expliquent les raisons de la modification du score calculé.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Pour l'évaluation de contrôle, effectuez l'une des opérations suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour évaluer l'efficacité des contrôles, répondez à tous les facteurs d'évaluation de contrôle.
- Pour continuer sans évaluer les contrôles d'atténuation, sélectionnez l'option **Évaluation de contrôle non applicable** .
- Pour évaluer l'environnement de contrôle sans ajouter de contrôles, sélectionnez **Je souhaite modifier l'option de score calculé** et reportez-vous à l'étape 8.

Vous pouvez également modifier les résultats calculés de l'efficacité du contrôle en fournissant une justification pour modifier le score.

7. Pour ajouter ou créer des contrôles pour l'évaluation de contrôle, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour ajouter des contrôles existants, sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour hériter des contrôles **communs, sélectionnez Hériter des contrôles communs**.
   - Pour créer un contrôle, sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton **Hériter des contrôles communs** , puis sélectionnez **Créer un contrôle**.
   - Pour ajouter des contrôles à partir de la taxonomie de contrôle, sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton **Hériter des contrôles communs** , puis sélectionnez **Créer à partir des objectifs de contrôle**.
8. **Facultatif :** Pour évaluer l'environnement de contrôle sans ajouter de contrôles, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** .
   b. Dans le champ **Remplacer l'efficacité du contrôle** , sélectionnez la valeur appropriée.
   c. Saisissez des commentaires qui expliquent les raisons de la modification du score calculé.
9. Pour évaluer les risques restants après l'implémentation des contrôles d'atténuation, sélectionnez **Suivant** et répondez aux facteurs dans l'évaluation résiduelle.
   Vous pouvez également modifier le score résiduel calculé en fournissant une justification pour le changement du score.
10. **Remarque :** La disponibilité de l'évaluation des risques cibles sur le formulaire d'évaluation dépend des conditions décrites dans la RAM.

    Pour évaluer le niveau de risque souhaité que vous souhaitez atteindre à l'avenir, sélectionnez **Suivant** et répondez aux facteurs dans l'évaluation cible.
    Vous pouvez également modifier le score cible calculé en fournissant une justification pour modifier le score.
11. Pour sélectionner une stratégie appropriée et définir le plan d'action pour les risques évalués, sélectionnez **Suivant** et procédez comme suit.

    a. Sélectionnez les réponses au risque appropriées.

    b. **Facultatif :** Pour créer une tâche de réponse aux risques, sélectionnez le bouton **Créer une tâche** , puis sélectionnez les valeurs appropriées.
    Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de réponse au risque dans Espace de travail Risk.

    c. **Facultatif :** Pour lier les tâches de réponse aux risques existantes ou copier les tâches avec les stratégies de réponse aux risques de l'évaluation précédente lors de la réévaluation d'un risque, sélectionnez **Oui, continuer avec les tâches existantes**.
    Le bouton **Oui, continuer avec l'existant** s'affiche uniquement lorsque vous réévaluez un risque. Pour continuer avec une autre réponse, sélectionnez **Modifier la réponse**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Enregistrer la tâche** et examinez vos réponses.
Les tâches de réponse aux risques sont créées et affectées au délégataire. Vous pouvez modifier la tâche et la modifier pour changer le propriétaire.

12. Pour lier les problèmes existants à l'évaluation des risques, procédez comme suit :
Vous devez activer l'option **Autoriser la liaison du problème à l'évaluation des risques** sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) pour utiliser cette fonctionnalité.
    a. Sélectionnez **Ajouter les problèmes existants**.
    b. Sélectionnez les problèmes dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
13. Pour créer des problèmes pour l'évaluation des risques, procédez comme suit :
Vous devez activer l'option **Autoriser la liaison du problème à l'évaluation des risques** sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) pour utiliser cette fonctionnalité.
    a. **Sélectionnez Créer un problème**.
    b. Dans le formulaire Créer un problème, renseignez les détails requis.
    c. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez **Soumettre**.
S'il n'y a pas d'erreur de validation, la page d'accueil de l'évaluation s'affiche.
15. **Facultatif :** Si vous souhaitez modifier l'évaluation, sélectionnez **Modifier**.
16. **Facultatif :** Pour afficher les activités se déroulant pour l'évaluation, sélectionnez l'icône Journal d'activité icône Journal .
17. Si vous avez défini des approbateurs, sélectionnez **Soumettre**.
La page d'accueil de l'évaluation s'affiche. Vous pouvez consulter le résumé de votre évaluation.
18. Pour demander l'approbation, modifier une affectation ou une réaffecter, sélectionnez l'une des options suivantes.

Choix	Description
Demander l'approbation	Si un approbateur est spécifié, sélectionnez cette option pour envoyer l'évaluation pour approbation. Vous pouvez également fournir des commentaires supplémentaires à l'approbateur.
Modifier l'évaluation	Si vous souhaitez modifier vos réponses dans l'évaluation, sélectionnez cette option.
Réaffecter	Si l'évaluation doit être affectée à quelqu'un d'autre, sélectionnez cette option.

Résultats

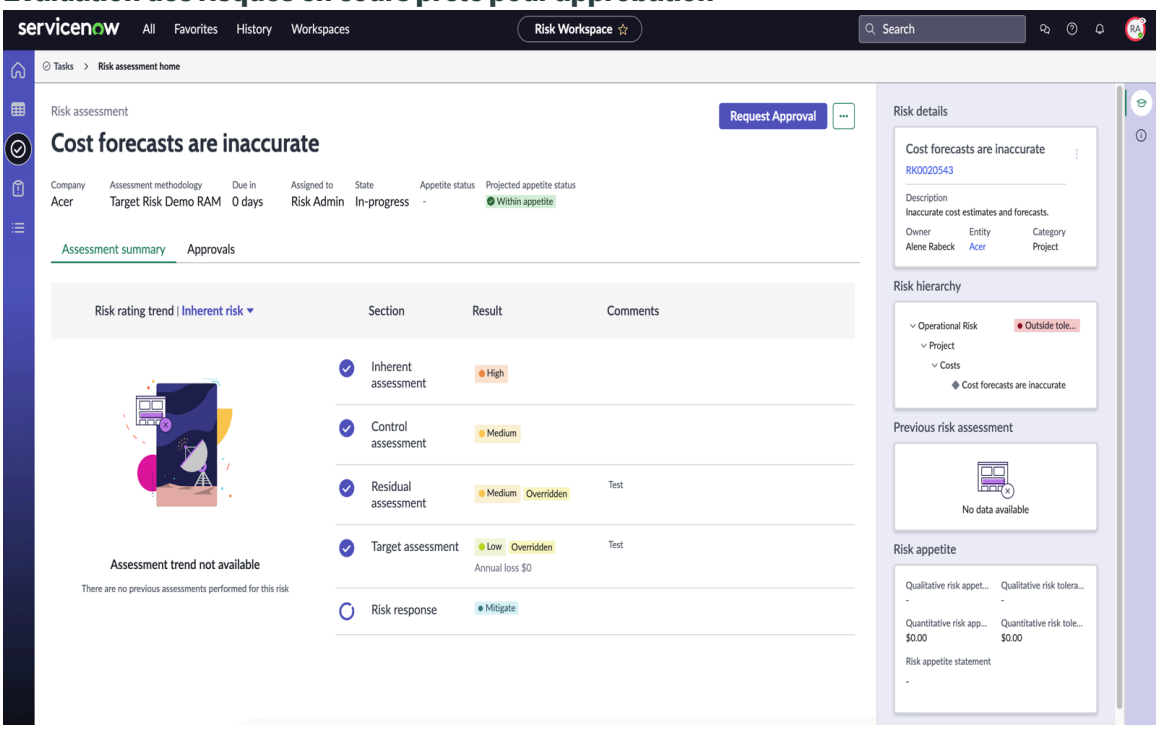
L'évaluation est envoyée à l'approbateur et le workflow d'approbation commence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Évaluation des risques en cours prête pour approbation



Évaluez n'importe quel objet dans le Espace de travail Risk

Évaluez les risques sur n'importe quel objet ou enregistrement dans ServiceNow®. L'évaluation de la gestion des changements ou l'évaluation d'une citation est un exemple d'évaluation d'objet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour effectuer une évaluation des risques liés à un objet, il n'est pas nécessaire d'avoir une connaissance préalable du risque. Lorsque vous effectuez une évaluation d'objet dans le Espace de travail Risk, vous ne voyez pas la description du risque ni aucune information de référence, car le contexte du risque n'est pas nécessaire. Vous pouvez configurer le bouton d'évaluation des risques dans l'enregistrement d'objet et démarrer l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez évaluation de tout objet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk.

Procédure

1. Accéder à mon **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Cliquez sur la file d'attente de travail ( )
3. Sous **Mes tâches en attente**, sous Évaluations des risques avancées, ouvrez l'évaluation des risques d'objet qui vous est affectée.

Choix	Description
Commencer l'évaluation	Sélectionnez cette option si vous souhaitez procéder à l'évaluation.
Réaffecter	Sélectionnez cette option si l'évaluation doit être affectée à quelqu'un d'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous sélectionnez **Démarrer l'évaluation**, répondez aux questions d'évaluation.
   Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation avancée des risques dans Espace de travail Risk.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous avez configuré la réponse aux risques dans votre méthodologie d'évaluation des risques, sélectionnez la stratégie de réponse aux risques appropriée et cliquez sur **Définir la réponse aux risques**.
7. Pour envoyer l'évaluation pour révision, cliquez sur **Examiner et soumettre**.
   La page d'accueil de l'évaluation s'affiche. Vous pouvez consulter le résumé de votre évaluation.
8. Pour demander l'approbation, modifier une affectation ou une réaffecter, sélectionnez l'une des options suivantes. **Demander l'approbation**.

Choix	Description
Demander l'approbation	Sélectionnez cette option pour envoyer l'évaluation pour approbation si un approbateur est spécifié. Si vous sélectionnez cette option, vous pouvez fournir des commentaires supplémentaires au réviseur.
Modifier l'affectation	Sélectionnez cette option si vous souhaitez modifier vos réponses dans l'évaluation.
Réaffecter	Sélectionnez cette option si l'évaluation doit être affectée à quelqu'un d'autre.

Générer un résumé de l'évaluation des risques

Générez un résumé de l'évaluation des risques basé sur vos données de risques inhérents, de risques résiduels, de risques cibles et d'efficacité du contrôle à l'aide de l'application Now Assist pour IRM . Vos approbateurs obtiennent les informations clés pour comprendre rapidement le contexte et vous réduisez le temps nécessaire à la création manuelle de résumés.

Avant de commencer

Installez l'application pour générer un résumé de l'évaluation Now Assist pour IRM des risques. Pour plus d'informations, consultez Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Activez la compétence de synthèse de l'évaluation des risques à partir de la console pour permettre aux évaluateurs et aux approbateurs de générer un résumé de l'évaluation Administrateur Now Assist des risques. Pour plus d'informations, consultez Activer des Now Assist compétences dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Rôle requis : le rôle sn_grc_sharegenai.risk_asmt_user doit être affecté manuellement aux rôles d'évaluateur (sn_risk_advanced.ara_assessor) et d'approbateur (sn_risk_advanced.ara_approver) pour générer le résumé de l'évaluation des risques.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'évaluateur peut générer le résumé de l'évaluation des risques et l'enregistrer dans le **champ Résumé de l'évaluation des risques** uniquement lorsqu'il soumet l'évaluation. Une fois la soumission effectuée, les évaluateurs et les approbateurs peuvent générer le résumé et le partager dans les notes de travail. Vous pouvez également résumer l'évaluation pour les évaluations basées sur un objet.

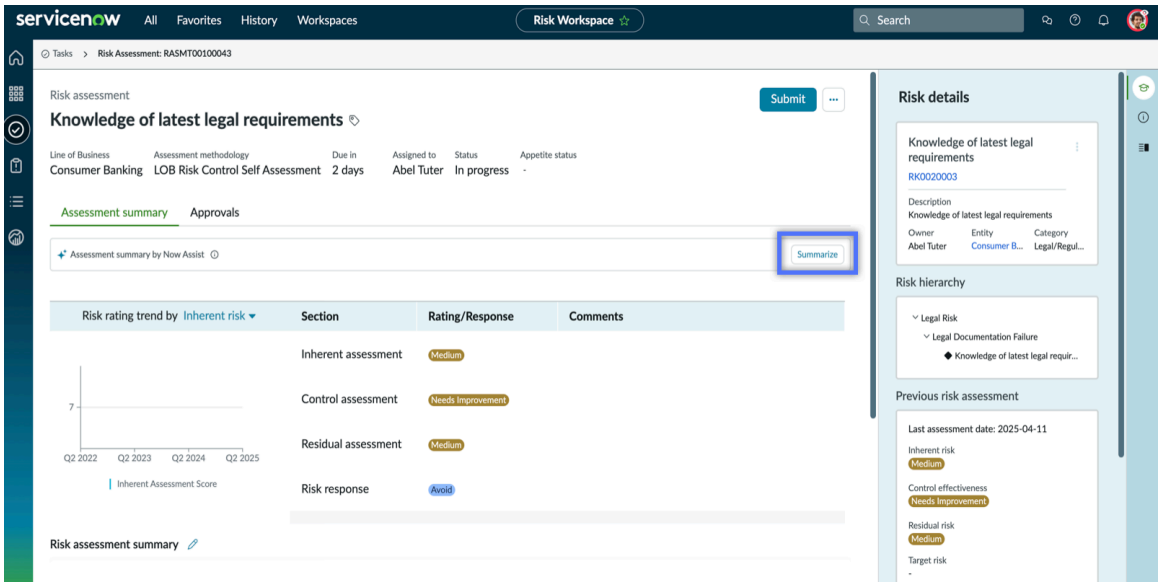
Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que sur le .Espace de travail Risk

Traduction automatique

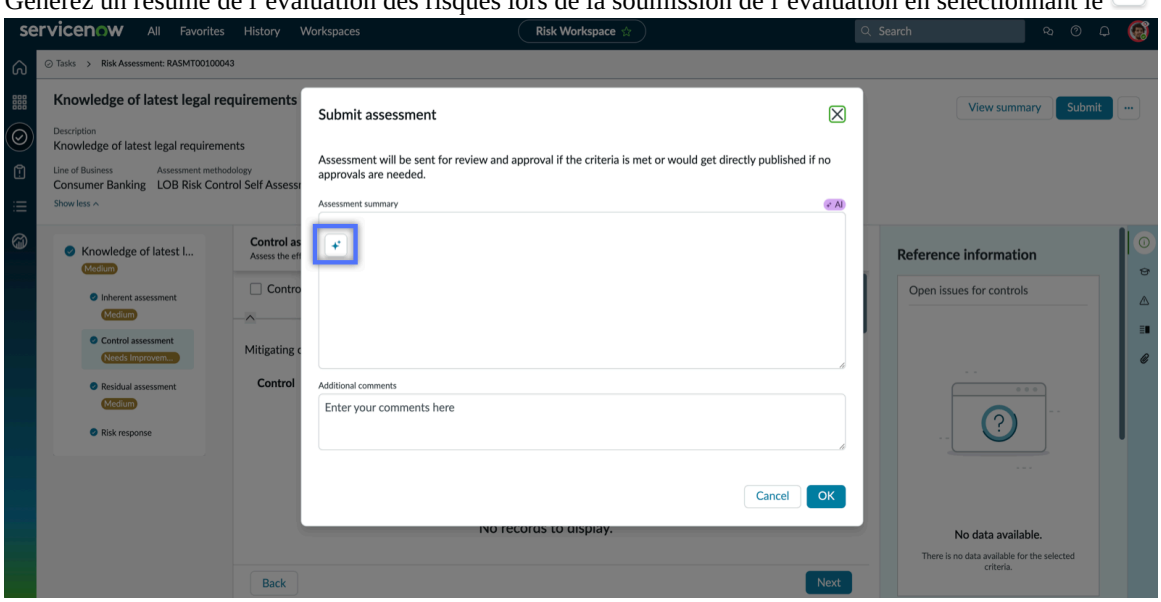
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez l'évaluation des risques pour laquelle vous souhaitez créer le résumé de l'évaluation des risques.
3. Générez un résumé de l'évaluation des risques à partir de la page de destination de l'évaluation des risques en sélectionnant **Résumer**.



4. Générez un résumé de l'évaluation des risques lors de la soumission de l'évaluation en sélectionnant le



Un résumé est généré ; Vous pouvez le modifier et l'enregistrer à des fins de référence et de génération de rapports. Une fois l'évaluation des risques soumise, le champ **Résumé de l'évaluation** passe en lecture seule.

Générer un résumé des événements à risque dans le Espace de travail Risk

Générez un résumé des événements à risque à l'aide de l'application Now Assist pour IRM dans le Espace de travail Risk. Les approbateurs obtiennent les informations clés pour comprendre rapidement le contexte et réduire le temps nécessaire à la création manuelle de résumés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Installez l'application Now Assist pour IRM pour générer un résumé des événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Activez la compétence de synthèse des événements à risque à partir de la Administrateur Now Assist console pour générer un résumé des événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Activer des Now Assist compétences dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

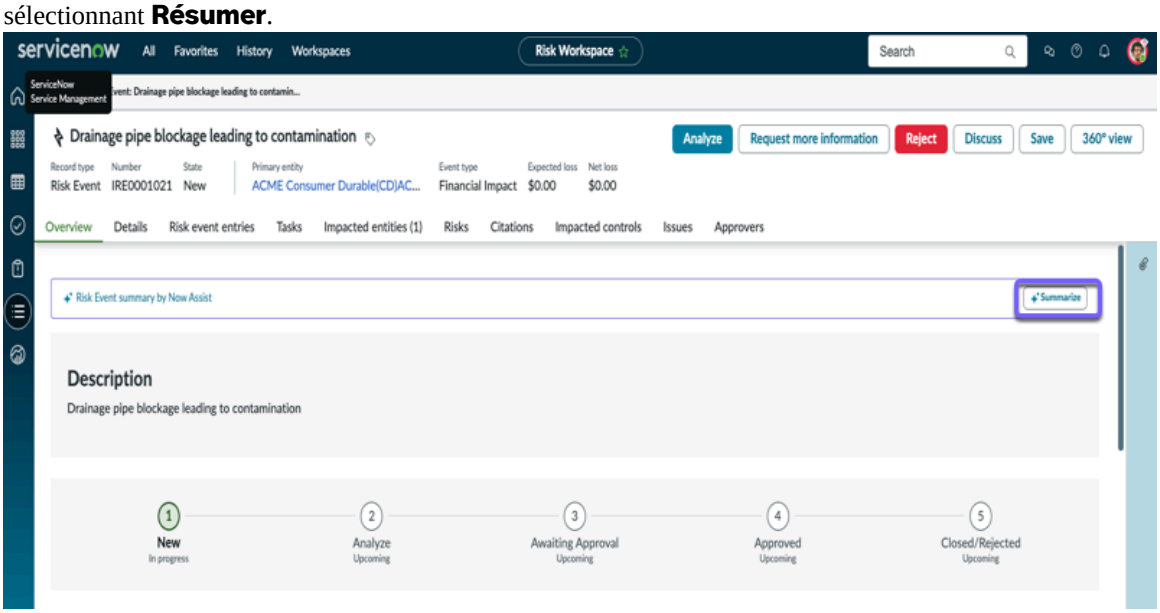
Rôle requis : sn_grc_risk_genai.risk_event_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de synthèse des événements à risque permet aux gestionnaires des risques de comprendre rapidement le contexte et les détails clés d'un événement à risque, même si plusieurs coordinateurs ont été impliqués au fil du temps. Il simplifie l'intégration des nouveaux délégataires et favorise une prise de décision efficace pour les approbateurs, en particulier dans les workflows d'approbation à plusieurs niveaux, en fournissant des résumés concis, générés par l'IA, de chaque événement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  et accédez aux événements à risque.
3. Ouvrez l'événement à risque pour lequel vous souhaitez créer le résumé de l'événement à risque.
4. Générez un résumé des événements à risque à partir de la page d'enregistrement d'événement à risque en sélectionnant **Résumer**.



Un résumé est généré ; Vous pouvez le modifier et l'enregistrer à des fins de référence et de génération de rapports.

5. Pour modifier et enregistrer le résumé généré, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Partager dans le résumé** lorsque l'événement à risque est à l'état Nouveau ou Analyser.
   b. Apportez les modifications nécessaires et sélectionnez **Enregistrer dans le résumé**.
   c. Sélectionnez **Partager dans les notes de travail** pour tous les autres états d'événement à risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Apportez les modifications nécessaires et sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail**. Le résumé est enregistré dans la section **Résumé** lorsque l'événement à risque est à l'état Nouveau ou Analyser, et dans les **notes de travail** pour tous les autres états.

Workflow de la tâche de réponse aux risques

Le workflow de tâche de réponse aux risques est un processus structuré permettant de gérer les risques évalués en définissant des plans d'action pour accepter, atténuer, éviter ou transférer ces risques.

Explorer le parcours de l'utilisateur pour la tâche de réponse aux risques

Les états d'une tâche de réponse aux risques sont les suivants :

1. **Brouillon** : état par défaut lors de la création d'une tâche de réponse aux risques.
2. **Travail en cours** : état auquel le propriétaire de la tâche de réponse au risque commence à travailler dessus et l'envoie à l'approbateur pour révision.
3. **En attente d'approbation** : état dans lequel l'approbateur examine la tâche de réponse au risque et l'approuve ou la rejette.
4. **Fermé** : état auquel l'approbateur approuve la tâche de réponse au risque, la faisant passer à l'état Fermé.

Le workflow de tâche de réponse au risque comprend les étapes suivantes :

Créer une tâche de réponse au risque

Une fois qu'un évaluateur a identifié les plans de réponse aux risques, il crée ensuite des tâches de réponse aux risques. L'utilisateur disposant du rôle sn_risk_advanced.ara_assessor peut créer une tâche de réponse aux risques et l'affecter à l'utilisateur Risk disposant du rôle sn_risk.user. Après sa création, la tâche de réponse au risque passe à l'état Brouillon. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de réponse au risque dans Espace de travail Risk.

Créer des éléments d'action

L'évaluateur de risques peut créer plusieurs stratégies avec divers éléments d'action pour chaque tâche de réponse aux risques. Les éléments d'action sont des tâches spécifiques et granulaires définies dans le cadre d'une tâche de réponse aux risques afin de traiter et de gérer efficacement les risques. Les éléments d'action peuvent être créés et définis lorsque la tâche de réponse aux risques est à l'état Brouillon ou Travail en cours. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément d'action dans la tâche de réponse au risque.

Les éléments d'action ont leur propre workflow indépendant. Pour plus d'informations, consultez Workflow de l'élément d'action dans la tâche de réponse aux risques.

Remarque : Vous pouvez créer des éléments d'action de réponse aux risques pour tous les types de tâches de réponse aux risques, à l'exception des tâches d'acceptation des risques.

Répondre aux tâches de réponse aux risques

Une fois la tâche de réponse au risque affectée, le propriétaire de la tâche de réponse au risque passe la tâche de réponse au risque à l'état Travail en cours. À cette étape, le propriétaire de la tâche de réponse aux risques définit un plan d'action pour la tâche de réponse aux risques. Après avoir défini le plan d'action, le propriétaire de la tâche peut demander l'approbation des approbateurs définis dans le configurateur d'approbation. Par défaut, un niveau d'approbation unique est activé pour tous les types de tâches de réponse aux risques, où le propriétaire du risque peut approuver les tâches. Ces approbations peuvent être configurées en fonction des besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que le propriétaire de la tâche a demandé l'approbation, la tâche de réponse au risque passe à l'état En attente d'approbation.

> **Important :** Tous les éléments d'action associés à la tâche de réponse aux risques doivent être fermés pour déplacer la tâche de réponse au risque de l'état Travail en cours à l'état En attente d'approbation.

Approuver ou rejeter la tâche de réponse au risque

Dans l'état En attente d'approbation, les approbateurs définis dans le configurateur d'approbation peuvent examiner le plan d'action et approuver ou rejeter la tâche de réponse aux risques. La tâche de réponse au risque passe à l'état Fermé si tous les approbateurs approuvent la tâche. Si l'un des approbateurs rejette la tâche, la tâche de réponse au risque revient à l'état Travail en cours.

Workflow de l'élément d'action dans la tâche de réponse aux risques

Le workflow d'élément d'action est un processus structuré pour la gestion des tâches granulaires associées aux tâches de réponse aux risques, qui sont affectées à plusieurs personnes concernées.

Explorer le parcours de l'utilisateur pour un élément d'action

Les états d'un élément d'action sont les suivants :

1. **Brouillon** : état par défaut lors de la création d'un élément d'action.
2. **Affecté :** état auquel l'élément d'action est affecté à un utilisateur.
3. **Travail en cours** : état auquel le propriétaire de l'élément d'action commence à travailler dessus et l'envoie au propriétaire de la tâche de réponse au risque pour révision.
4. **Examen** : état auquel le propriétaire de la tâche de réponse au risque examine l'élément d'action et l'approuve ou le rejette.
5. **Fermé** : état auquel le propriétaire de la tâche de réponse au risque approuve l'élément d'action, le faisant passer à l'état Fermé.

Le workflow de l'élément d'action comporte les étapes suivantes :

Créer des éléments d'action

L'évaluateur de risque ou le propriétaire de la tâche de réponse aux risques peut créer plusieurs stratégies avec divers éléments d'action pour chaque tâche de réponse aux risques. Les éléments d'action sont des tâches spécifiques et granulaires définies dans le cadre d'une tâche de réponse aux risques afin de traiter et de gérer efficacement les risques. Le propriétaire de la tâche de réponse aux risques définit un plan d'action pour l'élément d'action. Les éléments d'action peuvent être créés lorsque la tâche de réponse au risque est à l'état Brouillon ou Travail en cours. Pour plus d'informations, consultez Créer un élément d'action dans la tâche de réponse au risque.

> **Remarque :** Vous pouvez créer des éléments d'action de réponse aux risques pour tous les types de tâches de réponse aux risques, à l'exception des tâches d'acceptation des risques.

Répondre à l'élément d'action

Le délégataire de l'élément d'action de réponse au risque fait passer l'élément d'action à l'état Travail en cours. À cette étape, le propriétaire de l'élément d'action spécifie l'action effectuée dans le champ **Commentaires du délégataire** , ainsi que toutes les autres étapes requises. Le propriétaire de l'élément d'action envoie ensuite l'élément d'action au propriétaire de la tâche de réponse au risque pour approbation. Une fois que le propriétaire de l'élément d'action a demandé l'approbation, l'élément d'action passe à l'état Révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver ou rejeter l'élément d'action

Dans l'état Révision, le propriétaire de la tâche de réponse aux risques peut examiner les commentaires du délégataire et approuver ou rejeter l'élément d'action. Si l'approbateur approuve l'élément d'action, celui-ci passe à l'état Fermé. Si l'approbateur rejette l'élément d'action, l'élément d'action revient à l'état Travail en cours.

Important : Tous les éléments d'action associés à la tâche de réponse aux risques doivent être fermés pour déplacer la tâche de réponse au risque de l'état Travail en cours à l'état En attente d'approbation.

Créer une tâche de réponse au risque dans Espace de travail Risk

Créez une tâche de réponse aux risques pour définir un plan d'actions, affecter des responsabilités, établir des priorités et établir des échéances afin d'assurer une gestion efficace des risques évalués.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_assessor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez la tâche icône 
3. Ouvrez une évaluation des risques pour laquelle vous souhaitez ajouter une tâche de réponse aux risques et accédez à la section Réponse aux risques.
4. Pour créer une tâche de réponse aux risques, sélectionnez **Créer une tâche** en regard du plan de réponse aux risques sélectionné.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de réponse aux risques

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche de réponse au risque.
Plan	Actions mises en œuvre pour gérer le risque identifié. Les actions comprennent les étapes, les méthodes et les ressources requises pour gérer le risque.
Affecté à	Personne responsable de la gestion de la tâche de réponse aux risques.
Priorité	Importance ou urgence de la tâche de réponse aux risques.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de réponse au risque doit être terminée.

6. Sélectionnez **Enregistrer la tâche**.

Créer un élément d'action dans la tâche de réponse au risque

Créez plusieurs stratégies avec différents éléments d'action pour chaque tâche de réponse aux risques. Les éléments d'action vous aident à comprendre les étapes spécifiques nécessaires à la gestion des risques et à vous concentrer sur celles-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments d'action sont des tâches spécifiques et granulaires définies dans le cadre d'une tâche de réponse aux risques afin de traiter et de gérer efficacement les risques. Ils sont élevés par rapport à la tâche de réponse aux risques plus large et peuvent être affectés à différents utilisateurs pour garantir l'exécution du plan de réponse requis. Les éléments d'action peuvent être créés et définis lorsque la tâche de réponse au risque est à l'état Brouillon ou Travail en cours.

Remarque : Vous pouvez créer des éléments d'action de réponse aux risques pour tous les types de tâches de réponse aux risques, à l'exception des tâches d'acceptation des risques.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez la tâche icône 
3. Ouvrez une tâche de réponse aux risques pour laquelle vous souhaitez ajouter un élément d'action.
4. Sélectionnez la liste connexe **Éléments d'action** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un nouvel élément d'action, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouvel élément d'action.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour envoyer l'élément d'action au délégataire, sélectionnez **Envoyer au délégataire**.
   L'élément d'action passe à l'état Affecté.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action
Utilisez le formulaire Créer un nouvel élément d'action pour définir le plan d'action, affecter des responsabilités, établir des priorités et établir des jalons pour l'élément d'action.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action

Champ	Description
Titre	Nom unique de l'élément d'action.
Plan d'action	Actions mises en œuvre pour gérer le risque identifié. Les actions comprennent les étapes, les méthodes et les ressources requises pour gérer le risque.
Réviseur	Personne responsable de l'examen de l'élément d'action. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la personne qui crée l'élément d'action.
Priorité	Importance ou urgence de l'élément d'action.
Date de début	Date à laquelle l'action devrait commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouvel élément d'action (suite)

Champ	Description
Affecté à	Personne responsable de l'exécution de l'élément d'action.
État	Statut de l'élément d'action. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Date de fin	Date à laquelle l'action devrait être terminée.
Liste de surveillance	Liste des personnes qui peuvent afficher et recevoir des notifications concernant l'élément d'action.
Détails	
La section Détails est une section en lecture seule.	
Tâche de réponse aux risques	Nom de la tâche de réponse aux risques qui inclut cet élément d'action.
Risque	Nom du risque pour lequel cet élément d'action est créé.
Priorité	Importance ou urgence de la tâche de réponse aux risques.
État	Statut de la tâche de réponse au risque.
Entité	Nom de l'entité associée.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de réponse au risque est censée être terminée.
Actions effectuées	
Commentaire du délégataire	Commentaires ou actions effectués par le délégataire responsable de l'implémentation de l'élément d'action. Ce champ est en lecture seule pour le propriétaire de la tâche de réponse aux risques.
Commentaires supplémentaires	Informations ou détails supplémentaires sur l'élément d'action.

Traduction automatique

Workflow pour l'identification des risques dans Espace de travail Risk

Les workflows fournissent des instructions étape par étape pour mener à bien le processus d'identification des risques dans le GRC Espace de travail Risk.

Dans le Espace de travail Risk, un gestionnaire des risques peut utiliser le workflow d'identification des risques pour identifier les risques. Le workflow comporte plusieurs étapes. La progression de l'étape est mise à jour au fur et à mesure que les activités sont terminées. Le workflow d'identification des risques est divisé en plusieurs voies. Chaque voie du workflow comprend une ou plusieurs activités qu'un propriétaire de tâche doit accomplir.

L'avantage d'utiliser le workflow d'identification des risques est que vous pouvez obtenir une vue détaillée sur une seule interface. Vous pouvez également facilement revenir à n'importe quelle étape et redémarrer une activité.

Pour l'identification des risques, après la création d'un enregistrement d'identification des risques, le questionnaire de collecte d'informations est envoyé à l'utilisateur affecté. Vous

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez également envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs pour qu'ils répondent au questionnaire. Une fois les réponses reçues, le gestionnaire des risques peut effectuer les activités suivantes :

1. Consultez les réponses.
2. Approuvez ou rejetez les réponses.

   Remarque : En cas de rejet, le gestionnaire des risques peut fournir un motif de rejet et renvoyer le questionnaire.

3. Lancez l'évaluation inhérente.
4. Effectuez l'évaluation des risques.
5. Affichez les scores d'évaluation.
6. Reliez les risques recommandés ou reliez-les à partir de la bibliothèque. Le gestionnaire des risques peut également créer des risques.

   Remarque : Les risques recommandés sont des risques générés par des objets d'informations.

7. Marquez l'activité comme terminée.
8. Reliez les politiques recommandées ou reliez-les à partir de la bibliothèque.
9. Associez ou créez des contrôles supplémentaires après la génération automatique des contrôles de divers risques et politiques.
10. Demandez des attestations pour tous les contrôles ou pour les contrôles sélectifs.

Il est important de se rappeler les points suivants :

- Dans un workflow, la progression de l'étape est automatique, cependant, si vous redémarrez une activité après l'avoir terminée, vous devez passer manuellement à l'étape suivante.
- Si vous avez fini de relier les contrôles, puis que vous passez à nouveau au mappage des risques, l'étape de mappage des contrôles passe à l'état En attente.
- Lorsque vous relancez un workflow, une nouvelle instance de workflow est créée.

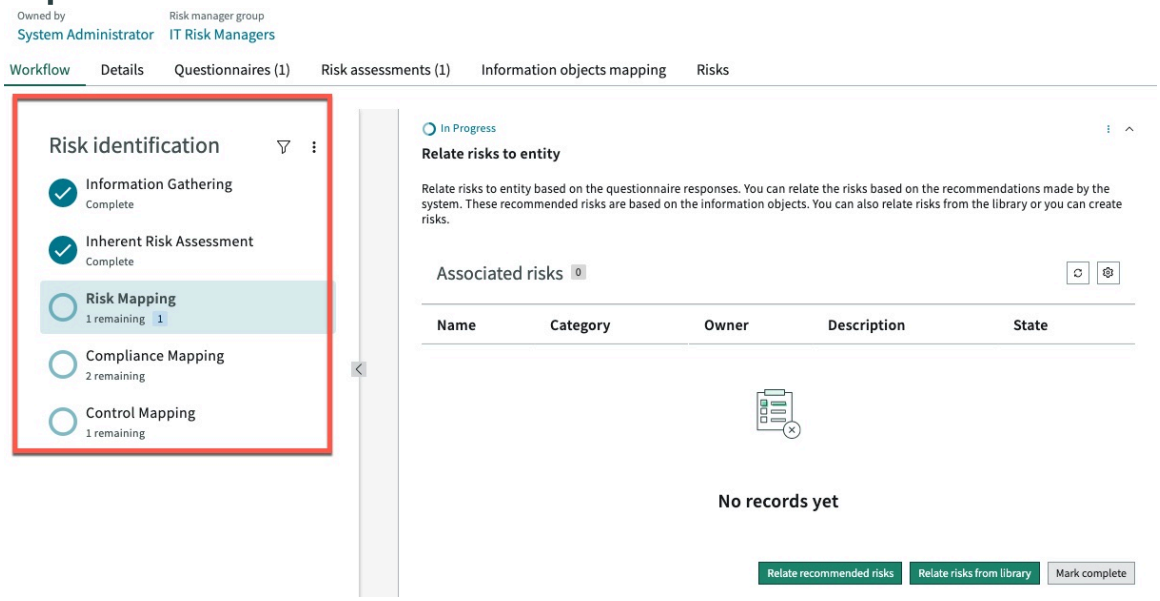
Pour plus d'informations, voir Évaluation des risques de l'application à l'aide de l'évaluation avancée des risques

Les figures suivantes illustrent les étapes et les actions du workflow :

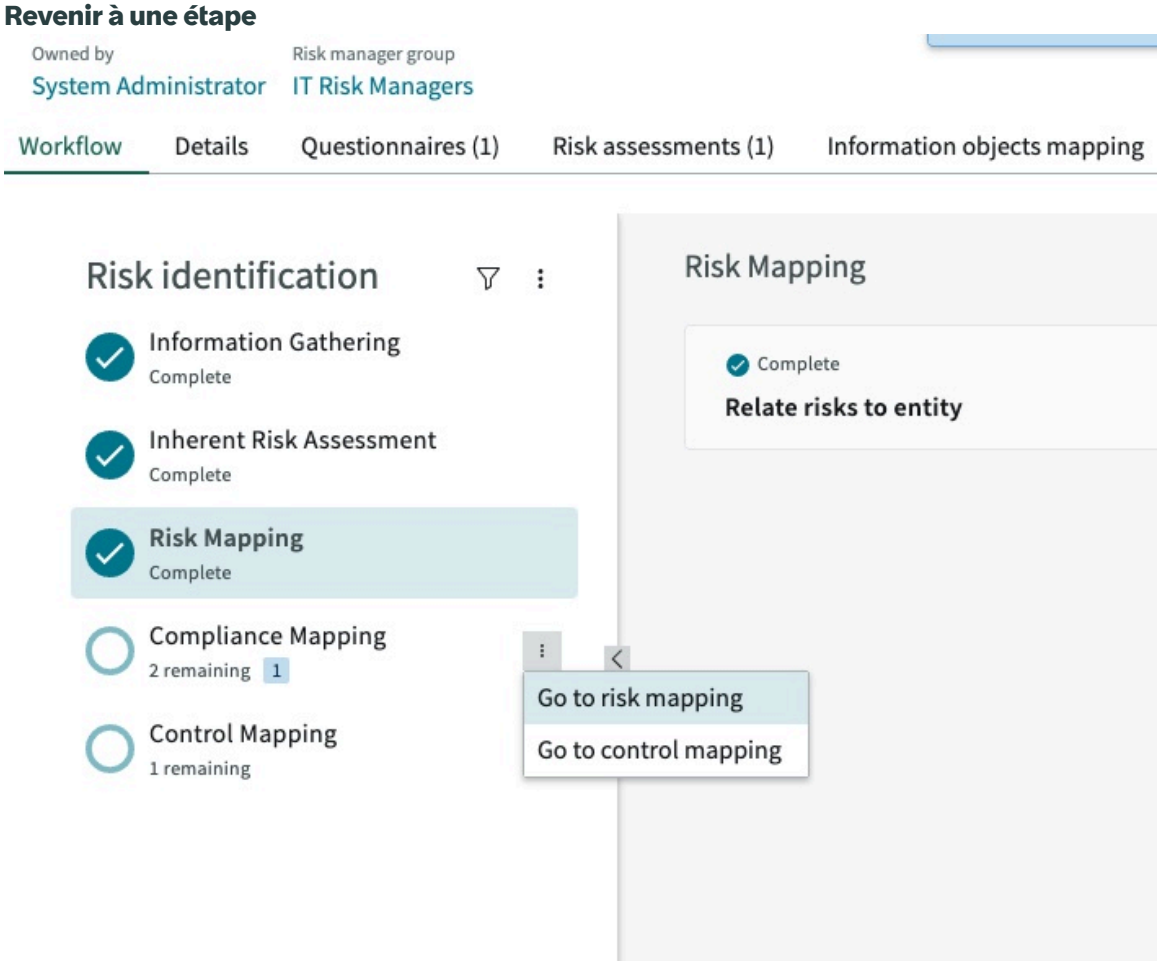
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du workflow

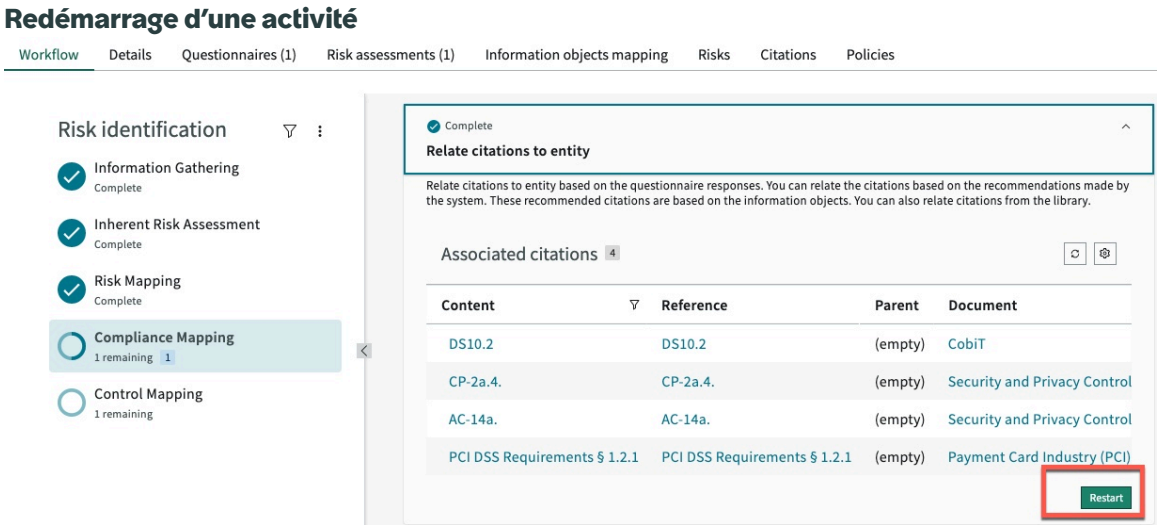


Revenir à une étape



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk

Créez un événement à risque dans .Espace de travail Risk Les événements à risque sont les pertes financières et non financières potentielles ou réelles, les accidents évités de justesse et les gains qui se produisent au sein d'une organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un événement à risque, il passe par le cycle de vie défini d'analyse, d'approbation et de fermeture. La création ou l'enregistrement d'événements à risque permet à votre organisation d'empêcher que des événements similaires ne se produisent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Créer un événement à risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement à risque tel que Vol au distributeur automatique de billets.
Description	Description de l'événement à risque signalé.
Classification	
Type d'événement	Type d'événement. Les options sont les suivantes : ○ **Impact financier** : sélectionnez cette option lorsque l'événement entraîne des pertes monétaires. ○ **Impact non financier** : sélectionnez cette option lorsque l'événement n'a pas de pertes monétaires.
Catégorie	Catégorie de l'événement. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Personnel** : Par exemple, tout préjudice physique causé à un employé. ○ **Juridique** : Par exemple, un employé est trouvé en train de mener une entreprise qui est en conflit d'intérêts. ○ **Sécurité de l'information** : par exemple, un vol, un cambriolage ou une panne du système. ○ **Ressources humaines** : Par exemple, les poursuites sensibles intentées par un employé contre un autre employé.
Sous type	Sous-type d'événement. Les choix sont les suivants : ○ **Réel** : sélectionnez cette option si l'événement s'est réellement produit. ○ **Potentiel** : sélectionnez cette option si l'événement est susceptible de se produire.
Détecté par	Personne ayant découvert l'événement à risque.
Ouvert	Date de création de l'événement à risque.
Ouvert par	Personne créant l'événement à risque.
Risques évités de justesse	Option permettant de spécifier si l'événement à risque était susceptible d'entraîner des pertes, mais n'a pas entraîné de pertes. Ce champ est disponible lorsque **Potentiel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** .
Profit financier	Option permettant d'afficher si l'événement à risque a entraîné un gain au lieu d'une perte. Cette option est automatiquement sélectionnée si l'événement à risque répond à l'une des conditions suivantes : ○ Si **Potentiel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** et que le champ **Perte attendue** ou le champ **Perte potentielle** a une valeur négative en raison du gain. ○ Si **Réel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** et que le champ **Perte nette** a une valeur négative.
Utilisé dans la modélisation	Option permettant de partager les enregistrements d'événements à risque avec des systèmes externes où une analyse avancée est effectuée à l'aide de techniques de simulation telles que la simulation de Monte Carlo. La simulation de Monte Carlo est une technique mathématique utilisée pour estimer les résultats possibles d'un événement incertain.
Propriété	
Entité principale	Entité qui supporte la perte. Cette entité est visible par la direction pour le reporting.
Groupe propriétaire	Groupe responsable de la surveillance de l'événement jusqu'à sa clôture.
Centre de coûts	Numéro de compte de l'entité.
Propriétaire	Personne propriétaire de l'événement à risque. Un gestionnaire des risques peut être un propriétaire d'événement. Si le groupe propriétaire est spécifié, les propriétaires sont filtrés à partir du groupe propriétaire.
Dates clés	
Date de survenue	Date à laquelle l'événement s'est produit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de découverte	Date à laquelle l'événement a été découvert ou remarqué pour la première fois.
Estimations pertes/gains	
Perte attendue	Montant de la perte attendue. La perte attendue est la moyenne pondérée en fonction de la probabilité de toutes les pertes possibles. Ce montant est basé sur le jugement de l'utilisateur du montant attendu que l'organisation pourrait perdre.
Impact non financier	Évaluation de l'impact non financier associé à l'événement.
Perte potentielle	Montant censé constituer une perte potentielle en raison de l'événement à risque. Ce montant correspond à la perte maximale qu'une entité peut subir en raison de la perte résultant de l'événement à risque.
Chevauchement des risques de crédit/marché	
Événement limite	Option permettant de marquer l'événement en tant qu'événement limite. Un événement limite est un événement à risque opérationnel qui entraîne une conséquence, telle qu'une perte financière, dans une autre catégorie de risque.
Type de risque externe	Type de risque externe que l'événement à risque peut présenter. Les choix sont les suivants : ○ **Crédit** : Le risque de crédit est la possibilité d'une perte résultant du défaut d'un emprunteur de rembourser un prêt ou de respecter ses obligations contractuelles. Par exemple, lorsque les prêteurs offrent des cartes de crédit ou des prêts, il y a un risque que l'emprunteur ne rembourse pas le prêt. ○ **Marché** : Le risque de marché est la possibilité qu'un investisseur subisse des pertes en raison de facteurs qui affectent la performance des marchés financiers dans lesquels il est impliqué. Par exemple, une récession peut avoir un impact sur l'ensemble du marché. Cette option s'affiche lorsque **l'option Événement limite** est sélectionnée.
Référence du risque externe	ID de rapprochement dans le livre comptable. Cette valeur est définie automatiquement. Cette option s'affiche lorsque **l'option Événement limite** est sélectionnée.
Analyse de la cause première	
Cause	Raison principale pour laquelle l'événement à risque s'est produit.
Description de la cause	Brève description du motif pour lequel l'événement à risque s'est produit.
Conséquence	Conséquence de l'événement à risque. Par exemple, des amendes réglementaires peuvent être imposées à la suite de l'événement à risque.
Actions effectuées	Actions de rattrapage qui ont été prises pour résoudre le problème. Il s'agit de l'enregistrement initial de l'événement.
Activité	
Notes de travail	Notes sur l'événement à risque. Ces remarques ne sont pas visibles par les utilisateurs externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires sur l'événement à risque. Ces remarques sont visibles par les utilisateurs externes.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

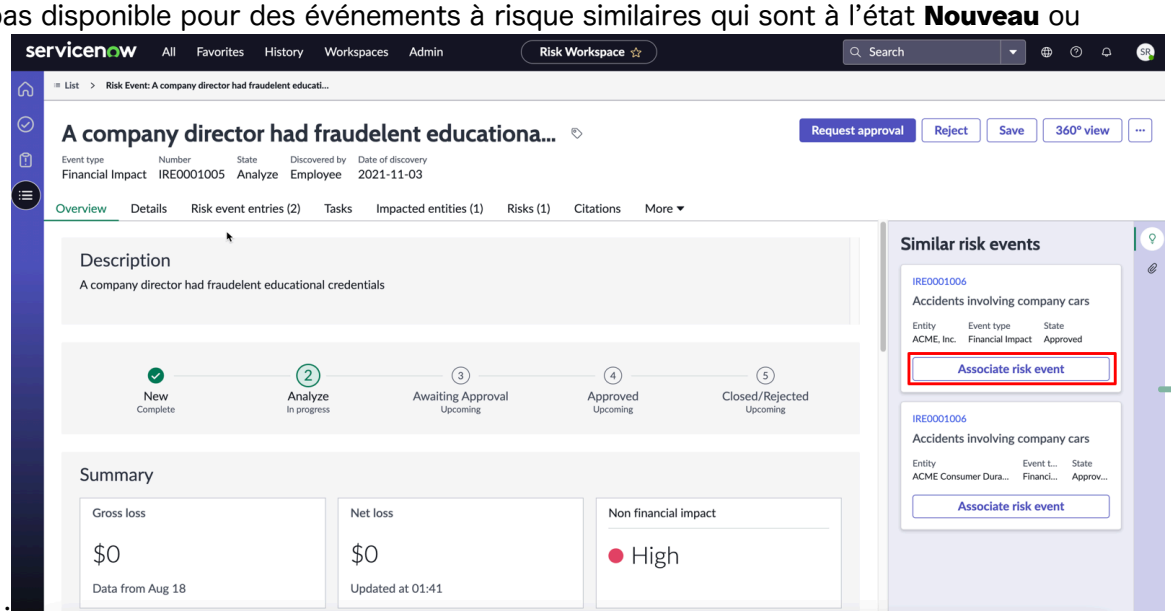
Associer des événements à risque similaires

Formez une définition de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive . La solution permet au système d'afficher automatiquement les événements à risque similaires.

Le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour gérer plus efficacement les événements à risque. Vous pouvez identifier des événements à risque similaires et les regrouper pour capturer et analyser l'impact réel de l'événement à risque.

Par exemple, dans une organisation opérant dans plusieurs emplacements, les équipes d'événements à risque de différents endroits peuvent travailler sur des types d'événements à risque similaires. Ce défi entraîne un dédoublement des efforts pour gérer les événements à risque au sein de l'organisation. Cette fonctionnalité réduit l'effort manuel dans la gestion d'événements à risque similaires et améliore l'efficacité globale de l'organisation.

Vous pouvez associer des événements à risque similaires uniquement lorsque l'événement à risque principal est à l'état **Analyser** . En outre, le bouton Associer l'événement à risque n'est pas disponible pour des événements à risque similaires qui sont à l'état **Nouveau** ou **Rejeté** .



L'administrateur de l'apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut créer une définition de solution et en modifier une existante. Vous pouvez accéder à **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés** pour mettre à jour la propriété d'événement à risque avec le nouveau nom de définition de solution.

Catégorisation des risques avec le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive

En utilisant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive , vous pouvez prédire les déclarations de risque pour vos risques orphelins (les risques qui n'ont pas de déclarations de risque) sur les enregistrements de risque de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ensuite identifier la définition du risque correcte pour les risques, puis les regrouper en catégories gérables.

Habituellement, la première ligne d'employés ou les champions du risque au sein d'une organisation identifient les risques pour l'entreprise.

Remarque : Un champion du risque est un cadre qui est chargé d'identifier et de signaler les risques au sein d'une organisation.

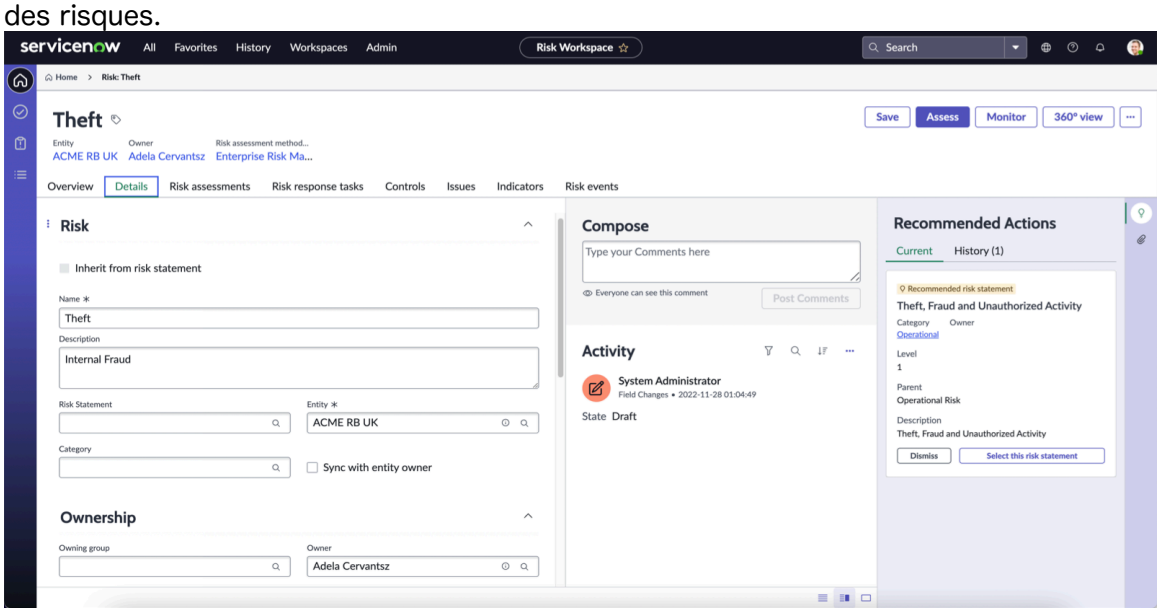
À mesure que les champions du risque identifient ces risques, ils associent manuellement les risques à la définition du risque correcte. La direction de l'organisation obtient une visibilité sur le profil de risque de l'organisation, car ces risques opérationnels sont regroupés dans les risques de l'entreprise.

Toutefois, vos champions du risque doivent rechercher manuellement dans la bibliothèque complète des risques afin d'identifier la définition du risque correcte pour les risques identifiés. Cette activité prend du temps et constitue une utilisation inefficace des ressources. Lorsque les champions du risque recherchent manuellement des déclarations de risque, ils ont tendance à sélectionner la correspondance la plus ancienne plutôt que de rechercher la bibliothèque entière, ce qui entraîne une catégorisation incorrecte des risques avec des déclarations de risque.

Prédisant les déclarations de risque sur les enregistrements de risque

Le Gouvernance, risque et conformité module d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour prédire les déclarations de risque connexes sur les enregistrements de risque. Le Intelligence prédictive module d'extension utilise la similarité du Intelligence prédictive moteur pour comparer le nom et la description du risque avec les déclarations de risque. Grâce à ce module d'extension, votre organisation peut réduire l'effort requis pour rechercher et identifier les déclarations de risque à associer aux risques identifiés. Votre organisation bénéficie également d'une plus grande précision dans l'agrégation et la génération de rapports des risques, ainsi que d'une meilleure visibilité sur le profil de risque de l'organisation.

L'exemple suivant montre les déclarations de risque recommandées sur l'enregistrement des risques.



Remarque : Un utilisateur à risque (sn_risk.user) ne peut voir les recommandations de définition du risque que lorsque la définition du risque n'est pas définie dans l'enregistrement de risque. Sur la base des recommandations, un utilisateur du risque peut associer le risque à une définition du risque connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de la catégorisation des risques avec des déclarations de risque

En catégorisant les risques de votre organisation avec la définition du risque, les avantages suivants sont fournis à différents utilisateurs :

- Propriétaires des risques : identifiez la définition du risque correcte pour les risques orphelins afin de regrouper les risques en catégories gérables.
- Gestionnaires des risques : réduisez le nombre de risques orphelins créés par la première ligne d'employés ou de champions du risque. Les gestionnaires des risques obtiennent une visibilité sur le profil de risque de l'organisation et peuvent analyser l'impact dû au type de risques similaires.
- Administrateur des risques : configurez la définition de la solution pour prédire les déclarations de risque en fonction des besoins organisationnels.

Configurer la fonctionnalité

Un administrateur des risques doté du rôle ml_admin peut configurer la catégorisation des risques dans l'application Espace de travail Risk . Avant que votre organisation puisse utiliser cette fonctionnalité, l'administrateur des risques doit installer et activer les applications et modules d'extension suivants :

- Gestion des risques
- Espace de travail Risk
- Intelligence prédictive
- Actions recommandées - Avancé

Un administrateur des risques peut former une solution de similarité par défaut pour les risques de votre organisation à l'aide du Intelligence prédictive module d'extension.

Remarque : Une solution de similarité est une solution d'apprentissage machine qui permet de collecter et de comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité .

Remarque : Vous devez avoir au moins 1 000 enregistrements de risque pour que l'algorithme de similarité fonctionne.

Un administrateur des risques disposant du rôle ml_admin peut examiner la définition de la solution de similarité par défaut pour le risque et la modifier en fonction des besoins de votre organisation.

Analyser un événement à risque dans le Espace de travail Risk

Analysez les événements à risque soumis par l'utilisateur. Vous pouvez ajouter des détails supplémentaires à l'événement à risque, demander plus d'informations à l'émetteur ou rejeter l'événement à risque si l'événement n'est pas valide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un événement à risque est soumis, il contient des informations de base ou peu nombreuses. En tant que gestionnaire des risques, vous devez y ajouter des détails supplémentaires lorsque l'événement est à l'état **Analyser** . Ces détails supplémentaires comprennent les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Approbateurs de l’événement à risque.
- Cause première de l’événement.
- Action préventive et de rattrapage pour l’événement.
- Entrées supplémentaires pour l’événement afin de répartir les pertes de l’événement.
- Contenu des documents de référence
- Tâches
- Contrôles concernés
- Problèmes

Si vous avez besoin de plus d’informations sur l’événement à risque, vous pouvez demander à l’émetteur de vous fournir des informations supplémentaires. Si vous pensez que l’événement ne mérite pas d’attention ou n’est pas valide, vous pouvez le rejeter.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Ouvrez l’événement à analyser et cliquez sur **Analyser**.
3. Cliquez sur la liste connexe Détails et modifiez les informations dont vous pourriez avoir besoin.
   Si l’événement à risque s’est produit, mais que les pertes ont été rapidement récupérées, l’option**de récupération rapide complète** est sélectionnée. Si l’événement à risque a entraîné un gain et non une perte, l’option **Gain financier** est sélectionnée. Pour comprendre comment un événement à risque peut entraîner un gain, consultez Gérer les événements à risque
4. Cliquez sur **Enregistrer**
5. À ce stade, vous pouvez effectuer l’une des opérations suivantes.

Tâche	Action
Demander l’approbation des approbateurs identifiés.	Cliquez sur **Demander l’approbation**.
Si vous avez besoin de plus de détails de la part de l’émetteur, demandez plus d’informations.	Cliquez sur **Demander plus d’informations**.
Si l’événement à risque n’est pas valide, rejetez-le.	Cliquez sur **Rejeter**.

6. Pour ajouter des informations supplémentaires à l’événement à risque, cliquez sur la liste connexe appropriée et ajoutez les détails nécessaires.

Que faire ensuite

Si l’événement à risque est de sous-type **réel**, créez des entrées d’événement à risque. Pour en savoir plus, voir Créer une entrée d’événement à risque dans le Espace de travail Risk.

Créer une entrée d’événement à risque dans le Espace de travail Risk

Créez une entrée d’événement à risque pour déterminer l’impact monétaire ou non monétaire de l’événement à risque. Un événement à risque peut avoir plusieurs entrées d’événement à risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrées d'événements à risque capturent les pertes directes et indirectes déclarées en raison de l'événement à risque. Par exemple, si un événement à risque d'incendie dans une organisation est signalé, les pertes directes et indirectes qui y sont associées peuvent être le remplacement de meubles, le remplacement de matériel, la perte de données importantes, etc. Toutes ces pertes associées doivent être saisies individuellement. Vous pouvez ajouter des entrées d'événements à risque uniquement pour les événements réels. Les entrées d'événements à risque potentiel ne peuvent pas avoir d'entrées d'événements à risque. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle devise lors de la déclaration des pertes et le système de conversion des devises convertira la devise en USD.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Ouvrez l'événement pour lequel vous souhaitez ajouter des entrées d'événement à risque.
3. Cliquez sur la liste connexe Entrées de l'événement à risque.
4. Pour créer des pertes directes et indirectes, une nouvelle récupération de perte, un nouveau coût supplémentaire ou un nouvel impact non financier, effectuez les actions suivantes si nécessaire.

Pour créer...	Action
Nouvelle perte directe/indirecte.	Cliquez sur **Nouvelle perte directe/indirecte** et renseignez les détails.
Nouvelle récupération de perte	Dans la liste **Nouvelle perte directe/indirecte** , sélectionnez **Nouvelle récupération de perte** et renseignez les détails. La nouvelle récupération de perte est le montant récupéré à partir de l'impact financier total. Si le montant est récupéré dans le nombre de jours spécifié dans votre configuration, l'option de **récupération rapide complète**est automatiquement sélectionnée.
Nouveau coût supplémentaire	Dans la liste **Nouvelle perte directe/indirecte** , sélectionnez **Nouveau coût supplémentaire** et renseignez les détails. Les nouveaux coûts supplémentaires sont les coûts encourus en raison de l'impact.

5. Cliquez sur **Enregistrer** et actualisez la page.
   Les montants des pertes sont mis à jour sur la page.

Créer un événement externe ORX

Créez un événement à risque externe ORX (Operational Riskdata eXchange) pour partager l'événement à risque de votre société avec d'autres organisations. Cet échange d'informations sur les événements à risque constitue un apprentissage pour les autres organisations du secteur et les empêche de commettre les mêmes erreurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association ORX permet aux professionnels des risques opérationnels et non financiers de collecter, mesurer et analyser les données d'une manière efficace et cohérente avec l'industrie. Pour afficher et créer un événement ORX, vous devez activer la *Show ORX External Events* propriété.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Événements à risque externes** > **Événements ORX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel événement externe ORX

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement à risque
Description	Brève description de l'événement.
Détails de l'entreprise	
Société	Société dans laquelle l'événement s'est produit.
Région	Région dans laquelle l'événement s'est produit.
Rôle de l'entreprise	Rôle de l'entreprise dans le cadre de la transaction.
Secteur d'activité de niveau 2	Secteur d'activité de l'événement.
Pays	Pays dans lequel l'événement s'est produit.
Contrepartie	Type de contrepartie ou de réclamant impliqué dans l'événement.
Membre ORX	Option permettant d'afficher si la société est un membre ORX existant.
Détails de la perte	
ID de l'événement de perte	ID de l'événement de perte.
Catégorie de perte	Catégorie de la perte.
Type d'événement de niveau 2	Niveau 2 de l'événement tel que la finance d'entreprise, la banque d'affaires, etc.
Code de processus	Code du processus.
Code produit	Code du produit.
Ouvert	Option permettant d'indiquer si l'événement à risque est ouvert.
Sources	Source de l'événement.
Classification	
Risque limite	Événement à risque opérationnel qui déclenche une conséquence, par exemple, une perte financière dans une autre catégorie de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État AMA	L'approche de mesure avancée (AMA) est l'une des trois méthodes de risque opérationnel possibles qui peuvent être utilisées dans le cadre de Bâle II par une banque ou une autre institution financière.
Montants financiers	
Montant de la perte brute	Montant de la perte brute.
Récupération directe	Tout paiement autre qu'un recouvrement indirect reçu par l'entreprise qui compense la perte.
Récupération indirecte	Recouvrement effectué par l'assurance.
Perte nette (en devise locale)	Perte nette encourue en monnaie locale.
Perte nette (en euro)	Perte nette encourue convertie en euros.
Dates clés	
Date de découverte	Date à laquelle l'événement a été détecté.
Date de début de l'événement	Date de début de l'événement
Date de l'accord	Date à laquelle l'événement a été réglé.
Date de publication	Date à laquelle l'événement a été publié.
Date de fin de l'événement	Date à laquelle l'événement s'est terminé.
Cause	
Niveau de cause 3	Troisième niveau de cause de l'événement.
Informations supplémentaires	
Juridiction	Juridiction de l'événement.
Catégorie de scénarios	Catégorie du scénario telle que conduite, fraude externe, technologie, et ainsi de suite.
Volatilité environnementale	Aspect de l'environnement ou des circonstances dans lesquelles la banque exerçait ses activités au moment de l'événement.
Activité	
Notes de travail	Notes visibles par tout intervenant à cet événement, par son responsable ou par un administrateur.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires sur cet événement.

Traduction automatique

Signaler un événement à risque à partir du portail des risques

Signalez un événement à risque à partir du portail des risques. Le portail des risques offre une méthode simple pour signaler rapidement les événements à risque.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : rôle sn_grc.business_user

Procédure

1. Accédez à la **Portail des risques**.
2. Sous Rapport, cliquez sur **Événement à risque**
   Le formulaire Signaler l'événement à risque s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.
4. Cliquez sur **Soumettre pour examen**.

Résultats
L'événement à risque est créé et soumis à l'examen de l'équipe des risques.

Couleurs des graphiques pour les données de risque

Vous pouvez afficher les visualisations de vos données de risque de différentes couleurs pour obtenir une vue d'ensemble rapide de vos risques.

Divers rapports sur les risques s'affichent sur la page d'accueil Risque. Quelques exemples de ces rapports sont les diagrammes circulaires, les graphiques à barres, etc. Ces rapports affichent les évaluations des risques dans différentes couleurs. Par défaut, ServiceNow® fournit les couleurs des graphiques pour les cotes de risque suivantes pour les évaluations Advanced Risk.

- Très élevé
- Critique
- Inefficace
- Élevé
- Moyen
- Modéré
- À améliorer
- Faible
- Efficace
- Très faible

Pour le risque classique, les critères de risque suivants sont définis avec les couleurs respectives :

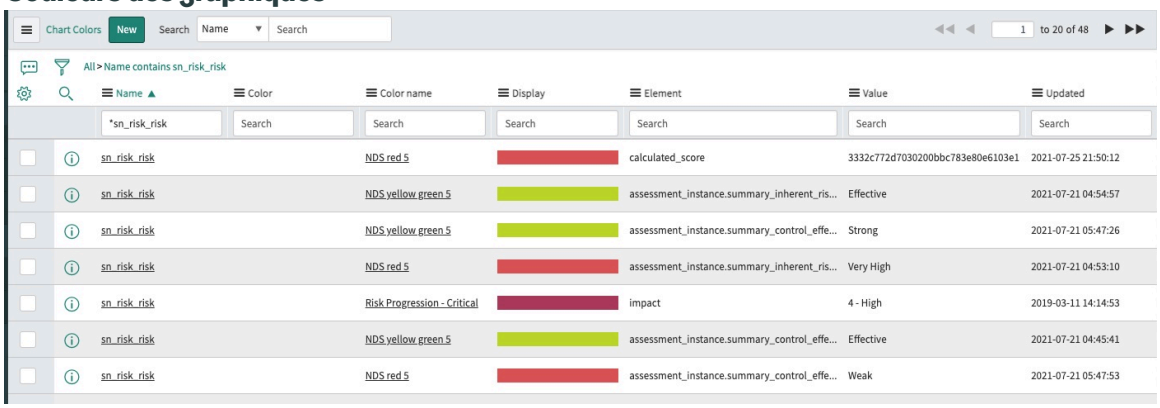
- Très faible
- Faible
- Modéré
- Élevé
- Très élevé

Si vous souhaitez ajouter ou modifier un critère de risque ou une cote de risque, un administrateur de rapports doté du rôle report_admin peut configurer les couleurs de vos graphiques. Pour plus d'informations sur la configuration des couleurs des graphiques, voir Utilisation des couleurs des graphiques .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couleurs des graphiques



Créer un processus de gestion dans le Espace de travail Risk

Créez un processus de gestion dans le Espace de travail Risk et définissez les propriétaires, les approbateurs, la criticité opérationnelle et la fréquence d'examen du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : architecte d'entreprise ou propriétaire de service ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un processus de gestion, il est important de déterminer la triade CIA. La triade CIA fait référence à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité. La triade de la CIA est un modèle commun qui constitue la base du développement de systèmes et de politiques de sécurité. Ceux-ci sont utilisés pour identifier les vulnérabilités et les méthodes pour résoudre les problèmes et créer des solutions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Risque** > **Listes** > **Processus business**.
2. Cliquez sur **Créer**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Processus business

Champ	Description
Nom	Nom du processus business.
Description	Description du processus business.
Parent	Processus business parent, s'il existe, pour créer une hiérarchie des processus business.
Fréquence de révision	Fréquence de revue du processus business.
Propriété	
Étape du cycle de vie	Étape d'enregistrement dans le cycle de vie de l'entreprise. L'étape détermine l'état et affiche les actions. Ce champ est automatiquement défini sur **Idéation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l'état **Brouillon** .
Groupe Géré par	Groupe qui maintient le processus business.
Groupe d'approbation	Groupe devant examiner et approuver le processus business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Propriété de	Utilisateur responsable du processus business. Cet utilisateur est membre du groupe Géré par.
Statut de l'étape du cycle de vie	État du processus business au sein de l’étape du cycle de vie. Ce champ est automatiquement défini sur **En cours d’évaluation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l’état **Brouillon** .
Date d'examen suivante	Date planifiée à laquelle le processus business doit être revu. La valeur de ce champ n’est automatiquement définie qu’une fois le processus business approuvé.
Description	Brève description du processus business. La description peut inclure l’arrière-plan, les étapes réelles et l’interaction du processus.
Impact sur l'entreprise	
Criticité opérationnelle déclarée	Criticité du processus business en fonction de votre évaluation subjective. Les choix possibles sont les suivants : ○ **1 : très critique** ○ **2 : assez critique** ○ **3 – Peu critique** ○ **4 – Non critique**
Criticité opérationnelle déterminée	Criticité calculée du processus business en fonction de l’évaluation des sous-processus. Les choix possibles sont les suivants : ○ **1 : très critique** ○ **2 : assez critique** ○ **3 – Peu critique** ○ **4 – Non critique**
Triade CIA	
Impact sur la confidentialité	Cote de risque pour le risque de perte de confidentialité pour le processus. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**
Impact sur l'intégrité	Cote de risque pour le risque d’impact sur l’intégrité du processus. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Impact sur la disponibilité	Cote de risque pour le risque de perte de disponibilité pour le processus. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
   L'enregistrement passe à l'état **Brouillon** .

Information associée

Ajouter des actifs connexes à un processus business

Ajouter des actifs connexes à un processus business

Ajoutez des actifs business connexes à un processus business pour obtenir une visibilité sur les actifs informatiques et leurs performances.

Avant de commencer

Rôle requis : architecte d'entreprise ou propriétaire de service ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un processus de gestion est pris en charge par diverses ressources telles que les applications d'entreprise, les serveurs réseau, les serveurs d'applications et leurs services, etc. Il est important qu'un propriétaire de processus soit en mesure d'établir cette relation et d'avoir une visibilité sur ces ressources informatiques et leurs performances. Supposons, par exemple, que la gestion des congés des employés est un processus business. Ce processus métier dépend d'une application pour l'automatiser. L'application, à son tour, dépend des serveurs pour l'exécuter. Ainsi, si vous associez les ressources à un processus, vous pouvez suivre les performances globales de vos processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Risque** > **Listes** > **Processus business**.
2. Ouvrez le processus de gestion auquel vous souhaitez ajouter des actifs et cliquez sur la liste connexe Actifs connexes.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
   La fenêtre contextuelle Actifs associés s'affiche.
4. Sélectionnez les actifs connexes que vous souhaitez ajouter au processus business.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un plan de tests dans Espace de travail Risk

Créez un plan de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Vous pouvez créer un plan de tests à partir de zéro ou basé sur un modèle de test pour décrire la manière dont une fonctionnalité doit être testée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Test de contrôle** > **Plans de test de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouveau Plan de tests

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du plan de tests.
Contrôle	Contrôle que couvre ce plan de tests.
Entité	L'entité est renseignée automatiquement en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Contrôle** .
Modèle de test	Modèle de test connexe. Si vous sélectionnez un modèle de test, tous les champs des sections **Test de conception** et **Test du fonctionnement** sont renseignés avec les valeurs du modèle de test.
Durée	Durée prévue du test.
Test de la conception	
Attentes de conception	Exigence de base qui doit être remplie pour qu'un contrôle soit efficace.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception.
Test du fonctionnement	
Attentes du fonctionnement	Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif de contrôle.
Procédures d'évaluation du fonctionnement	Étapes détaillées, pour répondre aux attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour explorer visuellement les relations entre les différents types de données d'audit critiques qui affectent votre entreprise, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** .

Filtrer les données dans la console de la carte thermique des risques

En tant qu'utilisateur de risque, filtrez les données dans la console de la carte thermique des risques pour obtenir une vue granulaire de vos risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_workspace.operational_risk_manager, sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide de la fonctionnalité de générateur de conditions, la console de la carte thermique des risques vous permet de filtrer davantage les risques qui requièrent votre attention. Par exemple, vous pouvez filtrer les risques avec une évaluation élevée. Si vous avez un filtre important que vous utilisez fréquemment, vous pouvez également l'enregistrer.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques** > **Espace de travail Risque**.
2. À partir de la page d'accueil, sélectionnez l'icône de lancement de la console ( ).
3. Sélectionnez
4. Dans la boîte de dialogue Vue avancée, indiquez les valeurs du champ, de l'opérateur et de la valeur.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   La carte thermique est actualisée avec les résultats filtrés.
6. Pour afficher les conditions de filtre que vous avez créées et appliquées, sélectionnez **Vue d'ensemble du filtre**.
7. Pour effacer les résultats des conditions de filtre, sélectionnez **Effacer les résultats**.
8. Pour enregistrer le filtre, sélectionnez le bouton Enregistrer le filtre (icône dans le panneau latéral contextuel.
   a. Dans le champ **Titre** , indiquez un titre pour le filtre.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le filtre enregistré apparaît dans la liste connexe Mes filtres enregistrés.
9. Pour supprimer une condition de filtre que vous avez créée, ouvrez la boîte de dialogue Filtre, sélectionnez le bouton de condition de suppression (icône puis cliquez sur **Soumettre**.

Définir l'appétence au risque d'une entité

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements d'entité dans l'application Gestion des risques pour évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables pour votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les propriétaires d'entités peuvent définir l'appétence et la tolérance au risque, puis copier l'appétence qualitative au risque vers les entités en aval. En effectuant cette tâche, une entreprise peut définir et gérer un plan d'action en cas de violation. En définissant l'appétit qualitatif (échelle numérique et notations) et quantitatif (valeur monétaire), un utilisateur du risque peut comprendre l'appétit pour le risque et prendre des décisions. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence au risque et tolérance dans Risque avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez l'icône  et accédez à l'entité.
3. Définissez l'appétence au risque pour une nouvelle entité ou pour une entité existante :
   - Pour définir l'appétence au risque d'une nouvelle entité, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque d'une entité existante, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement d'entité requis.
4. Dans le formulaire d'entité, sélectionnez la section **Appétence au risque** et remplissez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour copier l'appétence qualitative vers les entités en aval, sélectionnez l'icône Actions  sur le formulaire et sélectionnez **Copier l'appétence qualitative**.

   Important : Vous ne pouvez copier l'appétence qualitative et la tolérance vers les entités en aval que lorsque l'appétence au risque de l'entité en aval n'est pas remplacée. Vous devez définir l'appétence et la tolérance quantitatives pour chaque niveau de la hiérarchie.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité

En savoir plus sur les champs d'appétence au risque sur le formulaire d'entité. Utilisez ces champs pour définir l'appétence pour le risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l'application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Remarque : Les champs d'appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d'entité dépendent des propriétés d'évaluation Advanced Risk définies par l'administrateur des risques.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité

Champ	Description
Remplacer l'appétence qualitative au risque	Option permettant de remplacer l'appétence au risque qualitative de l'entité parente. Par défaut, toutes les entités héritent de l'appétence au risque de l'entité en amont dans le formulaire d'entité. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs d'appétence au risque pour l'entité actuelle. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'il existe une entité en amont disponible pour l'entité actuelle.
Appétence qualitative	Appétence au risque en termes d'échelle numérique et de notation. L'appétence qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. Vous pouvez définir l'appétence qualitative en fonction de l'échelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

Champ	Description
	d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque. Une fois que vous avez défini l'appétence qualitative, vous pouvez la copier vers les entités en aval. **Remarque :** Un utilisateur de risque et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader peuvent uniquement afficher les valeurs d'appétence qualitative et de tolérance qualitative sur le formulaire et à d'autres endroits.
Appétence quantitative	Appétit au risque en termes quantitatifs. L'appétit quantitatif au risque peut être mesuré et exprimé en valeurs monétaires. L'appétence quantitative est le montant des pertes qu'une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d'avoir 10 000 $ (dollars américains) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 $ (dollars américains) comme appétence quantitative au risque. L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** Un utilisateur de risque et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader peuvent uniquement afficher les valeurs d'appétence quantitative et de tolérance quantitative sur le formulaire et à d'autres endroits.
Tolérance qualitative	Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et de cotation. La tolérance au risque est l'écart-type par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d’appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

Champ	Description
	rapport à l’appétence au risque définie. La tolérance qualitative est comparée à l’évaluation qualitative du risque pour calculer l’état de l’appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l’appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l’échelle d’appétence définie par l’administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer des échelles d’appétence au risque en fonction des besoins de l’organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d’appétence au risque.
Tolérance quantitative	Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l’écart-type par rapport à l’appétence au risque définie. La tolérance au risque quantitative peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d’avoir 15 000 $ (dollars américains) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l’organisation définit 15 000 $ comme tolérance au risque quantitative. La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l’état de l’appétence quantitative. **Remarque :** La tolérance quantitative doit être supérieure à l’appétence quantitative définie.
État de l'appétit au risque	
Statut d'attitude qualitative	Statut d’attitude qualitative de l’entité. L’état de l’appétence qualitative est calculé en comparant l’appétence qualitative définie avec l’appétence qualitative qui est mappée à l’évaluation de risque finale. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d’appétence aux critères d’évaluation des risques pour le type d’évaluation final dans la méthodologie d’évaluation des risques (RAM).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

Champ	Description
	Remarque : La RAM primaire associée à la classe d'entité est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative comme 2-Minimaliste et la tolérance qualitative comme 4-Ouvert, les états suivants apparaissent : • Pour une cote de risque qualitative de 1 - Aversion ou 2 - Minimaliste, l'état de l'appétit se situe dans l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétit est en dehors de l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétit est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude quantitative	Statut d'appétence quantitative de l'entité. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence. **Remarque :** La valeur ALE agrégée de la RAM primaire associée à la classe d'entité est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative comme étant de 1 000 $ (dollars américains) et la tolérance quantitative comme étant de 1 500 $, les états suivants s'affichent : • Pour un ALE inférieur ou égal à 1 000 $, l'état de l'appétence se situe dans l'appétence. • Pour les ALE allant de 1 001 $ à 1 500 $, l'état de l'appétence est en dehors de l'appétence. • Pour l'ALE supérieure à 1500 $, l'état de l'appétit est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude	État de l'appétence globale. L'état de l'appétence global tient compte du pire scénario entre l'état qualitatif et l'état quantitatif. Par exemple, si l'état de l'appétence qualitative se situe à l'intérieur de l'appétence et que l'état de l'appétence quantitative est à l'extérieur de l'appétence, alors l'état de l'appétence global est à l'extérieur de l'appétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l'appétence au risque pour un risque

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements de risque dans l'application Gestion des risques pour évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les risques héritent de la valeur d'appétence de la déclaration de risque associée. Les propriétaires de risques peuvent également définir l'appétence au risque et la tolérance sur le formulaire de risque lorsqu'il existe un besoin professionnel de remplacer la valeur parente. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence au risque et tolérance dans Risque avancé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez l'icône  et accédez au risque.
3. Définissez l'appétence au risque pour un risque nouveau ou existant :
   - Pour définir l'appétence au risque pour un nouveau risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour un risque existant, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement de risque requis.
4. Dans le formulaire de risque, sélectionnez la section **Appétence au risque** et remplissez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque du formulaire Risque.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Champs d'appétence au risque du formulaire Risque

Découvrez les champs d'appétence au risque du formulaire Risque. Utilisez ces champs pour définir l'appétence au risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l'application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Remarque : Les champs d'appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d'entité dépendent des propriétés d'évaluation Advanced Risk définies par l'administrateur des risques.

Champs d'appétence au risque du formulaire Risque

Champ	Description
Remplacer l'appétence qualitative au risque	Option permettant de remplacer l'appétence qualitative au risque de la définition du risque. Par défaut, tous les risques héritent de l'appétence au risque de la définition du risque dans le formulaire de risque. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs d'appétence au risque pour le risque actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque du formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une définition du risque associée est disponible pour le risque actuel.
Justification du remplacement	Motif de remplacement des valeurs qualitatives d'appétence au risque de la définition du risque dans le risque actuel. Ces informations aident le gestionnaire des risques à comprendre le besoin de l'entreprise pour le remplacement. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Remplacer l'appétence qualitative au risque** est sélectionnée.
Appétence qualitative	Appétence au risque en termes d'échelle numérique et de notation. L'appétence qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. Vous pouvez définir l'appétence qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque. **Remarque :** Un utilisateur de risque et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader peuvent uniquement afficher les valeurs d'appétence qualitative et de tolérance qualitative sur le formulaire et à d'autres endroits.
Appétence quantitative	Appétit au risque en termes quantitatifs. L'appétit quantitatif au risque peut être mesuré et exprimé en valeurs monétaires. L'appétence quantitative est le montant des pertes qu'une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d'avoir 10 000 $ (dollars américains) comme actif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque du formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 $ (dollars américains) comme l'appétence quantitative au risque. L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** Un utilisateur de risque et un lecteur de risque disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher que les valeurs d'appétence quantitative et de tolérance quantitative sur le formulaire et ailleurs.
Tolérance qualitative	Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et de cotation. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétence au risque définie. La tolérance qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l'appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque.
Tolérance quantitative	Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétence au risque définie. La tolérance au risque quantitative peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d'avoir 15 000 $ (dollars américains) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 15 000 $ (dollars américains) comme tolérance au risque quantitative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque du formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** La tolérance quantitative doit être supérieure à l'appétence quantitative définie.
Déclaration d'appétence pour le risque	Déclaration d'appétence pour le risque qui définit la quantité et les types de risques qu'une organisation est prête à accepter pour atteindre ses objectifs. Il documente ce que l'organisation considère comme des menaces et ses stratégies d'intervention. Ces déclarations fournissent un contexte supplémentaire pour comprendre l'appétit pour le risque et aident l'entreprise à prendre des décisions éclairées par les risques. Par exemple, « ACME Inc. n'a aucun appétit pour l'accès non autorisé aux systèmes et aux données confidentielles et maintiendra des contrôles solides pour atténuer les menaces externes contre son infrastructure technologique. ACME Inc. a peu d'appétit pour perdre la continuité des opérations commerciales découlant de télécommunications peu fiables ou de la disponibilité du système. La planification et l'exécution de la résilience de l'entreprise doivent être alignées sur les objectifs stratégiques. ACME Inc. a un appétit modéré pour les solutions technologiques innovantes afin de répondre aux demandes des utilisateurs dans un environnement en évolution rapide. L'agence exercera une gouvernance et une discipline appropriées lors de l'examen et de l'adoption de nouvelles technologies."
État de l'appétit au risque	
Statut d'attitude qualitative	Statut d'appétence qualitative du risque. L'état de l'appétence qualitative est calculé en comparant l'appétence qualitative définie avec l'appétence qualitative qui est mappée à l'évaluation de risque finale. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d'appétence aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final dans la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). **Remarque :** La RAM primaire définie dans l'entité associée est prise en compte pour le calcul de l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque du formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative comme 2-Minimaliste et la tolérance qualitative comme 4-Ouvert, les états suivants apparaissent : • Pour une cote de risque qualitative de 1 - Aversion ou 2 - Minimaliste, l'état de l'appétit se situe dans l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétit est en dehors de l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétit est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude quantitative	État d'appétence quantitative du risque. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence. **Remarque :** La valeur ALE de l'évaluation des risques de la RAM primaire définie dans l'entité associée est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative à 1 000 $ (en dollars américains) et la tolérance quantitative à 1 500 $ (en dollars américains), les états suivants s'affichent : • Pour une ALE inférieure ou égale à 1 000 USD (en dollars américains), l'état de l'appétence correspond à l'appétence. • Pour les ALE allant de 1 001 $ à 1 500 $ (en dollars américains), l'état de l'appétence est en dehors de l'appétence. • Pour un ALE supérieur à 1500 USD (US USD), l'état de l'appétence est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude	État de l'appétence globale. L'état de l'appétence global tient compte du pire scénario entre l'état qualitatif et l'état quantitatif. Par exemple, si l'état de l'appétence qualitative se situe à l'intérieur de l'appétence et que l'état de l'appétence quantitative est à l'extérieur de l'appétence, alors l'état de l'appétence global est à l'extérieur de l'appétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l'appétence au risque pour une définition du risque

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements de définition du risque dans l'application Gestion des risques pour évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un gestionnaire des risques peut définir l'appétence au risque et la tolérance à l'égard de la définition du risque, puis copier l'appétence qualitative au risque dans les déclarations de risque et les risques en aval. Il aide les entreprises à prendre des risques dans la mesure de leurs capacités organisationnelles et à définir et gérer un plan d'action en cas de violation. En définissant l'appétit qualitatif (échelle numérique et notations) et quantitatif (valeur monétaire), un utilisateur du risque peut comprendre l'appétit pour le risque et prendre des décisions. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence au risque et tolérance dans Risque avancé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez l'icône  et accédez à la définition du risque.
3. Définissez l'appétence au risque pour une nouvelle définition du risque ou pour une définition existante :
   - Pour définir l'appétence au risque pour une nouvelle définition du risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour une définition du risque existante, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement de définition du risque requis.
4. Sur le formulaire, sélectionnez la section **Appétence au risque** et remplissez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de l'appétence au risque du formulaire de définition du risque.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour copier l'appétence qualitative vers la définition du risque et les risques en aval, sélectionnez l'icône Actions  sur le formulaire et sélectionnez **Copier l'appétence qualitative**.

   Important : Vous ne pouvez copier l'appétence qualitative et la tolérance vers les risques et les déclarations de risque en aval que lorsque l'appétence au risque n'est pas remplacée. Vous devez définir l'appétence quantitative et la tolérance pour chaque niveau de la hiérarchie.

Champs de l'appétence au risque du formulaire de définition du risque

En savoir plus sur les champs d'appétence au risque du formulaire de déclaration de risque. Utilisez ces champs pour définir l'appétence pour le risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l'application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Remarque : Les champs d'appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d'entité dépendent des propriétés d'évaluation Advanced Risk définies par l'administrateur des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l’appétence au risque du formulaire de définition du risque

Champ	Description
Remplacer l'appétence qualitative au risque	Option permettant de remplacer l’appétence au risque qualitative de la définition du risque parente. Par défaut, toutes les déclarations de risque héritent de l’appétence au risque de la définition du risque parente. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs d’appétence au risque pour la définition du risque actuelle. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsqu’une définition du risque parent est disponible pour la définition du risque actuelle.
Appétence qualitative	Appétence au risque en termes d’échelle numérique et de notation. L’appétence qualitative est comparée à l’évaluation qualitative du risque pour calculer l’état de l’appétence qualitative. Vous pouvez définir l’appétence qualitative en fonction de l’échelle d’appétence définie par l’administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d’appétence au risque en fonction des besoins de l’organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d’appétence au risque. Une fois que vous avez défini l’appétence qualitative, vous pouvez la copier dans les risques et déclarations de risque en aval. **Remarque :** Un gestionnaire des risques disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader ne peut afficher que les valeurs d’appétence qualitative et de tolérance qualitative sur le formulaire et ailleurs.
Appétence quantitative	Appétit au risque en termes quantitatifs. L’appétit quantitatif au risque peut être mesuré et exprimé en valeurs monétaires. L’appétence quantitative est le montant de la perte qu’une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d’avoir 10 000 $ (dollars américains) comme actif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'appétence au risque du formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
	non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 $ (dollars américains) comme appétence quantitative au risque. L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** Un gestionnaire des risques disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader ne peut afficher que les valeurs d'appétence quantitative et de tolérance quantitative sur le formulaire et ailleurs.
Tolérance qualitative	Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et de cotation. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétence au risque définie. La tolérance qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l'appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque.
Tolérance quantitative	Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétence au risque définie. La tolérance au risque quantitative peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d'avoir 15 000 $ (dollars américains) comme actifs non performants (NPA) cibles pour cette année. Cela signifie que l'organisation définit 15 000 $ (dollars américains) comme la tolérance quantitative au risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'appétence au risque du formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
	La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** La tolérance quantitative doit être supérieure à l'appétence quantitative définie.
Déclaration d'appétence pour le risque	Déclaration d'appétence pour le risque qui définit la quantité et les types de risques qu'une organisation est prête à accepter pour atteindre ses objectifs. Il documente ce que l'organisation considère comme des menaces et ses stratégies d'intervention. Ces déclarations fournissent un contexte supplémentaire pour comprendre l'appétit pour le risque et aident l'entreprise à prendre des décisions éclairées par les risques. Par exemple, « ACME Inc. n'a aucun appétit pour l'accès non autorisé aux systèmes et aux données confidentielles et maintiendra des contrôles solides pour atténuer les menaces externes contre son infrastructure technologique. ACME Inc. a peu d'appétit pour perdre la continuité des opérations commerciales découlant de télécommunications peu fiables ou de la disponibilité du système. La planification et l'exécution de la résilience de l'entreprise doivent être alignées sur les objectifs stratégiques. ACME Inc. a un appétit modéré pour les solutions technologiques innovantes afin de répondre aux demandes des utilisateurs dans un environnement en évolution rapide. L'agence exercera une gouvernance et une discipline appropriées lors de l'examen et de l'adoption de nouvelles technologies."
Date d'examen suivante	Date de mise à jour des champs d'appétence au risque et d'examen de la déclaration d'appétence au risque. Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de la définition du risque avant la date d'examen suivante. Un administrateur des risques peut planifier la notification par e-mail dans les propriétés de l'évaluation Advanced Risk. Pour plus d'informations, consultez Configurer une appétence au risque et une tolérance dans Risque avancé.
État de l'appétit au risque	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'appétence au risque du formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
Méthodologie de calcul de l'état	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dont les résultats agrégés sont utilisés pour calculer l'état de l'appétence au risque de la définition du risque.
Statut d'attitude qualitative	Statut d'appétence qualitative de la définition du risque. L'état de l'appétence qualitative est calculé en comparant l'appétence qualitative définie avec l'appétence qualitative qui est mappée à l'évaluation de risque finale. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d'appétence aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final dans la RAM. **Remarque :** La RAM sélectionnée dans le champ **Méthodologie de calcul de l'état** est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative comme 2-Minimaliste et la tolérance qualitative comme 4-Ouvert, les états suivants apparaissent : • Pour une cote de risque qualitative de 1 - Aversion ou 2 - Minimaliste, l'état de l'appétit se situe dans l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétit est en dehors de l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétit est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude quantitative	État d'appétence quantitative de la définition du risque. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence. **Remarque :** La valeur ALE agrégée de la RAM sélectionnée dans le champ **Méthodologie de calcul de l'état** est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative à 1 000 $ (en dollars américains) et la tolérance quantitative à 1 500 $ (en dollars américains), les états suivants s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'appétence au risque du formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
	• Pour une ALE égale ou inférieure à 1 000 USD, l'état de l'appétence est compris dans l'appétence. • Pour les ALE allant de 1 001 $ à 1 500 $, l'état de l'appétence est en dehors de l'appétence. • Pour l'ALE supérieure à 1500 $, l'état de l'appétit est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude	État de l'appétence globale. L'état de l'appétence global tient compte du pire scénario entre l'état qualitatif et l'état quantitatif. Par exemple, si l'état de l'appétence qualitative se situe à l'intérieur de l'appétence et que l'état de l'appétence quantitative est à l'extérieur de l'appétence, alors l'état de l'appétence global est à l'extérieur de l'appétence.

Examen parallèle et commentaire dans Risque avancé

Découvrez comment utiliser le workflow d'examen et de commentaires pour permettre aux 2e et 3e responsables de niveau supérieur de vérifier les enregistrements, de capturer les commentaires et de suivre la fermeture des commentaires.

Vue d'ensemble de l'examen parallèle et des commentaires

L'application Examen parallèle et commentaire contribue à la collaboration et à l'engagement Risque avancé entre les différentes lignes de gestion au sein d'une organisation. Le workflow permet aux 2e et 3e gestionnaires de ligne, tels que les gestionnaires opérationnels, informatiques et des risques métier, de fournir des commentaires sur les enregistrements ou les champs des enregistrements. Par exemple, un gestionnaire des risques peut fournir des commentaires en demandant une analyse de la cause première au niveau du champ de l'événement à risque. Ils peuvent également demander au propriétaire de l'événement à risque de fournir des détails sur les entrées de perte supplémentaires au niveau de l'enregistrement pour le même événement à risque. Les gestionnaires des risques peuvent créer des commentaires sur les enregistrements disponibles sur la table et les ServiceNow enregistrements externes.

Avantages de Examen parallèle et commentaire

L'application Examen parallèle et commentaire vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Fournissez des commentaires à n'importe quelle étape du workflow.
- Mettez à jour les réponses aux commentaires directement à partir de l'enregistrement source à l'aide de la fonctionnalité de panneau latéral.
- Affichez et gérez les workflows de commentaires soumis sur les enregistrements à partir d'un tableau de bord centralisé.
- Affichez l'historique des changements, ce qui permet une comparaison rapide entre les commentaires avant et après le commentaire.
- Rouvrez le commentaire si les réponses sont jugées insatisfaisantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Surveillez les commentaires et faites un suivi auprès des propriétaires des enregistrements grâce à un tableau de bord intuitif.
- Collaborez efficacement avec le réviseur, la personne interrogée et d'autres personnes concernées par le biais d'une discussion de messagerie instantanée dans la barre latérale.
- Lancez et liez d'autres actions en tant que résultats du commentaire, telles que la création d'un problème ou la liaison à un problème existant.
- Configurez une configuration d'intégration des commentaires pour n'importe quel type d'enregistrement, y compris des tables personnalisées où vous pouvez définir la table ou le type d'enregistrement à partir duquel créer un commentaire.

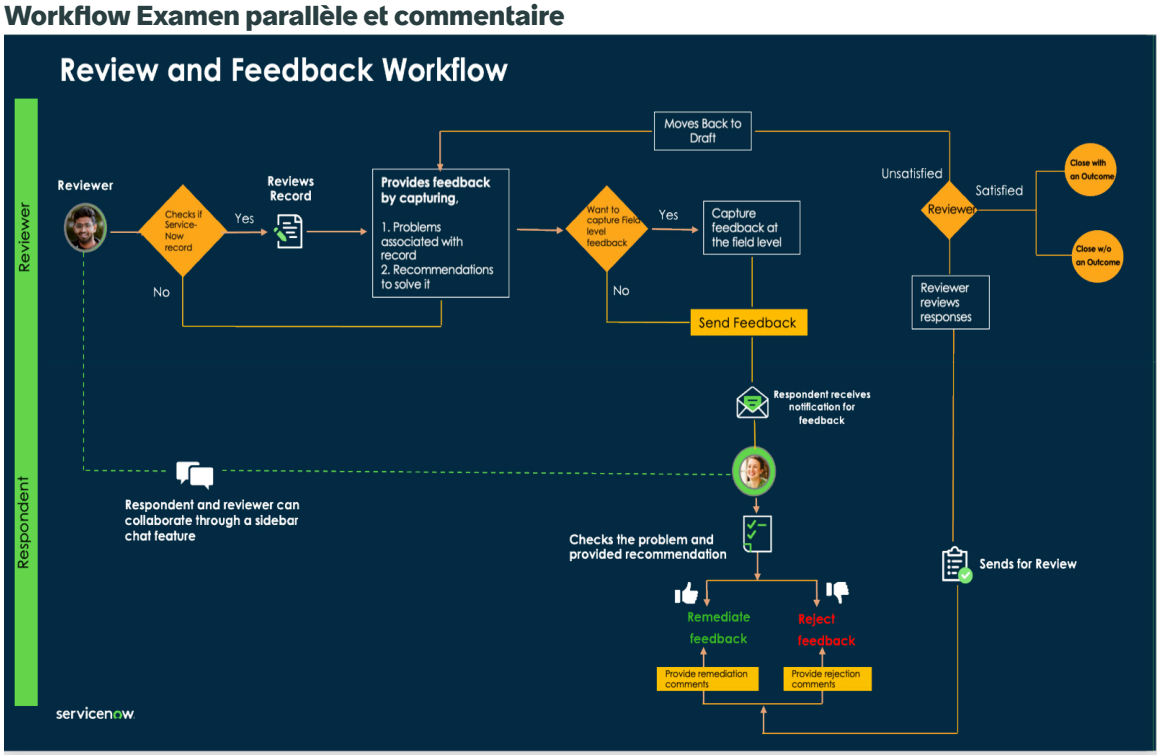
Workflow Examen parallèle et commentaire

Le Examen parallèle et commentaire workflow décrit le processus systématique par lequel la solution facilite la soumission de commentaires sur un enregistrement ou sur des champs spécifiques d'un enregistrement. Les commentaires peuvent être liés à toute amélioration ou recommandation au niveau de l'enregistrement, comme l'intégrité des données, la conformité et les procédures opérationnelles.

Explorer le parcours de l'utilisateur pour Examen parallèle et commentaire

Le diagramme suivant montre le workflow de révision et de commentaires.

Workflow Examen parallèle et commentaire



Les étapes de la façon dont chaque utilisateur utilise l'application Révisions et commentaires en fonction des exigences de son organisation sont expliquées comme suit.

Configurer une intégration des commentaires

Configurez une configuration d'intégration de commentaire dans l'application Risque avancé pour définir la table sur laquelle vous souhaitez l'utiliser Examen parallèle et commentaire. Cette configuration vous permet de définir l'espace de travail, l'examinateur et la personne chargée de répondre pour la création de commentaires sur les enregistrements de table. Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.admin peut configurer une intégration de commentaires. Pour en savoir plus, consultez Configurer une intégration des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer le commentaire

Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.reviewer peut créer des commentaires sur un enregistrement qu'il examine, en suggérant des améliorations globales ou des changements à des champs spécifiques de l'enregistrement. Vous pouvez créer des commentaires sur les deux enregistrements et sur des ServiceNow® enregistrements externes. Pour plus d'informations, consultez Créer un commentaire dans le Espace de travail Risk et Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement.

Répondre au commentaire

Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.respondent peut prendre les mesures nécessaires et fournir des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis. La personne interrogée peut corriger ou rejeter le commentaire, à condition qu'il y ait une justification appropriée. Après avoir fermé tous les éléments ouverts, la personne chargée de répondre peut envoyer les commentaires au réviseur. Pour plus d'informations, consultez Répondre au commentaire.

Collaborer via la fonctionnalité de messagerie instantanée Sidebar

La Barre latérale fonctionnalité de messagerie instantanée permet aux utilisateurs de risque de première et de deuxième ligne de discuter des commentaires en temps réel. La fonction de chat permet une meilleure collaboration entre les différentes parties prenantes pour réfléchir à des solutions, clarifier des détails ou coordonner des actions concernant les commentaires reçus. Pour plus d'informations, consultez Lancer une conversation instantanée à partir de Barre latérale dans l'Examen parallèle et commentaire.

Examiner et fermer le commentaire

Lorsque l'examinateur est satisfait des commentaires du répondant, il a plusieurs options. Ils peuvent choisir de fermer le commentaire avec ou sans action. Si une action est sélectionnée, ils peuvent prendre d'autres mesures en fonction des commentaires reçus. Elle implique le lancement de nouvelles actions ou tâches, telles que la création d'un problème ou sa liaison à un enregistrement existant, afin de faciliter le suivi et la résolution. Par exemple, une organisation a effectué une auto-évaluation des risques et du contrôle concernant les risques liés à la fraude et a suggéré de mettre en place 3 contrôles. Par la suite, la deuxième ligne de défense a examiné l'évaluation et a formulé un commentaire, recommandant l'ajout d'un nouveau contrôle car il s'aligne sur les meilleures pratiques mondiales pour atténuer ce risque. La mise en œuvre de ce nouveau contrôle nécessite une allocation budgétaire et un calendrier estimé de 1 à 2 ans. L'organisation peut décider de fermer le commentaire en créant un problème pour suivre et gérer la progression.

S'il n'est pas satisfait des commentaires de la personne interrogée, il peut passer le commentaire à l'état Brouillon et relancer le workflow. Pour plus d'informations, consultez Examiner et fermer le commentaire.

Tableau de bord des commentaires

Utilisez le tableau de bord Commentaires pour suivre et gérer les commentaires à l'aide du Espace de travail Risk. Le tableau de bord Commentaires organise les commentaires en fonction de leur état, de leur importance, de leur type et d'autres facteurs spécifiques.

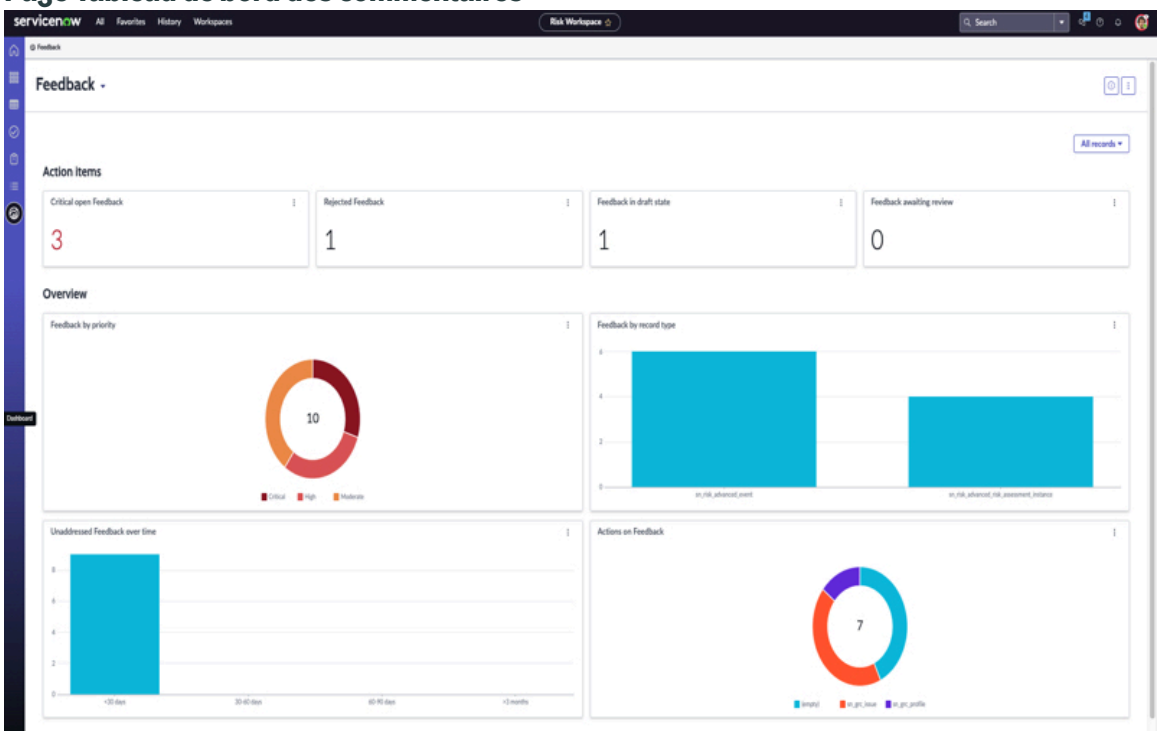
Lancement du tableau de bord des commentaires

Vous pouvez lancer le tableau de bord Commentaires à l'aide de  du lanceur. L'exemple suivant montre les cartes disponibles sur le tableau de bord Commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Tableau de bord des commentaires



Vous pouvez analyser et surveiller uniquement les informations pertinentes en filtrant le tableau de bord en fonction de différents types d'enregistrement. Vous pouvez accéder à **Tous les enregistrements** et sélectionner le type d'enregistrement respectif pour visualiser les informations connexes sur le tableau de bord. Les types d'enregistrement disponibles sont basés sur les configurations de commentaires actives.

Le tableau suivant décrit les cartes disponibles sur la page de destination du tableau de bord des commentaires.

Tableau de bord des commentaires

Section	Carte	Description
Éléments d'action	Commentaire critique ouvert	Affiche les commentaires avec la priorité comme **Critique**.
	Commentaire rejeté	Affiche le commentaire avec la réponse **Rejeté**.
	Commentaire à l'état de brouillon	Affiche les commentaires qui n'ont pas encore été envoyés à la personne interrogée.
	Commentaire en attente d'examen	Affiche les commentaires qui n'ont pas encore été examinés par le réviseur à la suite des commentaires de la personne interrogée.
Vue d'ensemble	Commentaire par priorité	Affiche les commentaires actifs en fonction des priorités affectées. Cela permet de comprendre la proportion de commentaires classés par niveaux d'urgence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des commentaires (suite)

Section	Carte	Description
	Commentaire par type d'enregistrement	Affiche les commentaires en fonction de leurs types d'enregistrement. Cela aide à comprendre la proportion de commentaires classés par les enregistrements sources.
	Commentaire non traité au fil du temps	Affiche les commentaires non traités au fil du temps. L'histogramme affiche la tendance des commentaires non résolus, ce qui permet aux équipes de mesurer leur réactivité et la répartition de leur charge de travail.
	Actions sur le commentaire	Affiche les commentaires fermés avec les actions initiées et les commentaires sans actions effectuées. Il facilite l'analyse des actions supplémentaires généralement prises à la suite de la rétroaction.

Configurer une intégration des commentaires

Configurez une configuration d'intégration de commentaire dans l'application Risque avancé pour définir la table sur laquelle vous souhaitez l'utiliser Examen parallèle et commentaire. Cette configuration vous permet de définir l'espace de travail, l'examinateur et la personne chargée de répondre pour la création de commentaires sur les enregistrements de table.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Examen parallèle et commentaires** > **Commentaire** > **Administration** > **Configuration de l'intégration du commentaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de configuration de l'intégration des commentaires, reportez-vous à la section Formulaire de configuration de l'intégration du commentaire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de configuration de l'intégration du commentaire

Utilisez le formulaire de configuration de l'intégration des commentaires pour définir une configuration pour le Examen parallèle et commentaire.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de l'intégration du commentaire

Champ	Description
Table	Nom de la table à laquelle intégrer la révision et les commentaires. Par exemple, si vous souhaitez fournir des commentaires sur les enregistrements d'événements à risque, vous devez sélectionner la table sn_risk_advanced_event.
Groupe de réviseur	Groupe de réviseurs qui peut fournir des commentaires sur les enregistrements de table sélectionnés.
Actif	État de la configuration de l'intégration des commentaires. Seules les configurations actives peuvent être prises en compte pour fournir des commentaires sur les enregistrements de table sélectionnés.
Adresse URL de l'espace de travail	Adresse URL de l'espace de travail pour envoyer des notifications liées aux commentaires à un espace de travail particulier. Par exemple, pour l'utiliser sur le Espace de travail Risk, sélectionnez risque/risque.
Personne interrogée	
Type de personne chargée de répondre	Personne interrogée qui peut répondre au commentaire soulevé sur les enregistrements de table sélectionnés. Les options sont les suivantes : • **Utilisateur sur l'enregistrement cible** : personne qui peut répondre aux commentaires. • **Groupe sur l'enregistrement cible** : groupe d'utilisateurs qui peuvent répondre aux commentaires. • **Groupe spécifique** : groupe spécifique qui peut répondre au commentaire lorsque l'enregistrement cible n'a pas d'utilisateur ou de groupe. Vous ne pouvez voir que les groupes auxquels le rôle sn_rvw_feedback.respondent est affecté.
Champ de la personne chargée de répondre	Champ Utilisateur ou Groupe sur l'enregistrement cible. Par exemple, si vous souhaitez que le propriétaire de l'enregistrement réponde aux commentaires soumis, sélectionnez Propriétaire dans ce champ.

Créer un commentaire dans Risque avancé

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur des champs d'un enregistrement dans l'application Risque avancé . Les commentaires vous permettent de recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents.

Vous pouvez créer un commentaire en utilisant l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un commentaire dans le Espace de travail Risk
- Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement

Créer un commentaire dans le Espace de travail Risk

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur des champs d'un enregistrement pour recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents, tels que la disposition et la responsabilité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez  de listes.
3. Dans la liste, accédez à **Examen et commentaires parallèles** et sélectionnez **Commentaires**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un nouveau commentaire, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau commentaire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le commentaire passe à l'état Brouillon.
7. Pour ajouter des éléments de commentaire, sélectionnez la liste connexe **Éléments** .
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouvel élément de commentaire

Champ	Description
État	État de l'élément de commentaire. Ce champ est automatiquement défini sur **Ouvert**.
Contexte	Champs de l'enregistrement sur lesquels vous souhaitez fournir des commentaires.
Commentaires du réviseur	Observations ou commentaires sur le contexte sélectionné.
Commentaires de la personne interrogée	Commentaires ou explications fournis par la personne interrogée pour obtenir des commentaires. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
    Les commentaires sont soumis et affectés à la personne interrogée. Le commentaire passe à l'état Affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau commentaire

Utilisez le formulaire Créer un nouveau commentaire pour fournir un commentaire sur un enregistrement ou les champs d'un enregistrement.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un nouveau commentaire

Champ	Description
Nom	Nom du commentaire.
Description	Brève description des commentaires.
Se réfère à l'enregistrement ServiceNow	Option permettant de sélectionner un enregistrement de table sur lequel vous souhaitez fournir des ServiceNow commentaires. Décochez cette option pour sélectionner un enregistrement externe.
Type d'enregistrement	Configuration de l'intégration des commentaires sur laquelle vous souhaitez fournir des commentaires. Cela vous permet de sélectionner la table définie dans la configuration. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement lorsque l'option **Se réfère à l'enregistrement ServiceNow** est sélectionnée.
Priorité	Priorité du commentaire.
Enregistrement	Enregistrement sur lequel vous souhaitez fournir des commentaires. Cela vous permet de sélectionner les enregistrements associés dans la table définie dans la configuration.
Liste de surveillance	Personnes à informer des commentaires.
Réviseurs	
Groupe de réviseur	Groupe fournissant les commentaires.
Réviseur	Personne fournissant les commentaires. Ce champ est automatiquement défini sur votre nom. Vous pouvez également fournir des commentaires au nom de quelqu'un.
Personnes chargées de répondre	
Groupe de personnes interrogées	Groupe qui répond au commentaire.
Personne interrogée	Personne répondant au commentaire.
Réponse	
Réponse	État de la réponse. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur.
Commentaires de la personne interrogée	Commentaires ou explications fournis par la personne interrogée pour obtenir des commentaires. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau commentaire (suite)

Champ	Description
Activité	
Notes de travail	Notes ou informations sur les commentaires. Par exemple, les problèmes associés à l'enregistrement et sa solution possible.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur les commentaires que vous souhaitez partager avec les clients.

Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement à partir du panneau latéral d'enregistrement à l'aide de l'application Risque avancé . Les commentaires vous permettent de recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez de listes.
3. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez créer un commentaire.
4. Dans le panneau latéral, sélectionnez de liste.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer un nouveau commentaire, reportez-vous à la section Formulaire Détails du commentaire.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le commentaire passe à l'état Brouillon.
8. **Facultatif :** Pour lancer une discussion dans la barre latérale, sélectionnez sur le commentaire, puis sélectionnez **Discuter**.
9. Pour ajouter des éléments de commentaire, sélectionnez Ajouter **un élément**.
10. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de commentaire

Champ	Description
Contexte d'enregistrement	Champs de l'enregistrement sur lesquels vous souhaitez fournir des commentaires.
Commentaires	Observations ou commentaires sur le contexte sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
    Les commentaires sont soumis et affectés à la personne interrogée. Le commentaire passe à l'état Affecté.

Formulaire Détails du commentaire

Utilisez le formulaire Détails du commentaire pour fournir des commentaires sur un enregistrement ou les champs d'un enregistrement à partir du panneau latéral d'enregistrement.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Détails du commentaire

Champ	Description
Nom	Nom du commentaire.
Description	Brève description des commentaires.
Groupe de réviseur	Groupe fournissant les commentaires.
Réviseur	Personne fournissant les commentaires. Ce champ est automatiquement défini sur votre nom. Vous pouvez également fournir des commentaires au nom de quelqu'un.
Groupe de personnes interrogées	Groupe qui répond au commentaire.
Personne interrogée	Personne répondant au commentaire.
Priorité	Priorité du commentaire.

Lancer une conversation instantanée à partir de Barre latérale dans l'Examen parallèle et commentaire

Lancez une Barre latérale conversation de messagerie instantanée pour collaborer entre différentes personnes concernées afin de réfléchir à des solutions, de clarifier les détails ou de coordonner les actions concernant les commentaires reçus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez  de listes.
3. Dans la liste, accédez à **Examen et commentaires parallèles** et sélectionnez **Commentaires**.
4. Ouvrez le commentaire dont vous souhaitez discuter.
5. Sélectionnez **Discuter**.
   La boîte de dialogue Démarrer une discussion dans la barre latérale s'affiche.
6. Pour lancer une discussion dans la barre latérale à partir du panneau latéral de l'enregistrement, ouvrez l'enregistrement dont vous souhaitez discuter et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le panneau latéral, sélectionnez de liste.

b. Sélectionnez le commentaire.

c. Sélectionnez sur le commentaire, puis sélectionnez **Discuter**.

7. Dans la boîte de dialogue Démarrer une discussion dans la barre latérale, renseignez les champs comme il convient.

Démarrer une discussion Sidebar

Champ	Description
Objet	Option permettant de donner un titre à la discussion dans la barre latérale.
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Vous pouvez inclure tous les utilisateurs ayant accès à cet enregistrement dans cette discussion.
Inclure un bref message pour les participants	Bref résumé des commentaires à discuter dans la discussion de la barre latérale.

8. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Répondre au commentaire

Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis à l'aide de l'application Risque avancé . Vous pouvez corriger ou rejeter le commentaire, à condition qu'il y ait une justification appropriée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_rvw_feedback.respondent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le commentaire auquel vous souhaitez répondre.
3. Pour répondre aux commentaires à partir du panneau latéral d'enregistrement, sélectionnez l'icône liste du de liste. sur l'enregistrement et procédez comme suit :

   a. Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis dans le champ **Réponse** .
   Le champ Réponse est requis pour rejeter un élément de commentaire.

   b. Sélectionnez **Rattraper** ou **Rejeter**.

4. Pour répondre aux commentaires sur l'enregistrement, accédez à la section **Réponse** et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez la réponse dans le champ **Réponse** .

b. Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis dans les commentaires de la **personne interrogée**.
Le champ Commentaires de la **personne interrogée** devient obligatoire lorsque vous sélectionnez la réponse comme **rejetée**.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Pour répondre aux éléments de commentaire, sélectionnez la liste connexe **Éléments** et procédez comme suit :
La liste connexe **des éléments** s'affiche uniquement lorsque le réviseur ajoute des éléments de commentaire tout en fournissant des commentaires.

a. Sélectionnez les éléments de commentaire.

b. Sélectionnez la réponse dans le champ **État** .

c. Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis dans les commentaires de la **personne interrogée**.
Le champ Commentaires de la **personne interrogée** devient obligatoire lorsque vous sélectionnez la réponse comme **rejetée**.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Sélectionnez **Envoyer pour révision**.
Vous devez fermer tous les éléments ouverts pour envoyer le commentaire au réviseur.

Examiner et fermer le commentaire

Examinez la réponse au commentaire et effectuez d'autres actions à l'aide de l'application Risque avancé .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le commentaire que vous souhaitez examiner et évaluer les commentaires et la réponse de la personne interrogée.
3. Si vous êtes satisfait de la réponse, vous avez les choix suivants :
   - Pour fermer le commentaire, sélectionnez **Fermer**.
   - Pour fermer le commentaire par une action, sélectionnez **Fermer et lancez une action**.

   Remarque : Vous pouvez créer un problème ou lier le commentaire à un enregistrement existant pour faciliter le suivi et la résolution.

4. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, sélectionnez l'icône ••• et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Passer au brouillon**.
Cette action efface les réponses précédentes de la personne interrogée.

b. Sélectionnez **OK**.

Rôles pour Examen parallèle et commentaire

Lors de l'intégration Examen parallèle et commentaire à d'autres applications, les utilisateurs doivent disposer des rôles nécessaires pour examiner les enregistrements, capturer les commentaires et suivre la fermeture des commentaires.

Les rôles suivants ont été introduits pour permettre aux utilisateurs d'autres applications d'utiliser :Examen parallèle et commentaire

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Contenu sous	Description
sn_rvw_feedback.admin	sn_risk.admin	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent configurer une configuration d'intégration des commentaires pour définir la table sur laquelle vous souhaitez utiliser l'examen et les commentaires en parallèle.
sn_rvw_feedback.réviseur	sn_risk_workspace.IT_risk_manager sn_risk_workspace.operational_risk_manager	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des commentaires sur un enregistrement qu'ils examinent, suggérer des améliorations globales ou des changements à des champs spécifiques de l'enregistrement.
sn_rvw_feedback.répondant	sn_risk_workspace.business_op_risk_manager	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent prendre les mesures nécessaires et fournir des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis.
sn_rvw_feedback.lecteur	sn_risk.reader	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture aux commentaires.

Projet d'évaluation des risques

Vous pouvez effectuer des évaluations sur plusieurs risques et contrôles simultanément en créant un projet d'évaluation des risques. Le projet d'évaluation des risques permet aux évaluateurs d'examiner plusieurs risques et contrôles pour comprendre leur impact potentiel, leur probabilité et les stratégies d'atténuation associées.

Vue d'ensemble d'un projet d'évaluation des risques

Un projet d'évaluation des risques est un processus structuré conçu pour évaluer plusieurs risques et contrôles simultanément, en particulier dans les environnements d'auto-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évaluation des risques et du contrôle en atelier. Elle remplace la saisie manuelle des données et les workflows fragmentés en permettant une collecte de données efficace, une contribution collaborative des parties prenantes et un reporting automatisé. Un projet d'évaluation des risques simplifie la coordination, accélère les processus et améliore la précision des données en fournissant un espace de travail unifié pour évaluer les risques collectivement et de manière fiable.

Remarque : L'évaluation de plusieurs risques et contrôles n'est prise en charge que dans .Espace de travail Risk

Avantages d'un projet d'évaluation des risques

Voici les principaux avantages d'un projet d'évaluation des risques :

- Simplifie le processus RCSA en permettant d'évaluer plusieurs risques et contrôles en même temps, ce qui permet de gagner du temps sur la collecte manuelle des données.
- Réduit les risques d'erreurs et d'incohérences en utilisant la gestion automatisée des erreurs et en fournissant des résumés complets des erreurs avant de finaliser les évaluations.
- Réduit les échanges inutiles entre les parties prenantes en impliquant tous les participants requis dans le projet d'évaluation.
- Permet de naviguer entre les différentes étapes des évaluations des risques et d'accéder simultanément à plusieurs risques et contrôles, sans changer d'écran.
- Fournit des rapports de synthèse détaillés sur les résultats de l'évaluation.
- Simplifie le processus d'approbation de tous les risques ensemble au sein du projet.
- Active l'accès aux informations de référence relatives à chaque risque dans le panneau de barre latérale.

Profils impliqués

Les personnes suivantes sont impliquées dans le projet d'évaluation des risques :

Propriétaire du projet

Le propriétaire du projet crée et gère le projet d'évaluation des risques. Il comprend la mise en place du contexte du projet, l'identification des parties prenantes concernées et la définition de l'étendue des risques à évaluer.

Évaluateur

L'évaluateur de projet évalue plusieurs risques et contrôles au sein du projet d'évaluation des risques. Ils analysent chaque risque, évaluent l'efficacité des contrôles existants et créent des stratégies de réponse aux risques.

Approbateur

L'approbateur de projet examine les évaluations des risques terminées et donne l'approbation finale au projet. Il s'assure que tous les risques du champ d'application ont été évalués et approuve ou rejette l'évaluation des risques.

Rôles requis

Les rôles suivants sont requis pour un projet d'évaluation des risques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lecteur de projet d'évaluation des risques [sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader] : fournit un accès en lecture seule aux projets d'évaluation des risques.
- Utilisateur de projet d'évaluation des risques [sn_risk_advanced.risk_asmt_project_user] : accorde la possibilité de créer des projets d'évaluation des risques et de mettre à jour ou de supprimer uniquement les projets créés par l'utilisateur.
- Gestionnaire de projet d'évaluation des risques [sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manager] : permet de créer, mettre à jour et supprimer des projets d'évaluation des risques.

Pour plus d'informations, consultez Rôles installés avec le GRC Espace de travail Risk.

Information associée

Workflow du projet d'évaluation des risques

Créer un projet d'évaluation des risques

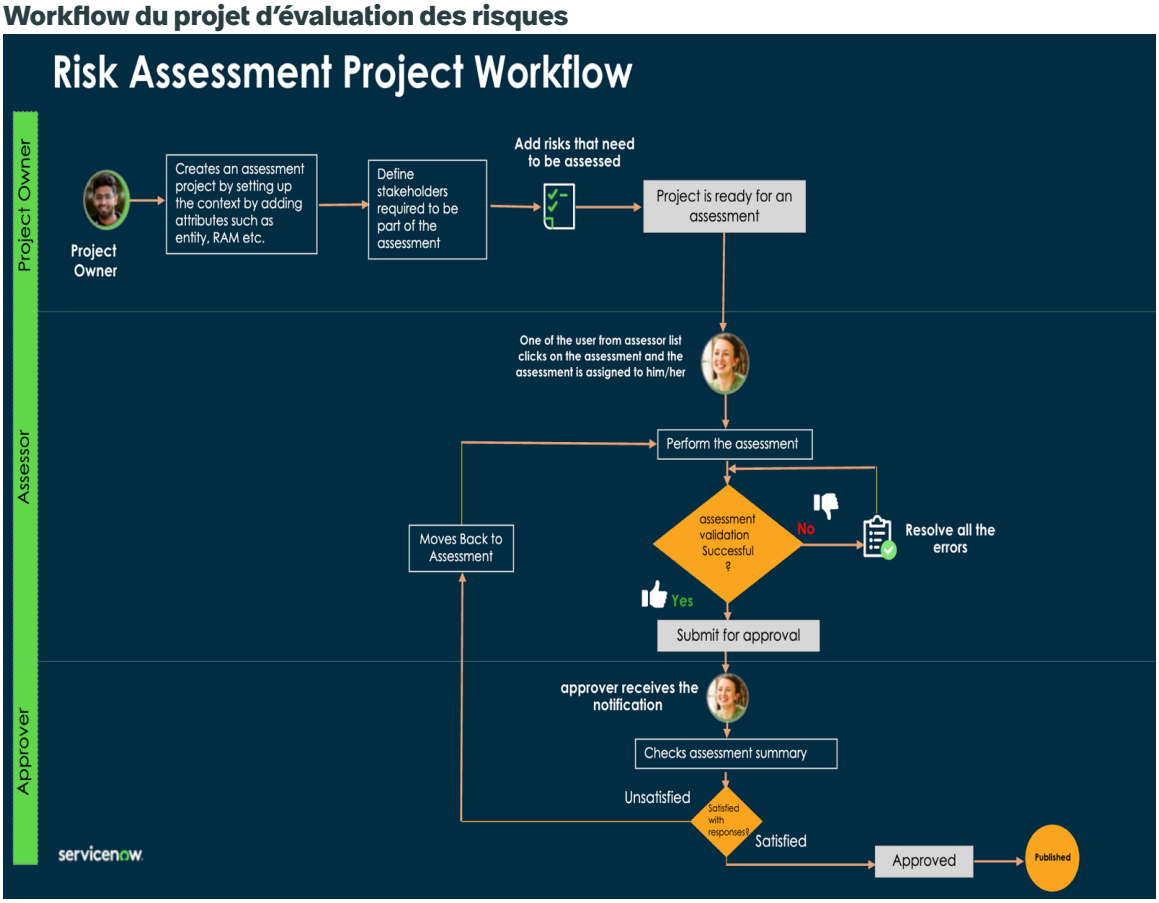
Workflow du projet d'évaluation des risques

Le workflow du projet d'évaluation des risques est un processus structuré permettant d'évaluer simultanément plusieurs risques et contrôles à l'aide de Espace de travail Risk.

Explorer le parcours de l'utilisateur pour un projet d'évaluation des risques

Le diagramme suivant montre le workflow d'un projet d'évaluation des risques.

Workflow du projet d'évaluation des risques



Les étapes d'un projet d'évaluation des risques sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. **Définir** : à cette étape, le projet d'évaluation des risques est créé. Un utilisateur de projet d'évaluation des risques ([sn_risk_advanced.risk_asmt_project_user]) ou un chef de projet d'évaluation des risques ([sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manager]) peut créer un projet d'évaluation des risques et effectuer les tâches suivantes :
   a. Définissez le contexte en incluant l'entité évaluable et la méthodologie d'évaluation des risques (RAM).
   b. Spécifiez le nom et la description du projet.
   c. Identifiez et ajoutez les parties prenantes pertinentes, y compris le propriétaire du projet, les évaluateurs et les utilisateurs de la liste de surveillance.
2. **Définition du champ d'application des risques** : à cette étape, le propriétaire du projet d'évaluation des risques est responsable de la définition des risques à évaluer. Les options suivantes sont disponibles pour mapper les risques pour l'entité composite ou unique sélectionnée :

   Créer des risques à partir d'entités en amont

   Option permettant d'ajouter des risques en fonction des relations sous-jacentes avec les entités sélectionnées. Les risques sont automatiquement mappés à partir des entités sous-jacentes. Vous pouvez les supprimer sans les supprimer des entités sous-jacentes. Cette option est spécifique aux entités composites.

   Créer un risque ad hoc

   Option permettant d'ajouter un risque qui n'est pas dans la bibliothèque.

   Créer un risque à partir des déclarations de risque

   Option permettant d'ajouter des risques à partir de la définition du risque.

3. **Évaluation** : à cette étape, l'évaluateur évalue chaque risque du champ d'application à l'aide de la méthodologie d'évaluation définie. Tout au long de l'évaluation, l'évaluateur peut accéder à un résumé de l'évaluation. La gestion automatisée des erreurs permet aux évaluateurs de valider les projets d'évaluation des risques, réduisant ainsi la probabilité d'erreurs et d'incohérences. Une fois l'évaluation terminée, l'évaluateur soumet l'évaluation pour approbation.

   Remarque : Les évaluateurs peuvent également ajouter des risques et des contrôles pendant l'étape d'évaluation.

4. **Approbation** : à cette étape, les approbateurs configurés dans le configurateur d'approbation examinent le résumé de l'évaluation. En fonction de leur satisfaction à l'égard de l'évaluation, l'approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

   Approuver

   Le projet passe à l'étape Terminé.

   Refuser

   Le projet passe à l'étape de l'évaluation pour que l'évaluateur puisse résoudre les problèmes identifiés et apporter les révisions nécessaires.

Remarque : Une fois que le projet a atteint l'état Terminé, vous pouvez créer un nouveau projet avec la même RAM et la même entité. Lorsque le nouveau projet atteint l'état Terminé, l'ancien projet passe à l'état Archivé.

Créer un projet d'évaluation des risques

Créez un projet d'évaluation des risques pour effectuer des évaluations sur plusieurs risques et contrôles simultanément à l'aide de Espace de travail Risk. Vous pouvez définir le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contexte du projet, y compris l'entité évaluable, la méthodologie d'évaluation des risques (RAM), le nom du projet, sa description, ainsi qu'identifier et ajouter des parties prenantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.project_user, sn_risk_workspace.operational_risk_manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez  de listes.
3. Dans la liste, accédez aux **projets d'évaluation des risques** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. À l'étape Définir, procédez comme suit.

   a. Dans la section Contexte, renseignez les champs.

   Contexte

Champ	Description
Entité évaluable	Entité unique ou composite qui doit être évaluée.
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques au sein du projet.

   b. Sélectionnez **Suivant**.

   c. Dans la section Détails, renseignez les champs.

   Détails

Champ	Description
Nom	Nom du projet d'évaluation des risques. Le nom est généré automatiquement en fonction de l'entité évaluable sélectionnée, suivi du mois et de l'année en cours, séparés par un séparateur. Vous pouvez modifier le nom si nécessaire.
Description	Description du projet d'évaluation des risques. Cela aide les évaluateurs à comprendre le projet en détail.

   d. Sélectionnez **Suivant**.

   e. Dans la section Parties prenantes, renseignez les champs.

   Personnes concernées

Champ	Description
Propriétaire	Nom du propriétaire du projet. Ce champ est automatiquement défini sur l'utilisateur qui a créé le projet, mais vous pouvez le modifier si nécessaire.
Type d'évaluateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'évaluation du projet. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ **Utilisateurs** : option permettant de sélectionner les utilisateurs responsables de l'évaluation du projet. ▪ **Groupe** : option permettant de sélectionner un groupe d'utilisateurs responsables de l'évaluation du projet. ▪ **Propriétaire de l'entité** : option permettant de sélectionner le propriétaire de l'entité évaluable en tant qu'évaluateur. ▪ **Partie prenante de l'entité** : option permettant de sélectionner un évaluateur dans la liste des parties prenantes de l'entité évaluable.
Évaluateurs	Utilisateur responsable de l'évaluation du projet. Ce champ n'apparaît que lorsque **Utilisateurs** est sélectionné à partir du **type d'évaluateur**.
Groupe d'évaluateurs	Groupe responsable de la cote de risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné dans le **type d'évaluateur**.
Évaluateurs à partir de l'entité	Les évaluateurs de la liste des parties prenantes de l'entité évaluable. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **la personne concernée par l'entité** est sélectionnée dans le **type d'évaluateur**.
Type de liste de surveillance	Utilisateurs ou groupe pouvant afficher et recevoir des notifications sur le projet. Les choix sont les suivants : ▪ **Utilisateurs** : option permettant de sélectionner les utilisateurs qui peuvent afficher et recevoir des notifications sur le projet. ▪ **Groupe** : option permettant de sélectionner un groupe d'utilisateurs qui peuvent afficher et recevoir des notifications sur le projet. ▪ **Partie prenante de l'entité** : option permettant de sélectionner des utilisateurs de la liste de surveillance à partir de la liste des parties prenantes de l'entité évaluable.
Utilisateurs de la liste de surveillance	Utilisateurs qui peuvent afficher et recevoir des notifications sur le projet. Ce champ **n'apparaît** que lorsque Utilisateurs est sélectionné dans le **type de liste de surveillance**.
Groupe de liste de surveillance	Groupe qui peut afficher et recevoir des notifications sur le projet. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné dans le **type de liste de surveillance**.
Utilisateurs de la liste de surveillance à partir de l'entité	Utilisateurs de la liste de surveillance à partir de la liste des parties prenantes de l'entité évaluable. Ce champ apparaît uniquement lorsque **la personne concernée par l'entité** est sélectionnée dans le **type de liste de surveillance**.

Le projet passe à l'étape de risque du champ d'application et vous pouvez voir une liste de risques mappés à partir des entités sous-jacentes.

6. Pour ajouter des risques dans l'étape de risque du champ d'application, vous pouvez procéder comme suit :
   a. **Facultatif :** Pour créer des risques à partir de la définition du risque, sélectionnez **Créer à partir des déclarations de risque**.
   b. **Facultatif :** Pour ajouter un risque qui ne se trouve pas dans la bibliothèque, sélectionnez **Créer un risque ad hoc**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. **Facultatif :** Pour supprimer les risques de l'évaluation sans les supprimer des entités sous-jacentes, sélectionnez les risques, puis sélectionnez **Supprimer**.

d. **Facultatif :** Pour ajouter des risques qui ont été supprimés, sélectionnez **Ajouter un risque**.

7. Sélectionnez **Suivant**.
   Le projet passe à l'étape Évaluation, et une notification est envoyée à l'évaluateur.

Effectuer une évaluation sur un projet d'évaluation des risques dans la vue empilée

Effectuez des évaluations sur plusieurs risques et contrôles simultanément dans un projet d'évaluation des risques à l'aide de Espace de travail Risk. Vous pouvez évaluer les risques inhérents, l'efficacité des contrôles, les risques résiduels et les risques cibles. Vous pouvez définir des réponses aux risques qui vous permettent de gérer et d'atténuer les risques identifiés au cours du processus d'évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Remarque : Vous devez ajouter manuellement les rôles sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader et sn_risk_advanced.ara_assessor à sn_grc.business_user pour effectuer des évaluations sur le projet d'évaluation des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le projet d'évaluation des risques que vous souhaitez évaluer.
3. Sélectionnez Vue **empilée** pour évaluer le projet d'évaluation des risques.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'évaluation**.
5. Pour commencer l'évaluation, sélectionnez **Commençons**.
   Si vous effectuez une nouvelle évaluation, la boîte de dialogue Copier les évaluations des risques s'affiche. Sélectionnez **Oui** pour copier les réponses de l'évaluation des risques précédente.
6. **Facultatif :** Pour réaffecter le projet, sélectionnez Actions ⋮, puis sélectionnez **Réaffecter**.
7. **Facultatif :** Pour ajouter des risques au projet, vous pouvez procéder comme suit :

   a. Pour créer des risques à partir de la définition du risque, sélectionnez l'icône ⋮, puis sélectionnez **Créer à partir des déclarations de risque**.

   b. Pour ajouter un risque qui n'est pas dans la bibliothèque, sélectionnez l'icône ⋮, puis sélectionnez **Créer un risque ad hoc**.

   c. Pour ajouter des risques sous-jacents qui ont été supprimés, sélectionnez l'icône ⋮, puis sélectionnez **Ajouter un risque**.

   Les risques avec une évaluation en cours ne peuvent pas être ajoutés dans le cadre du projet d'évaluation des risques.

8. **Facultatif :** Pour éliminer les risques du projet, vous pouvez procéder comme suit :
   Les risques supprimés du champ d'application continuent de faire partie du projet, mais sont marqués comme non applicables à des fins de génération de rapports. Toutefois, les risques ad hoc supprimés sont complètement supprimés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Actions**.

b. Sélectionnez **Supprimer le risque**.
La boîte de dialogue Supprimer le risque s'affiche.

c. Dans la boîte de dialogue Supprimer le risque, fournissez une justification et sélectionnez **Supprimer**.
Le risque sélectionné est supprimé, ainsi que toutes les réponses associées.

9. Répondre à tous les facteurs dans les évaluations inhérentes, de contrôle et résiduelles, et définir une stratégie de réponse aux risques pour chaque risque du projet.
L'application enregistre automatiquement vos réponses et calcule le score de risque global.
10. Pour afficher le résumé complet de l'évaluation, sélectionnez **Afficher le résumé**.
11. Pour vérifier toute erreur dans l'évaluation avant de soumettre l'évaluation, sélectionnez l'icône , puis sélectionnez **Valider**.
Vous pouvez voir la liste des erreurs, le cas échéant, qui doivent être résolues dans le panneau latéral pour le risque sélectionné.
12. Identifiez les erreurs et résolvez-les.
13. Sélectionnez **Valider** pour vérifier si les erreurs ont été résolues.
14. Pour soumettre le projet d'évaluation des risques pour approbation, sélectionnez **Soumettre**, puis **Confirmer la soumission**.
Les évaluations sont à nouveau validées à cette étape. Examinez le résumé de l'évaluation avant de soumettre. Vous ne pouvez pas apporter de changements après la soumission.

Effectuer une évaluation sur un projet d'évaluation des risques dans la vue grille

Effectuez des évaluations sur plusieurs risques et contrôles simultanément dans un projet d'évaluation des risques à l'aide de la vue en grille. Vous pouvez évaluer les risques inhérents, l'efficacité des contrôles, les risques résiduels et les risques cibles. Vous pouvez définir des réponses aux risques qui vous permettent de gérer et d'atténuer les risques identifiés au cours du processus d'évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

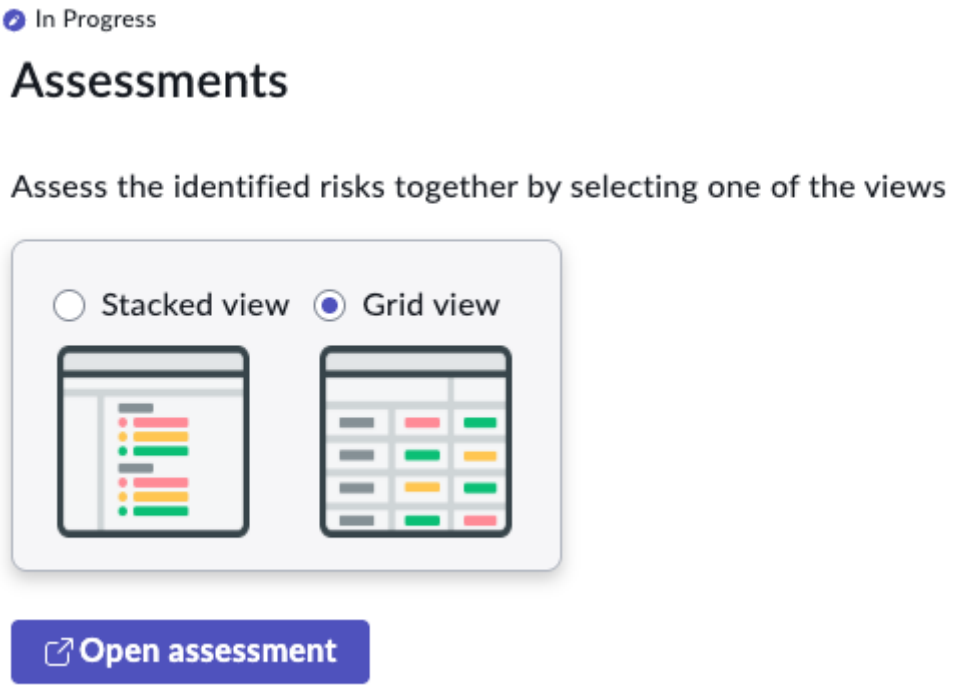
Remarque : Vous devez ajouter manuellement les rôles sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader et sn_risk_advanced.ara_assessor à sn_grc.business_user pour effectuer des évaluations sur le projet d'évaluation des risques.

Procédure

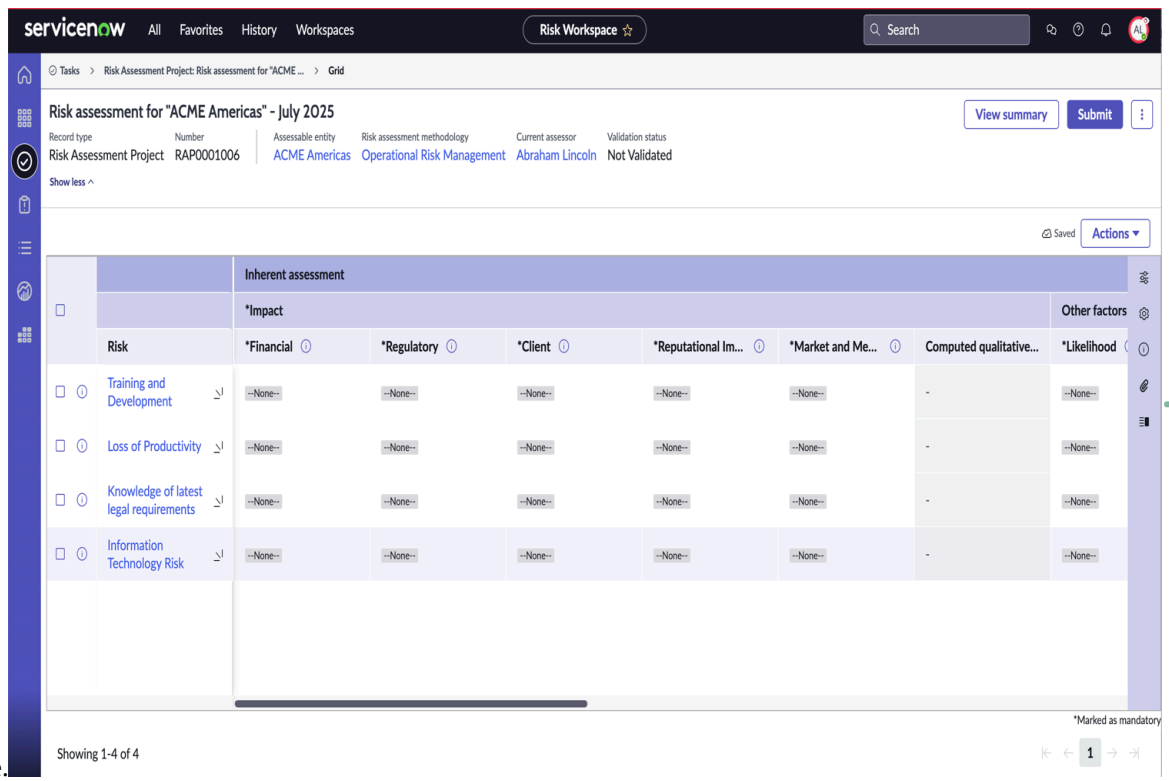
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le projet d'évaluation des risques que vous souhaitez évaluer et effectuez l'une des actions suivantes.
3. Sélectionnez la **vue Grille** pour évaluer le projet d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Ouvrir l'évaluation**.
   Une interface de type feuille de calcul apparaît pour évaluer les risques et les contrôles dans une vue basée sur une grille.



5. **Facultatif :** Pour réaffecter le projet, sélectionnez Actions ⋮, puis sélectionnez **Réaffecter**.
6. **Facultatif :** Pour ajouter des risques au projet, vous pouvez procéder comme suit :

Traduction automatique

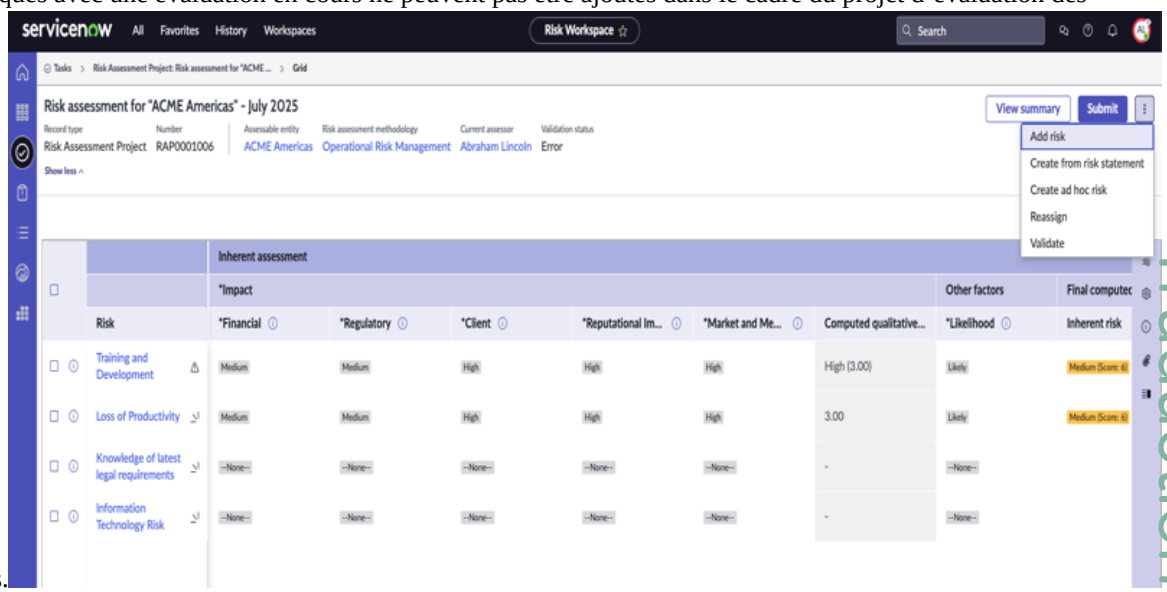
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour créer des risques à partir de la définition du risque, sélectionnez l'icône ⋮, puis sélectionnez **Créer à partir des déclarations de risque**.

b. Pour ajouter un risque qui n'est pas dans la bibliothèque, sélectionnez l'icône ⋮, puis sélectionnez **Créer un risque ad hoc**.

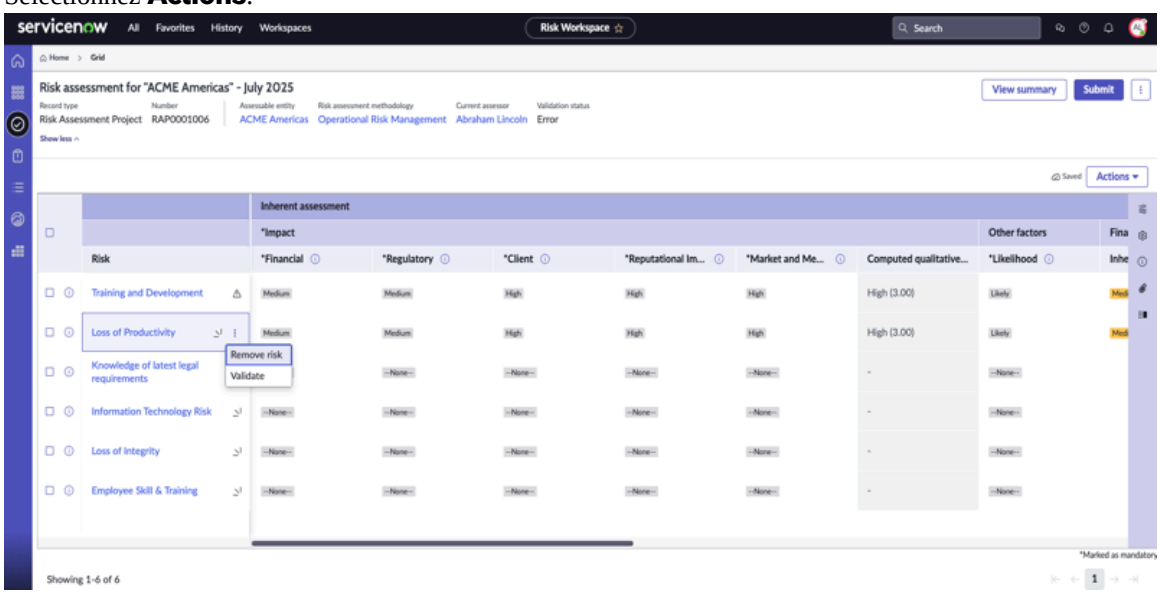
c. Pour ajouter des risques sous-jacents qui ont été supprimés, sélectionnez l'icône ⋮, puis sélectionnez **Ajouter un risque**.

Les risques avec une évaluation en cours ne peuvent pas être ajoutés dans le cadre du projet d'évaluation des risques.



7. Facultatif : Pour éliminer les risques du projet, vous pouvez procéder comme suit :
Les risques supprimés du champ d'application continuent de faire partie du projet, mais sont marqués comme non applicables à des fins de génération de rapports. Toutefois, les risques ad hoc supprimés sont complètement supprimés.

a. Sélectionnez **Actions**.



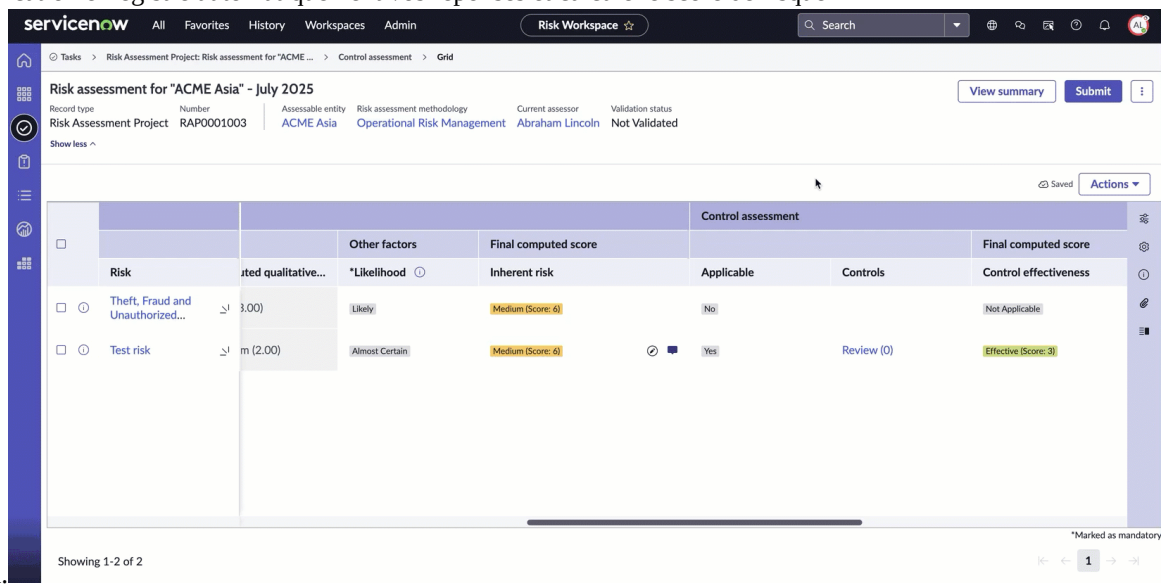
b. Sélectionnez **Supprimer le risque**.
La boîte de dialogue Supprimer le risque s'affiche.

Traduction automatique

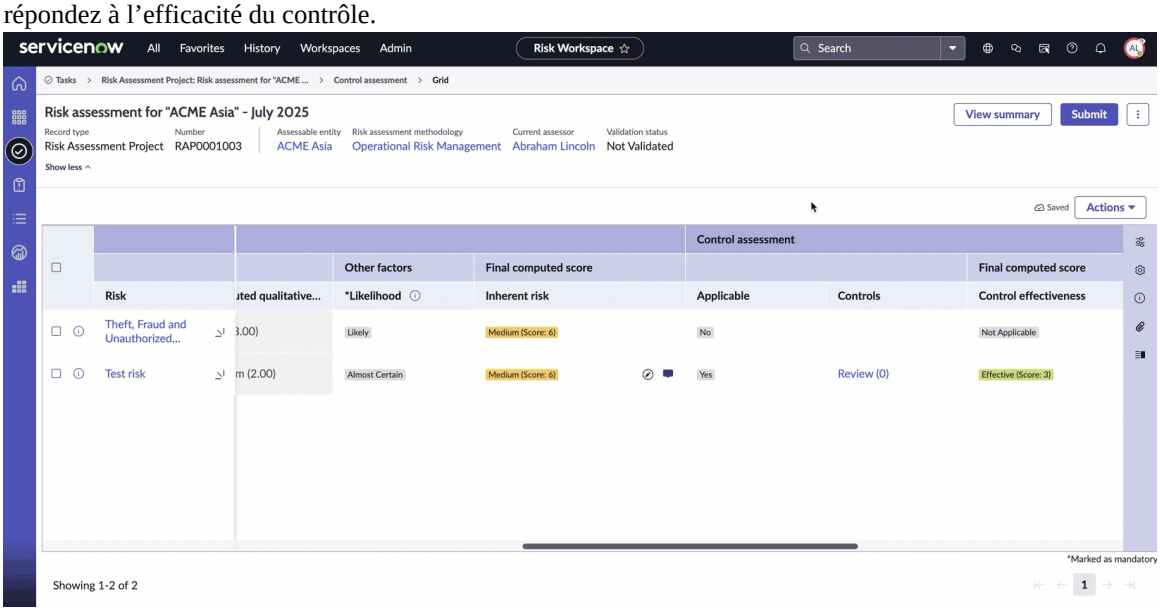
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la boîte de dialogue Supprimer le risque, fournissez une justification et sélectionnez **Supprimer**. Le risque sélectionné est supprimé, ainsi que toutes les réponses associées.

8. Répondre à tous les facteurs dans l'évaluation inhérente pour chaque risque du projet. L'application enregistre automatiquement vos réponses et calcule le score de risque global.



9. Pour évaluer les contrôles, sélectionnez **Oui** dans la colonne Applicable sous Évaluation de contrôle, puis répondez à l'efficacité du contrôle.

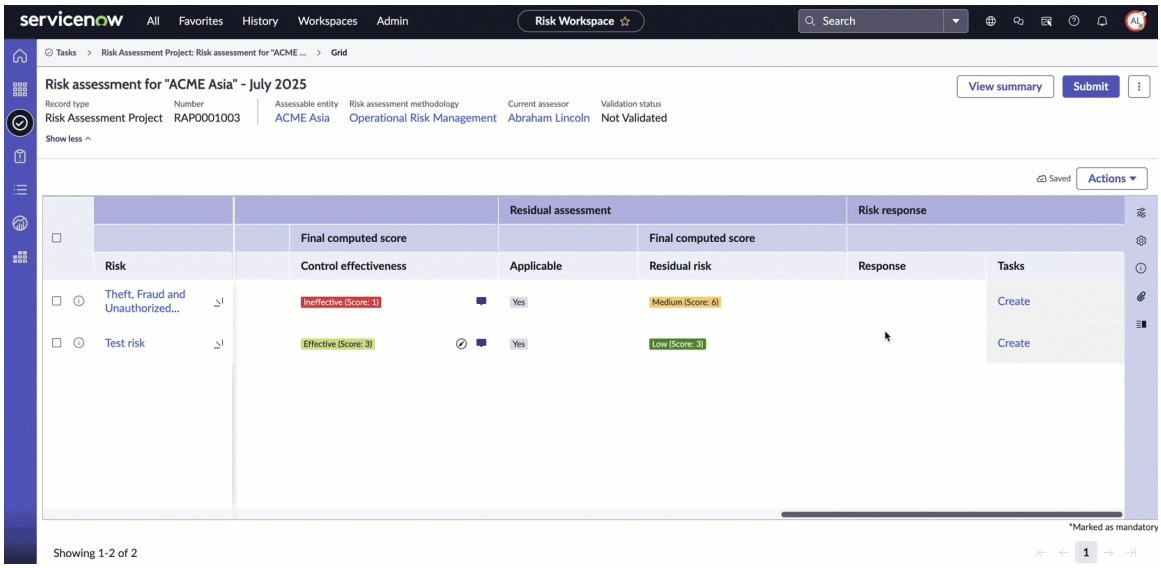


10. Pour évaluer l'évaluation résiduelle et l'évaluation cible, sélectionnez **Oui** dans la colonne Applicable. L'application calcule automatiquement les scores finaux calculés pour les évaluations individuelles.

11. Sélectionnez une stratégie de réponse aux risques et créez une tâche de réponse aux risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



12. Pour afficher le résumé complet de l'évaluation, sélectionnez **Afficher le résumé**.
13. Pour vérifier toute erreur dans l'évaluation avant de soumettre l'évaluation, sélectionnez l'icône ⋮, puis sélectionnez **Valider**.
    Vous pouvez voir la liste des erreurs, le cas échéant, qui doivent être résolues dans le panneau latéral pour le risque sélectionné.
14. Identifiez les erreurs et résolvez-les.
15. Sélectionnez **Valider** pour vérifier si les erreurs ont été résolues.
16. Pour soumettre le projet d'évaluation des risques pour approbation, sélectionnez **Soumettre**, puis **Confirmer la soumission**.
    Les évaluations sont à nouveau validées à cette étape. Examinez le résumé de l'évaluation avant de soumettre. Vous ne pouvez pas apporter de changements après la soumission.

Réévaluer un projet d'évaluation des risques

Réévaluez un projet d'évaluation des risques pour évaluer tout projet d'évaluation des risques terminé. Vérifiez que les risques sont examinés et mis à jour pour refléter de nouvelles idées ou des conditions changeantes, tout en maintenant l'alignement avec les objectifs organisationnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Remarque : Vous devez ajouter manuellement les rôles sn_risk_advanced.risk_asmt_project_reader et sn_risk_advanced.ara_assessor à sn_grc.business_user pour effectuer des évaluations sur le projet d'évaluation des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez la liste
3. Dans la liste, accédez aux **projets d'évaluation des risques** et sélectionnez **Terminé**.
4. Ouvrez le projet d'évaluation des risques que vous souhaitez réévaluer.
5. Sélectionnez **Réévaluer**.
   Une boîte de dialogue Réévaluer le projet s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez le motif de la nouvelle évaluation et fournissez un contexte supplémentaire dans la boîte de dialogue Réévaluer le projet.
7. Sélectionnez **Confirmer**.
   Le projet d'évaluation des risques est créé et passe à l'étape Champ d'application Risque, avec les détails de l'étape Définir pré-remplis à partir de l'évaluation précédente.
8. **Facultatif :** Pour modifier les détails du projet d'évaluation des risques, sélectionnez **Redéfinir**.

Que faire ensuite

Effectuer une évaluation sur un projet d'évaluation des risques dans la vue empilée

Réaffecter l'évaluateur pour un projet d'évaluation des risques

Réaffecter simultanément des évaluateurs pour plusieurs projets d'évaluation des risques en cours afin de minimiser les perturbations pendant les transitions entre les parties prenantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez la liste 
3. Dans la liste, accédez aux **projets d'évaluation des risques**, puis sélectionnez **En cours**.
4. Sélectionnez les projets d'évaluation des risques pour lesquels vous souhaitez réaffecter les évaluateurs.
   La boîte de dialogue Réaffecter le projet s'affiche.
5. Dans la boîte de dialogue Réaffecter le projet, sélectionnez l'évaluateur dans le champ **Sélectionner un évaluateur** .
6. Sélectionnez **Confirmer**.

Rapport matriciel dans Espace de travail Risk

Le rapport matriciel est un rapport structuré que vous pouvez configurer pour l'afficher sous forme de grille ou de tableau dans le Espace de travail Risk. Vous pouvez utiliser le rapport matriciel pour accéder à la situation vis-à-vis du risque de votre organisation et l'analyser à l'aide de données liées aux entités, telles que les risques, les contrôles, les KRI et les événements.

Le rapport matriciel offre une vue configurable basée sur une grille dans le , conçue pour centraliser et simplifier l'accès Espace de travail Risk aux données de risque liées aux entités, y compris les risques, les contrôles, les KRI et les événements. En consolidant les informations fragmentées en une seule interface, le rapport matriciel fournit aux gestionnaires de risques une image claire et complète de la situation vis-à-vis du risque d'une entité.

Le rapport matriciel est accessible à partir de la page de destination Matrix du profil de risque de l'entité et de la page d'enregistrement d'entité individuelle. Le rapport matriciel permet de réduire la nécessité de passer d'une vue à l'autre, ce qui facilite l'évaluation du profil de risque global d'une entité. Il permet une identification plus rapide des lacunes en matière de données et permet une analyse des risques et une prise de décision plus efficaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages du rapport matriciel

Les avantages du rapport Matrix sont les suivants :

- Affiche les risques, les contrôles, les KRI et les événements liés à une entité en un seul endroit, réduisant ainsi la nécessité de naviguer dans plusieurs enregistrements ou pages.
- Offre une mise en page basée sur une grille qui vous aide à comprendre plus facilement les relations entre les éléments de données.
- Permet aux administrateurs de configurer des colonnes en fonction de leurs besoins.
- Minimise le temps passé à passer d'une section de l'application à l'autre en rassemblant les données clés.
- Aide les gestionnaires de risques à évaluer la situation vis-à-vis du risque d'une entité et à identifier les lacunes ou les problèmes qui nécessitent une attention particulière.

Configurer le registre des rapports matriciels

Configurez le registre des rapports matriciels pour sélectionner la table de base. Vous pouvez créer une relation de la base avec la table cible pour configurer les détails du rapport pour un enregistrement lié à l'entité ou une page de destination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_matrix_report.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapport matriciel** > **Registre des rapports matriciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez le nom du registre des rapports matriciels dans le champ **Nom** .
4. Sélectionnez **l'entité [sn_grc_profile]** dans le champ Table **de base** .
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le registre des rapports matriciels est créé et apparaît dans une vue de liste.
6. Sélectionnez le registre des rapports matriciels que vous avez créé.
   Le niveau de base de la configuration est renseigné automatiquement, qui contient la table cible de base et vous pouvez sélectionner n'importe quelle condition de filtre. Pour la configuration de niveau suivant, ajoutez de nouvelles relations entre la table de base et une table cible pour le rapport matriciel.
7. Dans la liste connexe Relations **matricielles**, sélectionnez Nouveau.
8. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de relation matricielle.
9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous avez configuré la table de base, qui est le niveau 0 de la configuration du rapport matriciel. Vous pouvez également ajouter de nouvelles configurations. Par exemple, si vous avez sélectionné la table de base comme entité, vous pouvez ajouter des configurations telles que le risque associé à cette entité, qui est de niveau 1. Pour le niveau 2, vous pouvez configurer une relation entre les contrôles et les problèmes. L'enregistrement parent en tant que source permet d'identifier l'enregistrement à partir duquel les données sont extraites.

Remarque : La table source et la relation ne peuvent pas être identiques dans le registre des rapports matriciels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Une fois la relation matricielle terminée, vous pouvez Configurer les champs de la table cible en tant que colonnes pour le rapport matriciel.

Créer une configuration de rapport matriciel pour Espace de travail Risk

Créez la configuration du rapport matriciel en nommant le rapport, en choisissant un type d'affichage (page de destination ou page d'enregistrement) et en définissant des conditions de filtre sur la table de base.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_matrix_report.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapport matriciel** > **Configurations de rapports matriciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration du rapport matriciel.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Configuration du rapport matriciel

Utilisez le formulaire de configuration du rapport matriciel pour configurer le rapport matriciel dans le Espace de travail Risk.

Formulaire Configuration du rapport matriciel

Champ	Description
Nom	Titre de la matrice affichée dans le rapport. Par exemple, Matrice du profil de risque de l'entité.
Rapport matriciel	Référence du registre des rapports matriciels.
Table de base	Table de base du registre des rapports matriciels.
Espace de travail	Espace de travail auquel cette configuration du rapport s'applique. Vous devez sélectionner **l'espace de travail Risque**.
Type d'affichage	Type d'affichage. Les options sont les suivantes : • **Page de destination** : option permettant de sélectionner si vous souhaitez que cette configuration s'applique à la page Matrice de profil de risque de l'entité. • **Page d'enregistrement** : option permettant de sélectionner si vous souhaitez que cette configuration s'applique à un enregistrement d'entité individuel.
Est par défaut	Option pour le type d'affichage par défaut. Le champ s'affiche uniquement lorsque **Page de destination** est sélectionnée dans Type **d'affichage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du rapport matriciel (suite)

Champ	Description
Configuration matricielle	
Filtre actif	Conditions de filtre supplémentaires appliquées à la table de base. Enregistrement ou table où cette configuration ou ce rapport est affiché. Le champ s'affiche uniquement lorsque **Page de destination** est sélectionnée dans Type **d'affichage**.
Configuré pour	Enregistrement ou table où cette configuration ou ce rapport est affiché. Le champ s'affiche uniquement lorsque la **page d'enregistrement** est sélectionnée dans Type **d'affichage**.
Condition de filtre	Conditions de filtre sur la table configurée.
Relation de table de base	Relation entre la table configurée et la table de base.

Afficher le rapport matriciel sur la page de destination et la page d'enregistrement de l'espace de travail Risk

Accédez à la situation vis-à-vis du risque de votre organisation et analysez-la à l'aide de données liées aux entités, telles que les risques, les contrôles, les KRI et les événements, dans une vue centralisée et configurable basée sur une grille. Le rapport Matrix réduit le temps passé à changer de vue et aide les gestionnaires de risques à évaluer les données plus facilement, ce qui conduit à une gestion des risques plus proactive et rationalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.IT_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Espace de travail Risk et le module d'extension de rapport matriciel doivent être installés pour utiliser cette fonctionnalité.

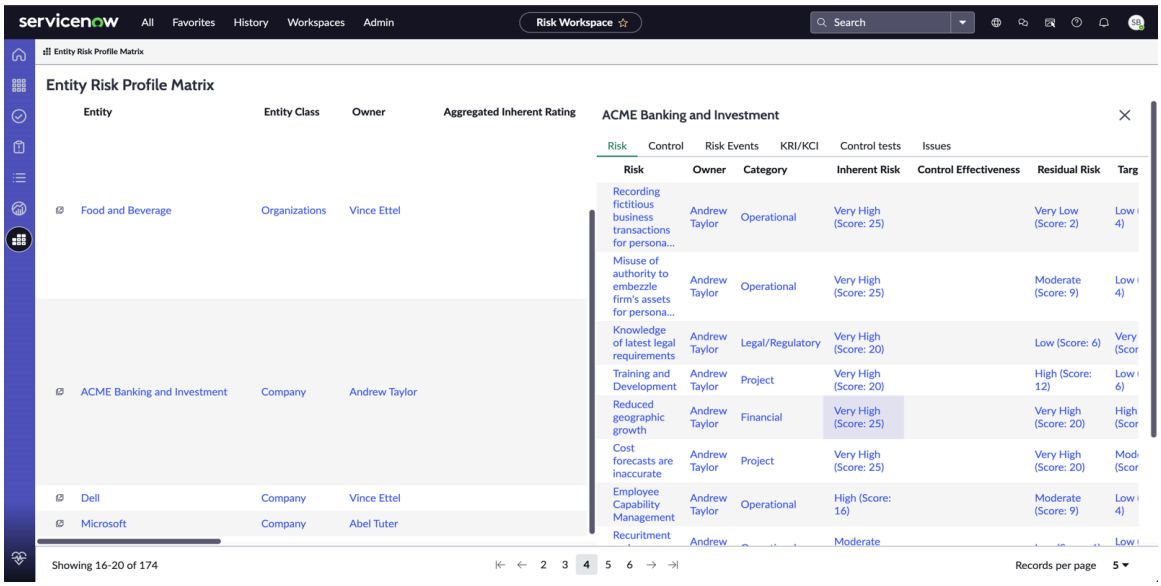
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionner la matrice de profil de risque de l'entité
   Pour la configuration matricielle de type d'affichage de la page de destination, vous pouvez afficher le rapport matriciel dans le Espace de travail Risk.
3. Sélectionnez l'icône Afficher les informations connexes en regard du nom de l'entité pour afficher le rapport matriciel.

Traduction automatique

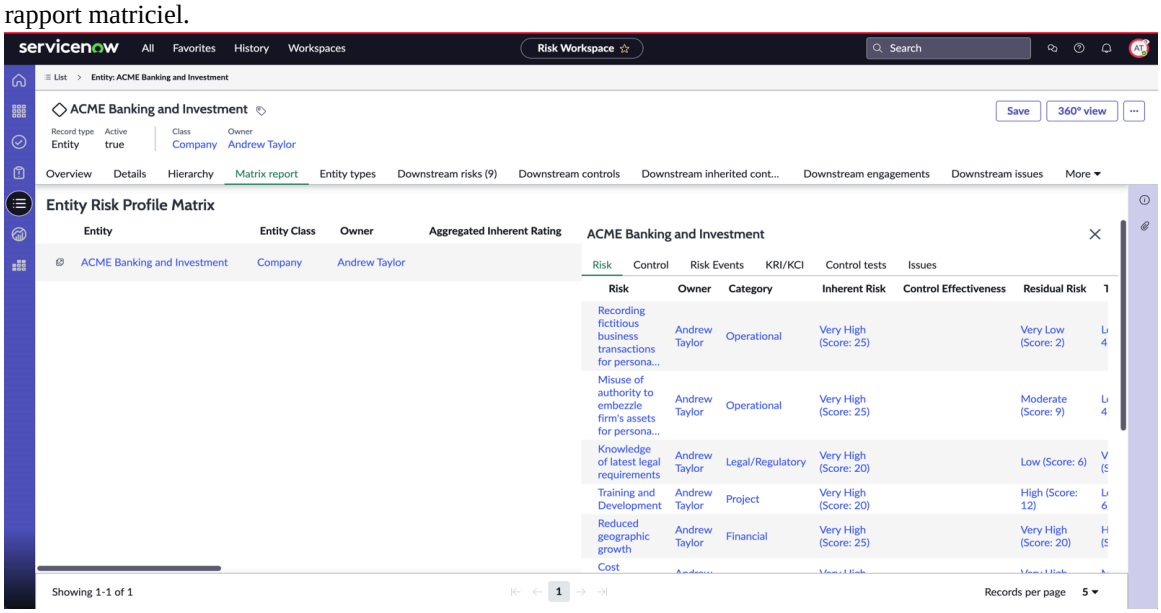
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Pour afficher le rapport matriciel sur la page d'enregistrement d'entité, sélectionnez 

5. Ouvrez l'enregistrement d'entité pour lequel vous souhaitez afficher le rapport matriciel, puis sélectionnez la liste connexe Rapport **matriciel** .

6. Sélectionnez l'icône Afficher les informations connexes  en regard du nom de l'entité pour afficher le rapport matriciel.



GRC : Mesures dans Gestion intégrée des risques

Les mesures de risque sont définies comme une mesure quantifiable utilisée pour suivre et évaluer l'état d'un risque spécifique. Les mesures aident à suivre l'exposition d'un risque au fil du temps.

Les indicateurs de risque sont un outil important dans la gestion des risques opérationnels. Les indicateurs facilitent le suivi et la maîtrise des risques. Par conséquent, ils peuvent être utilisés pour soutenir une gamme d'activités et de processus de gestion des risques opérationnels, tels que la détermination des risques, les évaluations des risques et des contrôles, la mise en œuvre d'une propension au risque efficace et les cadres de gestion des risques et de gouvernance. Les indicateurs ne prennent en charge qu'un seul type de résultats appelé réussite ou échec et ne prennent pas en charge les types de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tels que le nombre, le pourcentage ou le montant monétaire. Les mesures offrent un meilleur mécanisme d'escalade et de notification pour les indicateurs, permettent de définir spécifiquement les propriétaires des données et la classification des indicateurs.

Les principaux avantages des métriques sont les suivants.

- Fournit une visibilité continue sur les performances de risque et de contrôle.
- Alerte les propriétaires respectifs du changement des performances de risque et de contrôle.
- Automatise les tâches de collecte de données de mesure, ce qui fait gagner du temps à l'organisation.
- Surveille et partage efficacement les informations sur les risques dans l'ensemble de l'organisation.

Utilisations de l'GRC : Mesures IRM

L'application GRC : Mesures est utilisée par diverses applications telles que Gestion intégrée des risques.

La gestion des risques et l'environnement, le social et la gouvernance (ESG) sont des concepts qui se recoupent de plusieurs manières, l'ESG faisant référence aux critères utilisés par les investisseurs pour évaluer la durabilité d'une entreprise. Les facteurs ESG tiennent compte de questions telles que le changement climatique, les droits de l'homme, la diversité et l'inclusion, la gouvernance d'entreprise et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, entre autres. La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et atténuer les risques susceptibles d'affecter la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs, notamment les risques financiers, opérationnels et de réputation. La relation entre la gestion des risques et l'ESG est forte car des facteurs ESG mal gérés peuvent créer des risques importants pour les entreprises. Par exemple, une entreprise ayant de mauvaises pratiques environnementales peut être confrontée à des risques juridiques et réglementaires, de réputation et opérationnels. De même, une entreprise dont les pratiques de gouvernance sont faibles peut être confrontée à des risques juridiques et de réputation, ainsi qu'à des risques liés aux conflits d'intérêts et à une mauvaise prise de décision. En intégrant les facteurs ESG dans leurs processus de gestion des risques, les entreprises peuvent identifier et atténuer ces risques, ce qui conduit à des modèles commerciaux plus durables et plus résilients. Par exemple, une entreprise qui identifie et atténue ses risques environnementaux peut réduire son exposition aux futures réglementations environnementales, tandis qu'une entreprise qui améliore ses pratiques de gouvernance peut réduire son exposition aux risques juridiques et de réputation. Par conséquent, les entreprises qui gèrent efficacement leurs risques ESG peuvent améliorer leurs capacités globales de gestion des risques, créer de la valeur à long terme et assurer la durabilité de leurs modèles économiques.

Types de mesures

Voici les types de mesures.

- Indicateurs clés de risque (KRI) : ces indicateurs identifient le degré d'exposition à un risque ou à un ensemble de risques donné. Des exemples de KRI sont : le moral du personnel déterminé par des enquêtes auprès des employés, le nombre de tentatives de piratage informatique, le nombre de publications négatives sur les réseaux sociaux à la suite d'un événement de perte, etc.

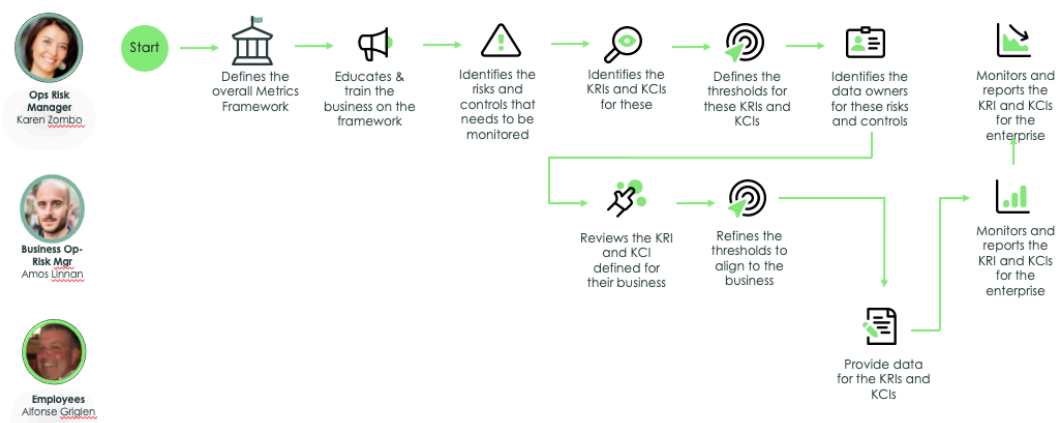
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Indicateurs de contrôle clés (KCI) : ces indicateurs identifient l'efficacité des contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition au risque donnée.
- Indicateurs clés de performance (KPI) : ces indicateurs montrent l'efficacité avec laquelle l'exposition au risque est gérée. Ces indicateurs montrent la réalisation par rapport aux objectifs.

L'image suivante montre le workflow des mesures.

Workflow des mesures



Différence entre les indicateurs et les mesures

Les indicateurs sont utilisés comme tests ou évaluations de contrôle automatisés, tandis que les mesures sont utilisées comme outil de surveillance des KRI et des KCI. La table suivante répertorie les différences entre un indicateur et une mesure.

Comparaison des indicateurs et des mesures

Indicateurs GRC	Mesures
Utilisé pour la surveillance continue des risques et des contrôles et pour la collecte des données associées.	Utilisé pour mesurer le degré auquel un système, un composant ou un processus possède un attribut donné.
Permet de surveiller un risque ou un contrôle.	Peut être utilisé pour mesurer n'importe quel GRC objet.
Ne peut avoir que des valeurs binaires telles que réussite ou échec.	Peut avoir n'importe quelle valeur : quantitative (nombres) ou qualitative (texte).

Explorer GRC : Mesures

Une mesure est utilisée pour mesurer et évaluer l'efficacité des processus de votre organisation. Une mesure ou une combinaison de mesures peut fournir un aperçu d'un système, d'un composant ou d'un processus. L'application GRC : Mesures permet à d'autres applications d'évaluer, de comparer et de suivre les performances des processus.

Mesures

L'application GRC : Mesures est installée automatiquement avec l'application ESG Management à partir du ServiceNow® Store. Le rôle d'utilisateur responsable de la lecture, de la création et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la mise à jour des mesures et des définitions de mesures est le gestionnaire de mesures ESG Management (sn_esg.metrics_manager).

Avec l'application GRC : Mesures, vous pouvez définir des mesures à l'aide du formulaire de mesures. Les mesures sont une combinaison d'une définition de mesure et d'une entité. L'application de la définition de mesure à une entité crée une mesure. Une fois les mesures définies, des données sont collectées pour suivre l'efficacité et la performance de vos processus. Par exemple, imaginez une mesure qui évalue l'efficacité d'un processus de résolution d'incident en calculant le temps nécessaire à sa résolution.

Chaque entreprise dispose de diverses sources de données lui permettant de créer et structurer ses propres analyses de mesures. Pour établir une mesure utile, le gestionnaire de mesures doit d'abord évaluer et définir les objectifs. Puis il définit les cibles pour les mesures intégrées à ses décisions d'entreprise.

Mesures qualitatives et quantitatives

Vous pouvez classer vos mesures en mesures qualitatives et quantitatives.

Les mesures qualitatives dans ESG Management sont dérivées de l'opinion subjective que vous formez en fonction d'autres informations. Certains exemples de mesures qualitatives dans les secteurs de ESG Management sont la crédibilité de la marque, la valeur de l'entreprise, etc.

Les mesures quantitatives dans ESG Management sont celles que vous pouvez exprimer en nombre, à l'aide de certaines formules. Les exemples de mesures quantitatives d'une organisation incluent la déclaration de la consommation totale d'énergie, de la consommation d'énergie par région, etc.

Exemples de mesures

Prenons l'exemple de la mesure des émissions de gaz à effet de serre pour les entités business de votre entreprise. Les émissions de gaz à effet de serre sont classées en trois groupes appelés Scopes par le Protocole international sur les gaz à effet de serre (GES).

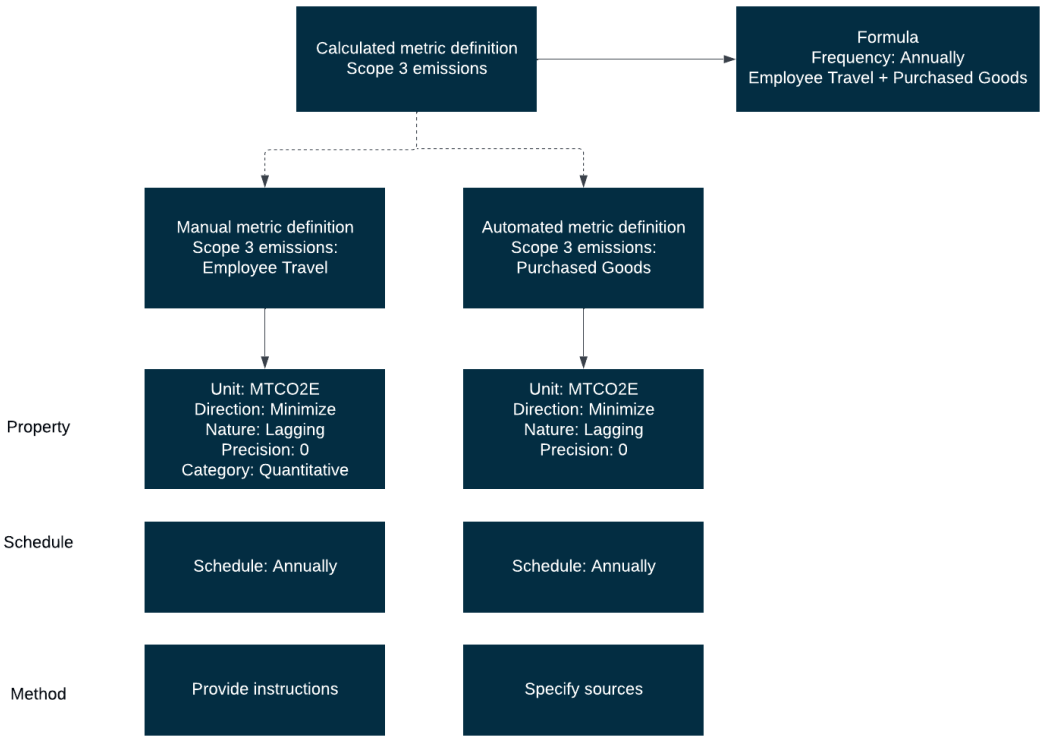
Vous souhaitez mesurer des émissions du Scope 3 pour les catégories suivantes : déplacements des employés et produits achetés. La politique de déplacement des employés s'applique à tous les employés de l'organisation. Vous pouvez collecter manuellement les mesures de la politique de déplacement des employés en fournissant des instructions dans la définition de mesure.

D'autre part, les mesures des produits achetés sont collectées automatiquement en fonction de la méthode, du calendrier et de la propriété de base des conditions spécifiées dans la définition de mesure. Le processus de collecte de mesures est illustré dans l'image suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir une mesure



Données de mesure par entité

Les données de mesures par table d'entité (sn_grc_metric_data_by_entity) comprennent des données de définition de mesure et des données de mesures pour les entités, ainsi que des données agrégées pour les entités parentes définies dans la hiérarchie des entités. Par exemple, si un gestionnaire de divulgation de rapports ESG souhaite comprendre le total des émissions pour une année entière pour un emplacement particulier et si l'emplacement comporte des sous-emplacements, vous pouvez également agréger les données et les utiliser pour générer des rapports. Par exemple, imaginons que votre organisation est implantée au Japon. L'emplacement Japon comporte, quant à lui, deux sous-emplacements, Tokyo et Kyoto. Supposons que vous souhaitez connaître vos émissions totales annuelles du Scope 1 pour l'année 2022 pour le Japon. À l'aide de la fonctionnalité des dimensions temporelles, vous pouvez agréger vos données et visualiser vos émissions totales pour une année. Vous pouvez également agréger les données pour un trimestre, une semaine ou un mois en fonction de vos besoins en matière de génération de rapports. Les données de cette table sont collectées en fonction du calendrier de la mesure ou de l'entité.

Composants de GRC : Mesures

Une mesure se compose de plusieurs composants tels que la définition de mesure, les données de mesure, les données de définition de mesure et les tâches de données de mesure. Tous ces éléments ou parties contribuent au processus de collecte des mesures de diverses manières.

Définitions de mesures

Une définition de mesure est un enregistrement au niveau du modèle qui aide à définir les propriétés de base d'une mesure. Ces propriétés incluent l'unité, la direction, la nature, la précision, la fréquence de collecte des données et la catégorie de la mesure. La mesure elle-même collecte les scores, qui sont ensuite regroupés dans le modèle de mesure défini. L'avantage de la création et de l'utilisation d'une définition de mesure réside dans sa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

capacité à rationaliser le processus de création de mesures à l'aide de ces modèles de définition de mesures. Par exemple, imaginez que vous avez plusieurs unités commerciales et que vous devez collecter des données sur les revenus pour chacune d'entre elles. Sans définition de mesure, vous devez créer des modèles distincts pour chaque unité business et spécifier à plusieurs reprises les propriétés de mesure. Toutefois, l'utilisation d'une définition de mesure vous simplifie cette tâche. Une fois la définition de mesure créée, vous pouvez facilement joindre vos entités (unités business dans ce cas) et collecter les mesures sans dupliquer les efforts.

L'application GRC : Mesures fournit les types de définitions de mesures suivants :

- Définition de mesure automatisée : les données sont collectées automatiquement.
- Définition de mesure manuelle : les données sont collectées manuellement.
- Définition de la mesure calculée : les données sont collectées en agrégeant des données provenant d'autres mesures enfants.

Données de mesures

Lorsque vous exécutez une mesure, les données de mesure sont créées. Dans le cas des définitions de mesures manuelles, les valeurs des données de mesure sont copiées à partir des tâches de données de mesure lorsque celles-ci sont fermées. Pour répondre aux demandes hors cycle qui souhaitent obtenir les informations les plus récentes sur les définitions de mesures et les mesures existantes, vous pouvez créer des tâches de données de mesure ad hoc sur des mesures manuelles. Sur le formulaire des données de mesure, l'option **Ad hoc** indique si la tâche de données de mesure a été créée en tant que tâche ad hoc. Il est important de noter que ces tâches ad hoc ne contribuent pas aux données de définition des mesures agrégées, ne sont pas prises en compte pour le déploiement de la hiérarchie d'entités et ne sont pas évaluées pour la cote de seuil, Variance (%). Toutefois, dans une définition de mesure calculée, si le **niveau de calcul** est défini sur **Entité** et qu'il existe des tâches ad hoc à partir des définitions de mesures manuelles, ces tâches sont regroupées pour dériver les données de définition de mesure calculées.

Pour une définition de mesure automatisée scriptée, les valeurs sont mises à jour lorsque vous exécutez le script. Pour une définition de mesure automatisée de base, les valeurs sont mises à jour à partir de la table sélectionnée. Le champ **Variance (%)** affiche la variation entre les données de mesure de la période en cours et celles de la période précédente. Cette différence est exprimée en pourcentage. Le champ Données de la **dernière période** fait référence aux données de mesures de la période précédente.

Données de définition de mesure

Les données de définition de mesure sont automatiquement créées lorsque la définition de mesure est exécutée et agrégée. Sur la page de données de définition de mesure, le champ **Variance (%)** indique la variation entre les données de définition de mesure de la période en cours et celles de la période précédente. Cette différence est exprimée en pourcentage. Le champ Données de la **dernière période** fait référence aux données de définition de mesure de la période précédente.

Tâches de données de mesure

Les tâches de données de mesure ne s'appliquent qu'aux définitions de mesures manuelles. Ces tâches sont générées chaque fois que des mesures manuelles sont exécutées et que les propriétaires des données fournissent des réponses pour ces tâches manuellement. Vous pouvez fournir des réponses à plusieurs tâches de données de mesure à l'aide de la table de données de mesure. Pour plus d'informations, consultez Table de données de mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un gestionnaire de mesures est habilité à déterminer si une tâche de données de mesure doit être approuvée. Si l'approbation est nécessaire, vous pouvez choisir entre deux méthodes : Approbation simple ou Approbation avancée à l'aide de la `Metric approval` propriété. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la section Composants installés avec ESG Management .

Types de définitions de mesures

Un gestionnaire de mesures définit les mesures via la création d'une définition de mesure. Une définition de mesure est un enregistrement au niveau du modèle. Dans la définition de mesure, vous définissez les propriétés principales de la mesure, telles que l'unité, la direction, la nature, la précision et la catégorie. Les mesures collectent les scores, et ces scores sont déployés dans la définition de mesure.

L'application GRC : Mesures fournit les types de définitions de mesures suivants :

- Définition de mesure automatisée : les données sont collectées automatiquement.
- Définition de mesure manuelle : les données sont collectées manuellement.
- Définition de mesure calculée : les données sont collectées en agrégeant des scores à partir d'autres mesures enfants.

Ces types de définitions de mesures sont expliqués plus en détail dans les sections suivantes.

Définition de mesure automatisée

Dans les définitions de mesures automatisées, les données sont collectées automatiquement en fonction des conditions définies dans la définition de mesure, telles que les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier. Pour la méthode, le gestionnaire de mesures spécifie la table source ou le script utilisé pour collecter les données de mesures et les critères de filtre pour filtrer les données de mesures. Consultez Créer une définition de mesure automatisée pour plus d'informations.

Définition de mesure manuelle

Dans les définitions de mesures manuelles, la collecte de données se fait manuellement. Le propriétaire des données d'une mesure particulière fournit les données de mesures selon les instructions. En tant que gestionnaire de mesures, vous devez définir les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier de la définition de mesure. Dans la méthode, spécifiez les instructions pour la définition de mesure en tant que gestionnaire de mesures. Spécifiez également les détails de la collecte de données, tels que le type de propriétaire des données, le propriétaire des données et les détails d'approbation.

Dans une définition de mesure manuelle, une tâche de données de mesures est générée en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. En tant que gestionnaire de mesures, vous pouvez affecter la tâche à un propriétaire de données qui fournit les données pour la tâche. Consultez Créer une définition de mesure manuelle pour plus d'informations. Lorsqu'une tâche de données de mesures est créée, une notification par e-mail générée par le système est envoyée au propriétaire de la tâche. En tant que propriétaire de données de mesure, vous pouvez fournir les données pour plusieurs mesures à l'aide du module Tâches de mesures (Pour plus d'informations, consultez Fournir des données pour plusieurs mesures .

Chaque tâche de données de mesures a une date d'échéance définie dans le formulaire de définition de mesure manuelle. Par défaut, la date d'échéance suit le calendrier 8h-17h. Toutefois, un administrateur des risques peut également modifier le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un calendrier . Si l'administrateur des risques souhaite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

remplacer le calendrier, il peut modifier la *sn_grc_metric.metric_data_task_schedule* propriété.

Les catégories de mesures quantitatives et qualitatives peuvent être créées à l'aide de la définition de mesure manuelle.

Il est possible de convertir une définition de mesure manuelle en une définition de mesure automatisée, et une définition de mesure automatisée en une définition de mesure manuelle. Si une définition de mesure manuelle comporte des tâches ouvertes, il est nécessaire de les fermer avant de convertir la définition de mesure manuelle.

Définition de mesure calculée

Une définition de mesure calculée permet de calculer les scores de ses enfants. Elle peut inclure les définitions de mesures automatisées et manuelles, les mesures (quantitatives) et d'autres définitions de mesures calculées de fréquence identique. En tant que gestionnaire de mesures, vous devez spécifier la façon dont vous souhaitez calculer le score des définitions de mesures et la fréquence à laquelle vous souhaitez le calculer.

La définition de mesure calculée déploie les scores de ses enfants. La propriété de déploiement définie dans la définition de mesure calculée se compose d'une formule de déploiement et d'un calendrier pour la fréquence de déploiement. Une définition de mesure calculée peut inclure ces définitions de mesures automatisées et manuelles, ainsi que les mesures de ses enfants qui sont effectuées à la même fréquence que la définition de mesure calculée parente. Consultez Créer une définition de mesure calculée pour plus d'informations.

Appliquer la définition de mesure aux entités

Vous pouvez appliquer les définitions de mesures aux entités de votre organisation. Au lieu de définir la mesure pour chaque entité, vous pouvez définir la définition de mesure une seule fois, puis appliquer cette définition de mesure à vos entités.

Par exemple, supposons que vous souhaitez mesurer les émissions de gaz à effet de serre des entités de votre organisation. Définir la mesure pour chaque entité est un processus chronophage. En créant une définition de mesure, vous pouvez définir la mesure une seule fois, puis appliquer cette définition de mesure à vos entités.

L'illustration suivante montre comment appliquer la définition des données de mesures à une entité. Si vous disposez d'une définition de mesure automatisée pour la catégorie de mesure des produits achetés, la mesure peut être appliquée à l'entité Produits et à l'entité IT de votre entreprise. Si vous disposez d'une définition de mesure manuelle telle que Déplacement des employés, la mesure peut être appliquée à l'entité Entreprise de votre organisation, car la politique de déplacement s'applique à tout le monde dans l'ensemble de l'entreprise.

Appliquer la définition des données de mesures à une entité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuils dans Gestion intégrée des risques

Dans le contexte des mesures, les seuils font référence à des valeurs ou des limites prédéterminées utilisées pour évaluer les performances d'une mesure. Ces seuils sont généralement définis en fonction de critères ou d'objectifs spécifiques et servent de points de référence pour déterminer si la valeur ou la performance mesurée atteint, dépasse ou tombe en dessous du niveau souhaité.

Les trois couleurs des seuils (rouge, orange et vert) sont couramment utilisées pour indiquer différents niveaux de performance ou d'état. Ces couleurs indiquent l'état, où le vert signifie que la mesure fonctionne bien par rapport aux attentes, l'orange signale la prudence ou l'avertissement, et le rouge signifie une situation critique. Par exemple, imaginez un scénario où vous avez établi une définition de mesure visant à réduire le risque de crédit, avec la direction de la mesure définie sur Minimiser. Dans ce cas, les valeurs de mesures doivent être inférieures à la valeur de seuil spécifiée. Cette exigence découle de l'intention d'empêcher l'augmentation de la pollution et de favoriser sa réduction. Si la valeur de la mesure est supérieure à la limite définie, la valeur s'affiche en rouge ou en orange. Les seuils ne s'appliquent qu'aux définitions de mesures quantitatives.

Types de seuil

Il existe deux types de seuil pour une mesure.

- Statique : un seuil statique pour une mesure ou une définition de mesure fait référence à une valeur fixe utilisée comme limite pour le suivi d'une mesure.
- Dynamique : les seuils dynamiques sont spécifiés en pourcentages. Cela signifie que la variance en pourcentage est calculée sur la base de deux facteurs : la direction et les données précédentes.

  Par exemple, en juin 2023, le taux d'attrition est de 12 % sur la base de la moyenne du secteur, ce qui indique un niveau de risque relativement faible. L'objectif est de minimiser le risque d'attrition, de sorte que toute augmentation de la valeur de mesure est considérée comme indésirable. En juillet 2023, de nouvelles données de mesure sont collectées et montrent que la mesure du risque d'attrition a dévié de 5 %. Pour évaluer l'importance de cette augmentation, vous pouvez définir différents seuils représentant différents niveaux de changement. Ces seuils sont exprimés sous forme de différences en pourcentage par rapport aux données de la période précédente, dans ce cas, de juin 2023. Par exemple, l'organisation définit une plage de seuil comprise entre 5 % et 10 %. Si le pourcentage de changement de la mesure du risque d'attrition entre juin et juillet se situe dans cette plage, l'état du seuil est classé comme « orange ». Cela indique un niveau modéré de changement, signalant que la mesure s'est écartée de la valeur cible souhaitée, mais n'est pas encore critique. Toutefois, si le pourcentage de changement de la mesure du risque d'attrition dépasse ou atteint 15 %, l'état du seuil est classé « rouge ». Il s'agit d'un changement important qui exige une attention immédiate ou des mesures correctives, car il s'écarte considérablement de la valeur cible souhaitée. En surveillant ces seuils, l'organisation peut identifier et traiter rapidement les risques croissants d'attrition, ce qui permet une gestion efficace des risques.

Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un seuil pour une définition de mesure.

Table de données de mesures

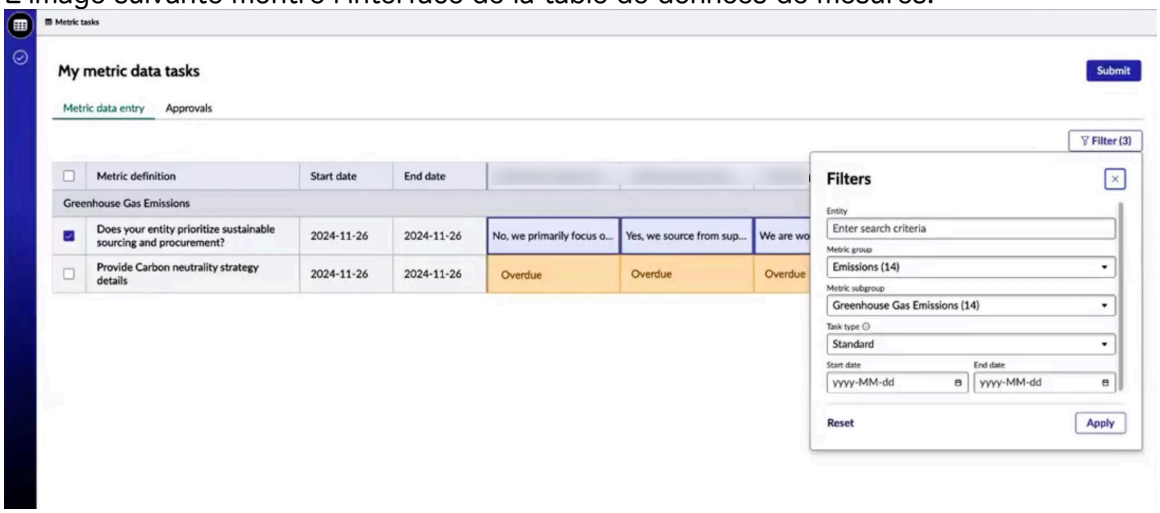
La table de données de mesures permet la collecte de données pour les mesures dans l'ensemble de l'organisation à l'aide d'une interface facile à utiliser, telle qu'une feuille de calcul avec plusieurs filtres et un workflow de gestion des tâches.

En tant que propriétaire des données, vous pouvez accéder à la table de données de mesures ( ) et effectuer les tâches qui vous sont affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'image suivante montre l'interface de la table de données de mesures.



La table de données de mesures offre les avantages suivants :

- Simplification de la collecte de données dans l'ensemble de l'organisation.
- Affichage de toutes les mesures auxquelles le propriétaire des données doit répondre en un seul endroit au lieu de naviguer dans plusieurs tâches.
- Affiche un maximum de 700 tâches à la fois.
- Simplifie le processus de fourniture de données en vous permettant de filtrer les tâches de données de mesure par entité, groupe de mesures, sous-groupes de mesures, date de début, date de fin et niveau d'approbation.
- Affiche les tâches ouvertes avec le nombre de tâches ouvertes entre parenthèses.
- Gestion d'une piste d'audit de tous les changements apportés aux données et des utilisateurs qui les ont apportées.
- Possibilité d'afficher les mesures réparties par entités.
- Apport d'informations supplémentaires au propriétaire des données pour référence, telles que les instructions à suivre lors de la fourniture des données.
- Possibilité pour les utilisateurs de joindre des fichiers dans le panneau latéral contextuel et de joindre les documents et liens pertinents.
- Permet aux gestionnaires de programmes ESG et aux gestionnaires des mesures d'afficher les données soumises par les propriétaires des données et d'approuver ou de rejeter plusieurs tâches de données avec des commentaires.
- Permet aux propriétaires des données d'afficher les commentaires de rejet dans l'onglet Activité.
- Visualisation de la tendance des trois dernières données de mesures quantitatives.
- Vous permet de voir les approbateurs de votre tâche et le statut d'approbation.
- Affiche la variance en pourcentage des données par rapport aux données de la période précédente.
- Affiche l'état du seuil si la mesure dépasse le seuil.
- Vous permet d'afficher les données de la dernière période.

Configurer les mesures

Vous pouvez configurer GRC : Mesures pour répondre aux besoins de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur de mesures, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer une définition de mesure manuelle
- Créer une définition de mesure calculée
- Créer une définition de mesure automatisée
- Mettre à jour une mesure
- Créer une unité de mesure
- Créer une mesure
- Créer un seuil pour une définition de mesure

Créer une définition de mesure manuelle

Créez une définition de mesure manuelle pour collecter les données manuellement d'une mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la définition de mesure manuelle, la collecte de données se fait manuellement. Une option est disponible pour configurer les mesures qualitatives et quantitatives.

Remarque : Les formulaires de création d'une définition de mesure automatisée ou d'une définition de mesure manuelle pointent vers la même table sn_grc_metric_definition. La différence entre les deux formulaires est la méthode de collecte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions de mesures manuelles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à .Champs de définition de mesures manuelles
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La définition de mesure est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

Champs de définition de mesures manuelles

Explication détaillée des champs sur le formulaire de définition de mesure manuelle.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle

Champ	Description
Détails de base	
Nom	Nom de la définition de mesure manuelle. Par exemple, Nombre d'incidents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant de marquer cette définition de mesure manuelle comme active.
Description	Brève description de la définition de mesure manuelle.
Catégorie	Catégorie des données de mesures. Les choix sont les suivants : • **Qualitative** : les données qualitatives sont de nature intangible et non numérique. Elles sont définies par les caractéristiques d'un processus ou d'une activité d'entreprise. • **Quantitative** : les données quantitatives sont de nature tangible et numérique. Elles sont définies par les chiffres ou les indicateurs clés de performance. **Remarque :** Les champs **Nature**, **Direction**, **Précision** et **Unité** ne sont affichés que lorsque la catégorie de la définition de mesure manuelle est **Quantitatif**.
Calendrier	Calendrier à utiliser pour l'agrégation des mesures. Seules les options de calendrier configurées peuvent être sélectionnées. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**. **Remarque :** Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien.
Méthode d'agrégation	Méthode utilisée pour calculer les données de mesure pour toutes les entités. Par exemple, si vous avez une mesure que vous souhaitez mesurer pour plusieurs entités telles que des personnes, des départements ou des régions, vous voudrez peut-être savoir comment calculer les scores de chaque entité en un score unique qui représente la performance globale. Votre choix de méthode d'agrégation dépend de votre objectif de collecte de mesures. Par exemple, si vous souhaitez vous intéresser aux performances globales et tenir compte des différences d'échelle ou de taille entre les entités, la somme ou la moyenne peut être plus appropriée. Si vous souhaitez identifier l'entité la plus performante, le maximum peut être plus approprié, tandis que si vous souhaitez identifier l'entité la moins performante, le minimum peut être plus approprié. L'agrégation se produit sur plusieurs périodes en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. Si la fréquence est mensuelle, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
	calcul a lieu tous les mois. Les quatre choix pour les méthodes d'agrégation sont les suivants : • **Somme** : les données de mesure de toutes les entités sont additionnées pour créer un score unique. • **Moyenne** : la moyenne des données de mesure de toutes les entités est calculée pour créer un score unique. • **Maximum** : les données de mesure les plus élevées parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique. • **Minimum** : les données de mesure les plus basses parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique.
Unité	Unité de la définition de mesure manuelle.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score. Ce champ est automatiquement défini sur **0**. Lorsque la précision est définie sur 0, le résultat est arrondi au nombre entier le plus proche. Par exemple, si une définition de mesure avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), le résultat est arrondi à 10. Lorsque la précision est fixée sur une valeur supérieure à 0, le résultat est arrondi à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, pour une précision de 1, un résultat de 4,45 sera arrondi à 4,5.
Fréquence	Fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les scores. Les choix sont les suivants : • **Quotidien** • **Hebdomadaire** • **Mensuel** • **Trimestriel** • **Semi-annuel** • **Annuel**
Date du premier cycle	Date de début de l'exécution de la définition de mesure pour la collecte de données en fonction de la fréquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
Collecte de données	
Type d'affectation de propriétaire des données	Type d’affectation du propriétaire des données pour les mesures dans la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Simple** Le système affecte le propriétaire des données ou le groupe de propriétaires des données spécifié à la mesure. • **Avancé** Le système affecte un propriétaire des données en fonction de la configuration d’affectation. Les administrateurs ESG [sn_esg.admin] ou les administrateurs Risk [sn_risk.admin] peuvent définir des configurations d’affectation pour affecter dynamiquement des propriétaires de données. Pour plus d’informations sur la création de configurations d’affectation, Créer une configuration d’affectation reportez-vous à et Nouvel enregistrement de configuration d’affectation. **Remarque :** Cette option est disponible si vous avez installé l’application GRC : Approver Configurator . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation Approver Configurator pour la configuration des approbations.
Type de propriétaire des données	Type de propriétaire des données responsable de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Propriétaire des données	Propriétaire des données responsable de la définition de mesure manuelle. Sélectionnez un propriétaire des données dans la liste. **Remarque :** Si vous avez sélectionné l’option avancée pour le **type d’affectation Propriétaire des données**, il s’agit du propriétaire des données affecté si la configuration d’affectation ne renvoie aucun résultat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
Type de résultat	Le format que vous souhaitez rendre disponible pour les réponses dans les tâches de données de mesure affectées. Cela s'applique aux réponses et aux réponses remplacées. • Texte : les utilisateurs peuvent saisir une réponse en texte brut. • HTML : Les utilisateurs peuvent entrer du code HTML en guise de réponse. • Choix : Les utilisateurs peuvent sélectionner un choix dans une liste. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Catégorie** est défini sur **Qualitatif**.
Table d'options	Table à partir de laquelle les choix sont renseignés. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Catégorie** est défini sur **Qualitatif**.
Champ de choix	Champ et ses valeurs de la table sélectionnée qui sont affichées pour chaque choix. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Catégorie** est défini sur **Qualitatif**.
Condition de choix	Option permettant d'afficher uniquement certains champs ou certaines valeurs dans le champ Choix sous des conditions définies. Sélectionnez **Définir des conditions** pour ouvrir le générateur de conditions. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Catégorie** est défini sur **Qualitatif**.
Instructions	Instructions pour le propriétaire des données. Méthode de collecte pour la définition de mesure manuelle.
Approbation requise	Option permettant d'indiquer si une approbation est requise pour la définition de mesure manuelle. **Remarque :** Lorsque l'option **Approbation requise** est activée, les champs **Type d'approbateur** et **Approbateur** s'affichent.
Type d'approbateur	Type d'approbateur de la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement lorsque la propriété d'approbation de mesure est définie sur **Simple**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Composants installés avec ESG Management .
Approbateur	Utilisateur approbateur ou groupe d'approbateurs chargé d'approuver la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Approbateur** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée. • **Groupe d'approbateurs** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la propriété d'approbation de mesure est définie sur **Simple**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Composants installés avec ESG Management .
Propriétés de la mesure	
Type	Méthode utilisée pour déterminer si le score est collecté manuellement ou de manière automatisée. Les choix sont les suivants : • **Automatisé** • **Manuel** Sélectionnez **Manuel**.
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Direction	Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
	• **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. • **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. **Remarque :** Les seuils peuvent être définis pour toutes les directions, à l'exception du **jalon**. Pour plus d'informations sur la création de seuils, voir Créer un seuil pour une mesure
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence.
Classification du rapport	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Décalage de date d'échéance	Nombre de jours après la date de fin lorsque la tâche de données de mesures arrive à échéance. Par exemple, si la fréquence d'une définition de mesure est mensuelle et que vous saisissez 15 dans ce champ, la date d'échéance de la tâche de données de mesure est en retard 15 jours après la fin du mois.
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure manuelle.
Nature	Nature de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • Mesure **avancée** (prédictive) : est prédictive et aide à anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En suivant la consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cet indicateur de premier plan permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions. • **Mesure de retard** (mesure de l'impact) : mesure l'impact des actions ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
	événements passés. Dans l'exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cette mesure au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines où d'autres améliorations sont nécessaires. Les mesures retardées aident à mesurer les résultats des actions passées et à éclairer les stratégies futures. • **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. Pour les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques de ses opérations qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables.
Sous-grouper	Sous-groupe auquel la mesure se rapporte
Mesure clé	Option permettant d'indiquer s'il s'agit d'une mesure clé pour votre entreprise.
Confidentialité	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : • La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. • L'enregistrement est à l'état **Brouillon**.	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
	Remarque : Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

Créer une configuration d'affectation

Créez une configuration d'affectation pour une définition de mesure manuelle afin que des propriétaires de données soient affectés dynamiquement à des mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_esg.admin ou sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la définition manuelle des mesures, vous pouvez choisir entre une option simple ou avancée pour l'affectation de propriétaires des données. Pour l'option avancée, vous devez configurer la façon dont le propriétaire des données est affecté en créant un enregistrement de configuration d'affectation. Pour plus d'informations sur le formulaire et les champs de définition manuelle de mesures, consultez Champs de définition de mesures manuelles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation et configurations des approbations** > **Configurations des affectations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à .Nouvel enregistrement de configuration d'affectation

   Remarque : Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les propriétaires de données seront affectés aux mesures en fonction des paramètres définis dans votre configuration d'affectation.

Remarque : Si la configuration d'affectation ne renvoie aucun résultat, l'utilisateur défini dans le champ **Propriétaire des données** de l'enregistrement de définition de mesure sera affecté en tant que propriétaire des données.

Créer une définition de mesure automatisée

Créez une définition de mesure automatisée pour collecter les données d'une mesure. Une définition de mesure spécifie la méthode et les propriétés clés de la mesure, telles que l'unité, la direction ou la nature de la mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les définitions de mesures automatisées, les données sont collectées automatiquement en fonction des conditions que vous définissez dans la définition de mesure. Dans la condition, spécifiez les tables utilisées pour la collecte des données de mesures. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données pour tous les incidents consignés au cours d'un mois spécifique, vous pouvez indiquer la table Incidents comme source pour la collecte de données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions de mesures automatisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour une explication détaillée des champs, reportez-vous à la section Champs de définition de mesures automatisés.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :** Dans le formulaire de la nouvelle définition de mesure automatisée, seul l'onglet **Détails** s'affiche. Une fois qu'une nouvelle définition de mesure automatisée est créée, des listes connexes supplémentaires s'affichent en plus de l'onglet **Détails** dans le formulaire.

Résultats

La définition de mesure automatisée est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

Champs de définition de mesures automatisés

Les champs du formulaire de définition de mesure automatisée sont expliqués dans cette rubrique.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée

Champ	Description
Détails de base	
Nom	Nom de la définition de mesure automatisée. Par exemple, Nombre d'incidents.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure automatisée comme active.
Description	Brève description de la définition de mesure automatisée.
Unité	Unité de la définition de mesure automatisée. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les données sont affichées.
Méthode d'agrégation	La méthode d'agrégation fait référence à la méthode utilisée pour calculer les données de mesure pour toutes les entités. Par exemple, si vous avez une mesure que vous souhaitez mesurer pour plusieurs entités telles que des personnes, des départements ou des régions, vous voudrez peut-être savoir comment

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	calculer les données pour chaque entité en un score unique qui représente la performance globale. Votre choix de méthode d'agrégation dépend de votre objectif de collecte de mesures. Par exemple, si vous vous intéressez aux performances globales et que vous souhaitez tenir compte des différences d'échelle ou de taille entre les entités, la somme ou la moyenne peut être plus appropriée. Si vous souhaitez identifier l'entité la plus performante, le maximum peut être plus approprié, tandis que si vous souhaitez identifier l'entité la moins performante, le minimum peut être plus approprié. L'agrégation se produit sur plusieurs périodes en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. Si la fréquence est mensuelle, le calcul aura lieu tous les mois. Les quatre choix pour les méthodes d'agrégation sont les suivants : • **Somme** : les données de mesure de toutes les entités sont additionnées pour créer un score unique. • **Moyenne** : la moyenne des données de mesure de toutes les entités est calculée pour créer un score unique. • **Maximum** : les données de mesure les plus élevées parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique. • **Minimum** : les données de mesure les plus basses parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique.
Classe	Classe à laquelle appartient la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **KPI** : indique le niveau de gestion de l'exposition au risque par rapport aux objectifs. Utilisez cette option pour ajouter des entités et des entités supplémentaires à la définition de mesure. • **KRI** : indique le degré d'exposition à un risque ou à un ensemble de risques donné. Utilisez cette option pour ajouter des risques et des déclarations de risque à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Risque avancé est activé. • **KCI** : indique l'efficacité de tous les contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition au risque donnée. Utilisez cette option pour ajouter des contrôles et des objectifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	de contrôle à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité est activé. **Important :** Ce champ apparaît uniquement lorsque la définition de mesure est créée à partir de la IRM suite d'applications. Il n'apparaît pas pour Environmental, Social, and Governance Management.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score. Lorsqu'un indicateur a une précision de 0, l'indicateur arrondit le résultat au nombre entier le plus proche. Par exemple, si un indicateur avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 10. Lorsqu'un indicateur a une précision supérieure à 0, l'indicateur arrondit à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, un indicateur avec une précision de 1 arrondira un résultat de 4,45 à 4,5.
Calendrier	Calendrier à utiliser pour l'agrégation des mesures. Seules les options de calendrier configurées peuvent être sélectionnées. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**. **Remarque :** Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien.
Fréquence	Fréquence de collecte selon laquelle la mesure est exécutée. Indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les données. Les choix sont les suivants : • **Quotidien** • **Hebdomadaire** • **Mensuel** • **Trimestriel** • **Semi-annuel** • **Annuel**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
Date du premier cycle	Date de début du calendrier de fréquence de collecte pour la définition de mesure automatisée.
Collecte de données	
Type de méthode	Type de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : • **De base** : indique l'utilisation de méthodes d'agrégation telles que somme, moyenne, maximum, minimum et nombre distinct. • **Scripté** : indique l'utilisation d'un script pour collecter les données. Cette option peut être utilisée lorsque, par exemple, vous souhaitez collecter des données à partir de plusieurs tables. • **Source externe** : indique que les données seront collectées à partir de sources externes. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données sur le nombre d'employés de votre organisation et leur ratio hommes-femmes, vous pouvez obtenir ces informations auprès d'une source externe telle Workday qu'une application qui stocke des données sur les ressources humaines. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Scripté**, vous devez enregistrer le formulaire et sélectionner **Ajouter un script** pour ajouter votre script. Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_metric.developer peuvent ajouter des scripts.
Table	Table à partir de laquelle les données sont obtenues pour les mesures. Ce champ s'affiche uniquement si le champ **Type de méthode** est défini sur **De base**.
Critère	Condition pour l'enregistrement à partir duquel les données sont collectées. Créez un filtre en ajoutant des conditions qui contiennent un champ, un opérateur et des valeurs, puis cliquez sur **Définir**. Par exemple, vous pouvez créer une condition selon laquelle vous souhaitez collecter des données uniquement pour les incidents dont la date d'échéance est dans le mois en cours. **Remarque :** Sélectionnez une valeur pour le champ **Table** avant de modifier ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
Agrégat	Méthode ou calcul utilisé pour regrouper les données de la table choisie. Lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Agréger**, un nouveau **Champ d'agrégation** s'affiche à côté du champ **Agréger**. Le **Champ d'agrégation** affiche l'enregistrement sélectionné. Les choix pour le champ **Agréger** sont les suivants : • **Nombre** : nombre d'enregistrements obtenus à partir de la table choisie. Par exemple, si vous souhaitez un décompte des incidents, vous pouvez sélectionner cette option. **Remarque :** Le **champ d'agrégation** ne s'affiche pas lorsque **l'option Nombre** est sélectionnée. • **Somme** : somme de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**. • **Moyenne** : moyenne des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**. • **Maximum** : maximum des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**. • **Minimum** : minimum des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ Agrégation**. • **Nombre distinct** : nombre de groupes dans l'ensemble de résultats qui sont regroupés par le **Champ d'agrégation**.
Champ de table	Colonne ou champ de la table sélectionnée dans le champ **Table** . Par exemple, vous pouvez sélectionner la colonne **Appelant** dans la table Incident. Cette sélection vous permet de comprendre quels appelants sont associés à la table Incident et de les comparer avec les appelants de vos entités. **Remarque :** Sélectionnez une table avant de modifier ce champ.
Champ d'agrégation	Colonne ou champ de la table sélectionnée dans le champ **Table** sur laquelle l'agrégation doit être effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'apparaît pas si **l'option Nombre** est sélectionnée dans le champ **Agrégat.**
Champ Entité	Colonne ou champ de la table d'entité. Les entités sont mises en correspondance en fonction du champ sélectionné dans le **champ Table** et du champ sélectionné dans le **champ Entité**. Ce champ est automatiquement défini sur **S'applique à l'enregistrement**. Dans le contexte de la table Incident de cette procédure, ce champ vous permet de comparer, par exemple, quel incident particulier a été enregistré par quel appelant.
Créer une tâche des données de mesure	Option permettant de marquer la création d'une tâche de données de mesure.
Type d'affectation de propriétaire des données	Type d'affectation du propriétaire des données pour les mesures dans la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Simple** Le système affecte le propriétaire des données ou le groupe de propriétaires des données spécifié à la mesure. • **Avancé** Le système affecte un propriétaire des données en fonction de la configuration d'affectation. Les administrateurs ESG [sn_esg.admin] ou les administrateurs Risk [sn_risk.admin] peuvent définir des configurations d'affectation pour affecter dynamiquement des propriétaires de données. Pour plus d'informations sur la création de configurations d'affectation, Créer une configuration d'affectation reportez-vous à et Nouvel enregistrement de configuration d'affectation. **Remarque :** Cette option est disponible si vous avez installé l'application GRC : Approver Configurator . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation Approver Configurator pour la configuration des approbations.
Type de propriétaire des données	Type du propriétaire des données responsable de la définition de mesure. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	• **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Propriétaire des données	Propriétaire de données responsable de la définition de mesure. Sélectionnez un propriétaire des données dans la liste. **Remarque :** Si vous avez sélectionné l'option avancée pour le **type d'affectation Propriétaire des données**, il s'agit du propriétaire des données affecté si la configuration d'affectation ne renvoie aucun résultat.
Instructions	Instructions pour le propriétaire des données.
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte des données associées. **Remarque :** Les données associées collectées sont automatiquement supprimées après une certaine période, la durée de conservation variant en fonction de la fréquence des données. • Quotidien : après 30 jours • Hebdomadaire : après 30 jours • Mensuel : après 3 mois • Trimestriel : après 3 trimestres • Semestriel : Après 3 périodes semestrielles • Annuel : Après 3 ans
Champs de données associées	Spécifie les champs de données à afficher dans les données associées. **Remarque :** Pour des performances optimales, veuillez limiter votre sélection à 4 ou 5 champs si vos données sont volumineuses. La sélection de champs supplémentaires peut entraîner des problèmes de performances.
Approbation requise	Option permettant d'indiquer si une approbation est requise pour la définition de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	Remarque : Lorsque l'option **Approbation requise** est activée, les champs **Type d'approbateur** et **Approbateur** s'affichent.
Type d'approbateur	Spécifie le type d'approbateur pour la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs** **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la propriété d'approbation de mesure est définie sur **Simple**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Composants installés avec ESG Management .
Approbateur	Utilisateur approbateur ou groupe d'approbateurs chargé d'approuver la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Approbateur** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée. • **Groupe d'approbateurs** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la propriété d'approbation de mesure est définie sur **Simple**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Composants installés avec ESG Management .
Propriétés de la mesure	
Type	Méthode utilisée pour déterminer si les données sont collectées manuellement ou de manière automatisée. Les choix sont les suivants : • **Automatisé** • **Manuel** Sélectionnez **Automatisé,** car la procédure consiste à créer une définition de mesure automatisée.
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	• **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Direction	Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez réduire la consommation de carburant. • **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources naturelles au sein de votre organisation. • **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation va lancer un nouveau produit basé sur les énergies renouvelables sur le marché, la date de lancement à venir est considérée comme un jalon.
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence. Par exemple, la mesure peut être liée au domaine de la diversité des genres, de l'énergie, de la consommation d'eau, ou peut être liée aux émissions du périmètre 3, et ainsi de suite.
Classification du rapport	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Propriétaire de l'entreprise	Utilisateur qui est le propriétaire de la mesure et qui est responsable de la mesure. Par exemple, pour une mesure telle que la collecte de revenus, le vice-président ou le directeur général de l'unité business peut être le propriétaire de l'entreprise.
Nature	Nature de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • Mesure **avancée** (prédictive) : est prédictive et aide à anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En suivant la consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cet indicateur de premier plan permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions. • **Mesure de retard** (mesure de l'impact) : mesure l'impact des actions ou événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cette mesure au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines où d'autres améliorations sont nécessaires. Les mesures retardées aident à mesurer les résultats des actions passées et à éclairer les stratégies futures. • **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. Pour les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques de ses opérations qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables.
Sous-grouper	Sous-groupe auquel la mesure fait référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
Mesure clé	Option permettant d'indiquer si la mesure est une mesure clé pour votre entreprise.
Confidentialité	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : • La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. • L'enregistrement est à l'état **Brouillon**.	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement. **Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

Créer une définition de mesure calculée

Créez une définition de mesure calculée en agrégeant la définition de mesure automatique et la définition de mesure manuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez la définition de mesure automatique et la définition de mesure manuelle en tant qu'enfants de la définition de mesure calculée parente. Spécifiez la fréquence et la méthode d'agrégation des deux définitions de mesures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à .Formulaire Définition de la mesure calculée
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La définition de mesure est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition de la mesure calculée

Les champs du formulaire de définition de la mesure calculée sont expliqués dans cette rubrique.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée

Champ	Description
Détails de base	
Nom	Nom de la définition de mesure calculée. Par exemple, Nombre d'employés.
Actif	Option permettant de marquer cette définition de mesure calculée comme active.
Description	Brève description de la définition de mesure calculée.
Unité	Unité de la définition de mesure. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les scores sont affichés. Les unités les plus couramment utilisées sont fournies par défaut.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score. Ce champ est automatiquement défini sur **0**. Lorsque la précision est définie sur 0, le résultat est arrondi au nombre entier le plus proche. Par exemple, si une définition de mesure avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), le résultat est arrondi à 10. Lorsque la précision est fixée sur une valeur supérieure à 0, le résultat est arrondi à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, pour une précision de 1, un résultat de 4,45 sera arrondi à 4,5.
Calendrier	Calendrier à utiliser pour l'agrégation des mesures. Seules les options de calendrier configurées peuvent être sélectionnées. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**. **Remarque :** Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien.
Fréquence	Fréquence pour la définition de mesure calculée. Ce champ indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les scores. Les choix sont les suivants : • **Quotidien** • **Hebdomadaire** • **Mensuel**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
	• **Trimestriel** • **Semi-annuel** • **Annuel**
Calcul	
Niveau de calcul	Niveau auquel le calcul est effectué. Les choix sont les suivants : • **Définition de mesure** : si vous calculez les données au niveau de la définition de mesure, les données de toutes les définitions de mesures enfants ou des mesures enfants sont utilisées pour le calcul. • **Entité** : si vous calculez les données au niveau de l'entité et spécifiez la méthode de calcul à l'aide du générateur de formule, les entités communes à toutes les définitions de mesures enfants sont mises en correspondance et les données sont calculées pour chaque entité. Pour regrouper les données afin d'obtenir un score global au niveau de la définition de mesure, sélectionnez **Entité**.
Méthode d'agrégation	Méthode pour agréger le score de mesure au niveau de l'entité. Les choix sont les suivants : • **Aucun** • **Somme** • **Moyenne** • **Maximum** • **Minimum** Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Niveau de calcul** est défini sur **Entité**.
Propriétés de la mesure	
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure calculée. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
Direction	Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, si vous souhaitez réduire les émissions de carbone provoquées par les centres de données. • **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, si vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources économes en énergie au sein de votre organisation. • **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation a pour objectif d'utiliser 100 % d'énergie renouvelable d'ici la fin de 2029, la date à venir pour l'objectif est considérée comme une étape importante.
Nature	Nature de la définition de mesure calculée. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : • Mesure **avancée** (prédictive) : est prédictive et aide à anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En suivant la consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cet indicateur de premier plan permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions. • **Mesure de retard** (mesure de l'impact) : mesure l'impact des actions ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
	événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cette mesure au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines où d'autres améliorations sont nécessaires. Les mesures retardées aident à mesurer les résultats des actions passées et à éclairer les stratégies futures. • **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. Pour les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques de ses opérations qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables.
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence. Par exemple, la métrique peut être liée au domaine de l'énergie, des émissions d'eau, etc.
Classification du rapport	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Sous-groupe	Sous-groupe auquel la mesure fait référence.
Mesure clé	Option permettant d'indiquer s'il s'agit d'une mesure clé pour votre entreprise.
Confidentialité	

Remarque : Cette section s'affiche uniquement si les situations suivantes sont vraies :

- La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC.
- L'enregistrement est à l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement. **Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

Création de formule dans une définition de mesure calculée

Dans une définition de mesure calculée, vous pouvez créer des formules pour effectuer des calculs pour toutes les données dont vous pourriez avoir besoin.

Une formule se compose d'opérandes, d'opérateurs et de fonctions. Par exemple, si vous souhaitez calculer le nombre total d'employés à partir de deux définitions de mesures, à savoir le nombre d'employés masculins et le nombre d'employés féminins, les définitions de mesures sélectionnées sont les opérandes et l'opérateur est le symbole ou la fonction qui effectue une opération spécifique sur les opérandes pour obtenir un résultat. Des exemples d'opérateurs incluent l'addition (+), la soustraction (-), la multiplication (*) et la division (/).

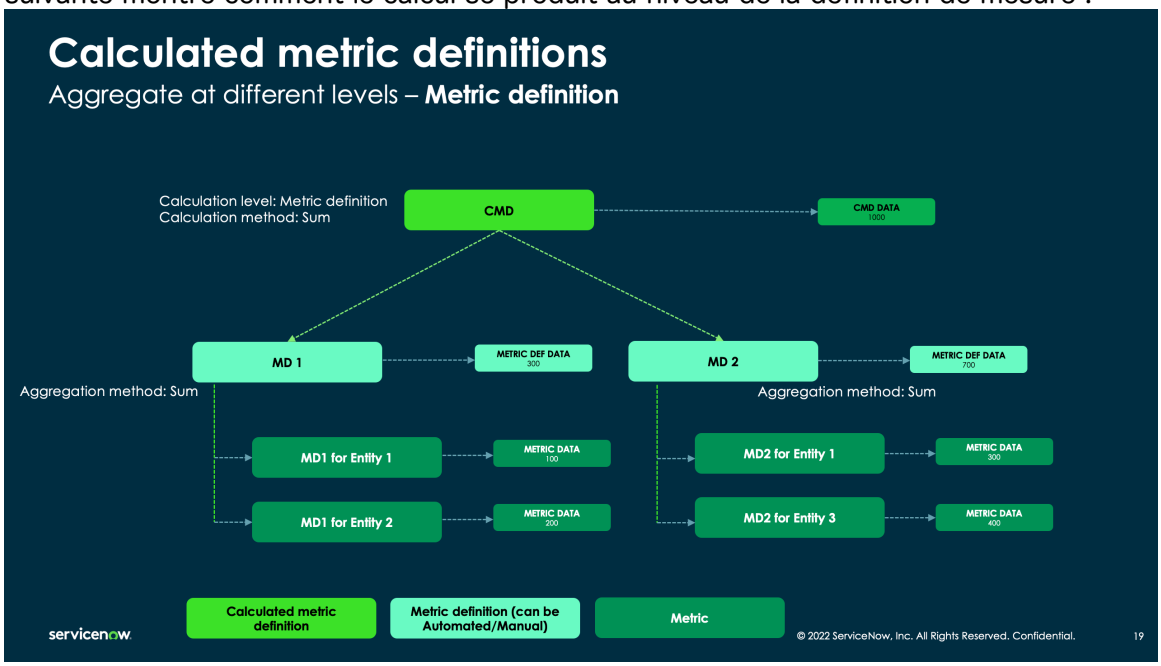
Lorsque vous créez une formule dans une définition de mesure calculée, vous pouvez choisir de la créer au niveau de la définition de mesure ou au niveau de l'entité. Avant d'enregistrer le formulaire de définition de mesure calculée et de créer la formule pour le calcul du score de définition de mesure, vous devez spécifier le niveau de calcul dans le formulaire de définition de mesure calculée. Les deux niveaux sont les suivants :

- **Définition de mesure** : si vous sélectionnez **Définition de mesure** dans le champ **Niveau de calcul**, les données de toutes les définitions de mesures enfants ou les mesures enfants sont utilisées pour le calcul. Lorsque vous sélectionnez **Exécuter**, la formule est appliquée et les données de la définition de mesure calculée sont générées. Pour plus d'informations, consultez Configurer le générateur de formules. L'image

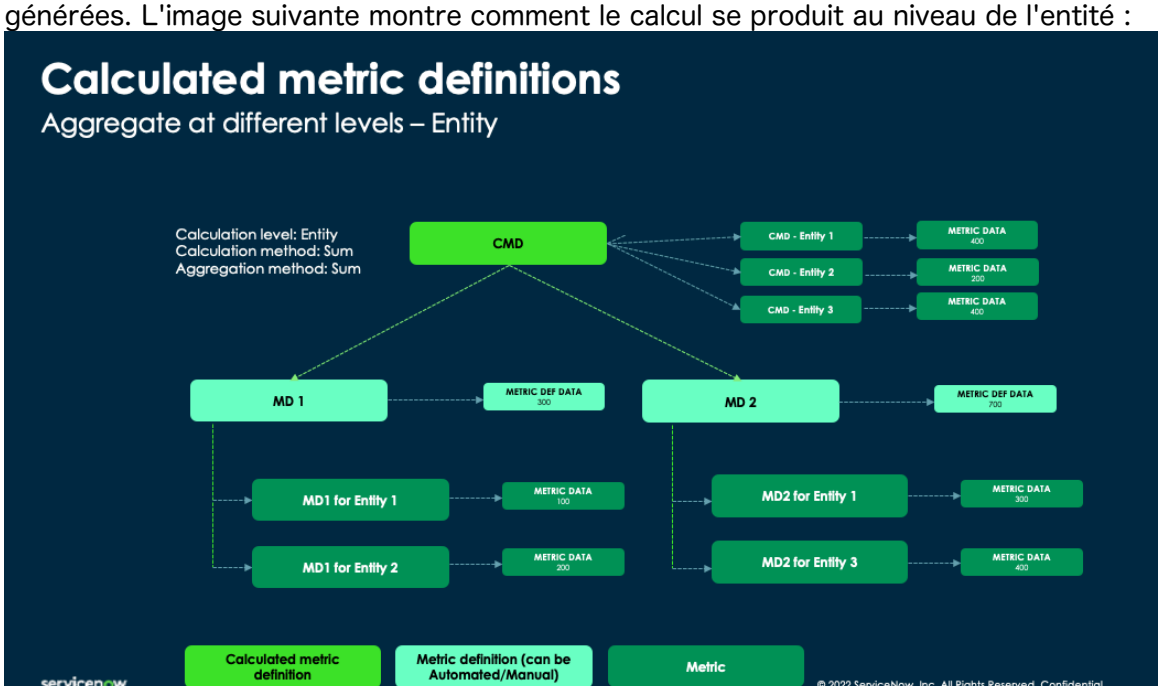
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivante montre comment le calcul se produit au niveau de la définition de mesure :



- **Entité** : si vous sélectionnez **Entité** dans le champ **Niveau de calcul** et indiquez la méthode de calcul à l'aide du générateur de formule, les mesures enfants sont créées pour la définition de mesure calculée. Ces mesures sont créées pour chaque entité distincte associée aux définitions de mesures qui ont été utilisées comme opérandes dans la formule. Lorsque vous exécutez la définition de mesure, la formule est appliquée et les données de mesures sont générées. Lorsque vous agrégez la définition de mesure, les données de mesures sont agrégées et les données de mesure calculée sont générées. L'image suivante montre comment le calcul se produit au niveau de l'entité :



Configurer le générateur de formules

Spécifiez le contexte de la formule, les tables et les identificateurs avant de pouvoir créer une formule.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est nécessaire de configurer le générateur de formules avant de pouvoir créer une formule dans une définition de mesure calculée. Lors de la configuration, vous pouvez spécifier le contexte de la formule, les tables à utiliser et leurs conditions. Dans le contexte de , si vous créez la formule au niveau de la définition de mesure, vous devez sélectionner la table de définition de ESG Management mesure et la table de mesure pendant la configuration. Pour créer la formule au niveau de l'entité, vous devez sélectionner la définition de mesure et la table de facteurs d'émission. D'autres applications peuvent utiliser les tables requises pour leur utilisation. Vous pouvez configurer les colonnes et leurs étiquettes que vous souhaitez afficher ainsi que le facteur d'émission lors de la création de la formule. Ces étiquettes aident à identifier facilement les facteurs d'émission.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de formule** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du générateur de formules

Champ	Description
Contexte de la formule	Configuration disponible pour créer la formule d'une option spécifique. Les choix en matière d'ESG sont les suivants : ○ **Niveau de calcul : entité** ○ **Niveau de calcul : définition de la mesure** **Remarque :** Les utilisateurs d'autres applications peuvent sélectionner différentes options de contexte.
Application	Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini.
Table	Tables que vous souhaitez utiliser lors de la création de la formule.
Condition	Critères à l'aide desquels les enregistrements sont filtrés à partir de la table sélectionnée lors de la création de la formule. Par exemple, vous pouvez créer une condition indiquant que **le domaine est ESG**.
Champ d'affichage	Nom d'affichage unique pour les opérandes, tel que le champ **Nom** ou le champ **ID** .
Identificateur	Combinaison abrégée de deux lettres minuscules associée à un nom de table spécifique. Par exemple, si votre nom de table est Accessoires matériels, votre identificateur peut être `ha`. **Remarque :** L'utilisation de `fn` comme identifiant n'est pas autorisée car fn fait référence à la fonction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Afficher les colonnes supplémentaires	Option permettant de décider si vous souhaitez afficher des colonnes supplémentaires. **Remarque :** Cette option est utile dans les cas où il y a des noms de facteurs d'émission en double. L'affichage de détails supplémentaires peut aider les gestionnaires de mesures à sélectionner le bon facteur d'émission.
Colonne primaire	Colonne primaire que vous souhaitez afficher pour le facteur d'émission lors de la création de formules. Par exemple, si vous sélectionnez **Unité de départ**, l'unité De du facteur d'émission s'affiche avec le nom du facteur.
Colonne secondaire	Colonne secondaire que vous souhaitez afficher pour le facteur d'émission lors de la création de formules. Par exemple, si vous sélectionnez **Unité de destination**, l'unité À du facteur d'émission s'affiche avec le nom du facteur.
Étiquette de colonne primaire	Étiquette préférée de la colonne primaire sélectionnée. Par exemple, si vous avez sélectionné **Description brève** dans le champ **Colonne primaire** , vous pouvez fournir l'étiquette préférée en tant que description brève.
Étiquette de colonne secondaire	Étiquette préférée de la colonne secondaire sélectionnée.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une formule

Créez votre propre formule à l'aide d'entités ou de définitions de mesures.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_esg.program_manager

sn_risk.user (pour les utilisateurs de risque).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création d'une formule, vous pouvez utiliser des fonctions telles que maximum, minimum ou moyenne, ainsi que des opérateurs tels que +, -, / ou * pour définir la méthode de calcul. Pour réussir la création d'une formule, il est important qu'au moins un opérande de définition de mesure ou un opérande d'entité soit présent.

Remarque : La formule peut être créée à l'aide de tous les navigateurs, à l'exception de Safari.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants en fonction de l'application que vous utilisez pour créer la formule.
   - **Tous** > **Environmental, Social, and Governance** > **Espace de travail ESG** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
   - **Tous** > **Gestion des risques** > **Espace de travail Risque** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
2. Ouvrez la définition de mesure pour laquelle vous souhaitez créer une formule et sélectionnez **Générer une formule** > **Générateur de formule**.
3. Dans le champ de texte de la formule, tapez \ pour commencer à créer votre formule.
4. Pour créer la formule au niveau de la définition de mesure ou au niveau de l'entité, procédez comme suit.

   a. Pour créer une formule au niveau de la définition de mesure, sélectionnez deux définitions de mesures ou mesures, ainsi qu'un opérateur entre elles.

   Example
   Par exemple, vous pouvez sélectionner les émissions de GES des déplacements des employés + les émissions du centre de données (basées sur le marché) pour calculer une somme.

   b. Pour créer une formule au niveau de l'entité, sélectionnez deux définitions de mesure ou facteurs d'émission, ainsi qu'un opérateur entre eux.

5. Pour copier, réinitialiser ou prévisualiser la formule, procédez comme suit.
   a. Pour copier la formule, sélectionnez **Copier**.
   b. Pour réinitialiser la formule à son état initial, sélectionnez **Réinitialiser**.
   c. Pour afficher la formule sans aucun identificateur dans un format soigné, sélectionnez **Aperçu**.
6. Pour enregistrer la formule, sélectionnez **Enregistrer la formule**.
7. Pour exécuter la formule, sélectionnez **Exécuter**.
   Il est important d'enregistrer la formule avant de l'exécuter.
8. Sur la page du générateur de formules, sélectionnez **Besoin d'aide ?** pour recevoir des conseils sur les étapes nécessaires à la création de la formule.

Mettre à jour une définition de mesure

Mettez à jour une définition de mesure existante pour collecter les nouvelles mesures. Vous pouvez associer de nouveaux objectifs, de nouvelles cibles et entités à la définition de mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.metric_manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le même formulaire pour mettre à jour la définition de mesure automatisée, la définition de mesure manuelle et la définition de mesure composite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mesures**.
2. Sélectionnez une définition de mesure dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

Mettre à jour les onglets de définitions de mesures et les listes connexes

Champ	Description
Onglets et listes connexes	
Onglet Détails	Détails de la mesure, tels que la définition de mesure, les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier dans la définition de mesure automatisée. Détails de la mesure, tels que la méthode de collecte, le calendrier, les détails de la collecte de données et l'approbation dans la définition de mesure manuelle. Détails de la mesure, des propriétés de mesure et des propriétés de déploiement dans la définition de mesure calculée. Les champs de l'onglet Détails sont détaillés dans les formulaires de définition de mesure.
Type d'entité	Détails du type d'entité à associer à la mesure. Il fournit, par exemple, le nom, la description et les conditions, telles que les entités actives, à mettre à jour et en cours de traitement. Pour ajouter un nouveau type d'entité, cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** La liste connexe Type d'entité s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée.
Entités supplémentaires	Entités supplémentaires pouvant être associées à la définition de mesure. Elles fournissent des détails, tels que le nom, le propriétaire, la classe et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter de nouvelles entités, cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée.
Définition de mesure enfant	Définition de mesure enfant associée à la définition de mesure parente. Elle affiche les détails tels que le nom, la fréquence et la description de la définition de mesure enfant. Pour ajouter une nouvelle définition de mesure enfant, cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette liste connexe s'affiche uniquement pour la définition de mesure calculée. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure automatisée et la définition de mesure manuelle.
Mesures	Détails des mesures, tels que le nom, l'entité associée et l'état actif de la mesure. Pour ajouter une nouvelle mesure, cliquez sur **Nouveau**.
Citations	Détails des citations, par exemple la référence, le nom, le document d'autorité, la description et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter une nouvelle citation, cliquez sur **Ajouter**.
Objectifs	Détails des objectifs tels que le nom, l'état, la catégorie, la date de début, la date de fin, le propriétaire et le statut. Pour ajouter un nouvel objectif, cliquez sur **Ajouter**.
Cibles	Détails de la cible, tels que le nom, le propriétaire, l'état, le statut, la progression, la valeur réelle, la valeur cible et la date de fin. Pour ajouter une nouvelle cible, cliquez sur **Ajouter**.
Données de définition de mesure	Détails des données de définition de mesure, tels que la fréquence de collecte, la définition de collecte, la date de fin de l'intervalle, la valeur et l'état. **Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée.
Données de mesures calculées	Détails des données des mesures calculées, tels que la date de fin de l'intervalle, la fréquence de déploiement et la valeur. **Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour la définition de mesure calculée. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure automatisée et la définition de mesure manuelle.

4. Pour enregistrer la définition de mesure, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour calculer les données de mesure composites pour la définition de mesure composite, cliquez sur **Agrégat.**
   L'action **d'agrégat** calcule les données de mesure composites pour l'intervalle, la date de fin et la fréquence de déploiement actuels jusqu'à sa définition de mesure parente. L'enregistrement des données de mesures composites s'affiche dans la liste connexe Données de mesures composites. Un score composite de définition de mesure est créé s'il n'existe pas pour l'intervalle actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour supprimer la définition de mesure, cliquez sur **Supprimer**.
7. Pour explorer visuellement la vue des relations à 360° de la définition de mesure, cliquez sur **Vue à 360°**.

Créer une mesure

Créez une mesure pour effectuer des calculs sur vos données.

Avant de commencer

Rôle requis :
sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer une mesure, vous avez besoin d'une définition de mesure et d'une entité. Une définition de mesure définit la méthode de collecte du score pour une entité. Lorsqu'une définition de mesure est associée à une entité, elle crée une mesure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Listes** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de mesure automatisée. Par exemple, Nombre d'incidents.
Description	Brève description de la définition de mesure automatisée.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure automatisée comme active.
Classe	Classe à laquelle appartient la définition de mesure. Les choix sont les suivants : ○ **KPI** : indique le niveau de gestion de l'exposition au risque par rapport aux objectifs. Utilisez cette option pour ajouter des entités et des entités supplémentaires à la définition de mesure. ○ **KRI** : indique le degré d'exposition à un risque ou à un ensemble de risques donné. Utilisez cette option pour ajouter des risques et des déclarations de risque à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Risque avancé est activé. ○ **KCI** : indique l'efficacité de tous les contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition au risque donnée. Utilisez cette option pour ajouter des contrôles et des objectifs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de contrôle à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité est activé.
Type	Méthode utilisée pour déterminer si le score est collecté manuellement ou de manière automatisée. Ce champ est automatiquement défini sur **Automatisé** , mais la valeur change lorsque vous sélectionnez la définition de mesure et est mise à jour vers le type de la définition de mesure.
Mesure clé	Option permettant d'indiquer si la mesure est une mesure clé pour votre entreprise.
Zone de domaine	Espace de travail à partir duquel la définition de mesure est créée. Ce champ est automatiquement défini. Par exemple, si vous créez une définition de mesure à partir de Espace de travail Risk, ce champ sera paramétré sur **Risque**.
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe d'utilisateurs**
Agrégation du score de mesure	Méthode utilisée pour résumer le score au niveau de la définition de mesure. Les choix sont les suivants : ○ **Somme** : somme de toutes les mesures. ○ **Moyenne** : moyenne de toutes les mesures actives. ○ **Maximum** : valeur maximale de toutes les mesures actives. ○ **Minimum** : valeur minimale de toutes les mesures actives.
Valeur	Valeur obtenue après l'exécution des mesures.
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure automatisée.
Propriétés de la mesure	
Direction	Direction de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. ○ **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez réduire la consommation de carburant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources naturelles au sein de votre organisation. ○ **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation va lancer un nouveau produit basé sur les énergies renouvelables sur le marché, la date de lancement à venir est considérée comme un jalon.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score. Lorsqu'un indicateur a une précision de 0, l'indicateur arrondit le résultat au nombre entier pair le plus proche. Par exemple, si un indicateur avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 10. En revanche, si la formule calcule 2 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 4. Lorsqu'un indicateur a une précision supérieure à 0, l'indicateur arrondit à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, un indicateur avec une précision de 1 arrondira un résultat de 4,45 à 4,5.
Unité	Unité de la définition de mesure automatisée. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les scores sont affichés. Les unités les plus couramment utilisées sont fournies par défaut.
Nature	Nature de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Avancé** : si la mesure est un indicateur d'événements futurs, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes de nouvelles batteries solaires qu'un magasin pourrait réaliser. Ce nombre est un indicateur avancé pour les demandes d'assistance que le magasin pourrait recevoir à l'avenir. ○ **De résultats** : si la mesure est un indicateur d'événements passés,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes effectuées par un magasin au cours de l'année précédente. Ce nombre est un indicateur de résultats pour les demandes d'assistance que le magasin a reçu au cours de l'année passée. ○ **Actuel** : si la mesure est un indicateur d'événements actuels, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes effectuées par un magasin pendant l'année en cours. Ce nombre est un indicateur des demandes d'assistance actuelles reçues par le magasin.
Méthode	
Type de méthode	Type de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Élémentaire** ○ **Scripté** **Remarque :** Si vous sélectionnez **Scripté**, vous devez enregistrer le formulaire et sélectionner **Ajouter un script** pour ajouter votre script. Seuls les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer peuvent ajouter des scripts.
Table	Table interrogée pour créer la définition de mesure automatisée.
Critères	Condition pour l'enregistrement à partir duquel un score est obtenu. Créez un filtre en ajoutant des conditions qui contiennent un champ, un opérateur et des valeurs, puis cliquez sur **Définir**. **Remarque :** Sélectionnez une valeur pour le champ **Table** avant de modifier ce champ.
Agrégat	Méthode d'agrégat du score de définition de mesure automatisée. Lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Agréger**, un nouveau **Champ d'agrégation** s'affiche à côté du champ **Agréger**. Le **Champ d'agrégation** affiche l'enregistrement sélectionné. Les choix pour le champ **Agréger** sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Nombre** : nombre d'enregistrements renvoyés par la requête de table définie dans les critères de filtre. ○ **Somme** : somme des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Moyenne** : moyenne des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Maximum** : maximum des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Minimum** : minimum des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Nombre distinct** : nombre de groupes dans l'ensemble de résultats qui sont regroupés par le **Champ d'agrégation**. **Remarque :** Le **Champ d'agrégation** s'affiche pour toutes les options à l'exception du **Nombre**.
Champ de référence	Champ en fonction duquel les données de mesures peuvent être séparées. Ce champ connecte l'entité à la table de notation sélectionnée et calcule un score spécifique à une entité. **Remarque :** Assurez-vous que le champ de référence corresponde à la table des enregistrements vers lesquels les entités associées pointent, par le biais du champ **S'applique à** dans le formulaire de l'entité. **Remarque :** Il incombe à l'utilisateur de valider les critères mentionnés dans la note, car le système ne les valide pas. Sélectionnez une table avant de modifier ce champ.
Planifier	
Calendrier	Calendrier à utiliser pour la collecte des mesures. Seules les options de calendrier configurées sont disponibles. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**. Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien. Ce champ n'est modifiable que si la définition de mesure pour cette mesure n'utilise pas le calendrier standard.
Fréquence	Fréquence de collecte pour la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la fréquence de la définition de mesure sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date du premier cycle	Date à laquelle la mesure est exécutée pour la première fois.
Décalage de date d'échéance	Nombre de jours après la date de fin lorsque la tâche de données de mesures arrive à échéance. Par exemple, si la fréquence d'une définition de mesure est mensuelle et que vous saisissez 15 dans ce champ, la date d'échéance de la tâche de données de mesures sera dépassée 15 jours après la fin du mois. Ce champ s’affiche uniquement lorsque la définition de mesure associée à la mesure est de type Manuel.
Date du cycle suivant	Date à laquelle la mesure va être exécutée.
Date de la période	Date utilisée pour spécifier les dates de début et de fin de la période de collecte de données.
Détails de la collecte de données	
Type de propriétaire des données	Type de propriétaire des données, tel que Utilisateur.
Propriétaire des données	Nom de l'utilisateur en tant que propriétaire des données.
Approbation **Remarque :** Cette section s’affiche uniquement lorsque la propriété d’approbation des mesures est définie sur Simple. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Risque avancé.	
Approbation requise	Option permettant d’indiquer si une approbation est requise.
Type d'approbateur	Type d'approbateur de la définition de mesure. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe d'utilisateurs**
Utilisateur	Utilisateur approbateur ou groupe d'approbateurs chargé d'approuver la définition de mesure. Les choix sont les suivants : ○ **Approbateur** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée. ○ **Groupe d’approbateurs** : s’affiche lorsque l’option de groupe d’utilisateurs est sélectionnée. **Remarque :** Par défaut, l’approbateur est l’utilisateur spécifié dans la définition de mesure, mais cela peut être remplacé au niveau de la mesure.
Classification	
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Classification du rapport	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Sous-groupe	Sous-groupe auquel la mesure fait référence.
Confidentialité	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : ◦ La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. ◦ L'enregistrement est à l'état **Brouillon**.	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement. **Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque : Une fois qu'une nouvelle mesure est créée, les listes connexes et l'onglet **Détails** s'affichent dans le formulaire. Vous pouvez afficher la vue d'ensemble des données de mesures dans l'onglet **Vue d'ensemble**. La page Vue d'ensemble des mesures affiche les détails des données de mesures lorsque vous exécutez une mesure ainsi que la durée pendant laquelle les données sont collectées.

Résultats
La mesure est enregistrée dans la liste Mesures.

Créer une unité de mesure

Définissez les unités dans lesquelles les scores de mesures sont affichés. Les unités peuvent être des nombres, des pourcentages, des devises, des quantités de temps ou toute autre unité que vous définissez. Les unités couramment utilisées sont fournies par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mesures** > **Unités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de nouvelle unité de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de l'unité. Par exemple, $.
Format	Format de l'unité. Par exemple, {0} MWh vous donne le nombre de mégawattheures avec l'abréviation MWh.

4. Pour enregistrer l'unité de mesure, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'unité de mesure est enregistrée dans la liste Unités.

Créer une famille d'unités

Créez une famille d'unités pour regrouper des unités similaires. Par exemple, les différentes unités de distance telles que les miles et les kilomètres peuvent être regroupées. Les familles d'unités vous aident à organiser les unités pendant la conversion de l'unité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création de familles d'unités prend également en charge la conversion des unités. Parfois, l'unité dans laquelle les données de mesures sont saisies peut être différente de l'unité de génération de rapports de la définition de mesure. Dans ce cas, les unités doivent être converties. Par exemple, les données de mesures peuvent être saisies en gallons US et l'unité de génération de rapports dans la définition de mesure est Litres. Si le gallon US et les litres appartiennent à la même famille d'unités (par exemple la famille Volume), vous pouvez convertir les unités.

Différentes formules sont utilisées pour convertir des unités. Si l'unité de génération de rapports d'une définition de mesure appartient à une famille d'unités dont le facteur de conversion est **Calculé**, les tâches de données de mesures pour cette mesure doivent être fournies dans la même unité que la définition de mesure. Par exemple, si l'unité de génération de rapports de la température dans une définition de mesure est Celsius et si le facteur de conversion de la température est défini sur **Calculé**, toutes les tâches de données de mesures pour cette définition de mesure ne peuvent être fournies qu'en Celsius. Dans de tels cas, les utilisateurs peuvent spécifier la formule qui doit être utilisée pour la conversion. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Création de formule dans une définition de mesure calculée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Famille d'unités**
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Famille d'unités

Champ	Description
Nom	Nom de la famille d'unités. Par exemple, Température.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Facteur de conversion	Facteur de conversion qui doit être appliqué lors de la conversion des unités de la famille. Les choix sont les suivants : ○ **Direct** : utilisez cette option si la conversion des unités de la famille peut être effectuée directement. Par exemple, vous pouvez convertir des kilomètres en miles à l'aide de la conversion directe. ○ **Calculé** : utilisez cette option si les formules de conversion sont complexes. Par exemple, pour convertir les degrés Celsius en Fahrenheit, la formule est ˚F = ˚C × (9/5) + 32.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Convertir les données de mesures en une unité différente

Convertissez toutes les données de mesures en unité de génération de rapports préférée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'unité de génération de rapports préférée pour toutes les données est spécifiée dans une définition de mesure. Lorsque les utilisateurs saisissent les données dans une tâche de données de mesures, ils peuvent le faire dans une unité différente de l'unité définie dans la définition de mesure. Par exemple, un utilisateur peut saisir des données concernant l'utilisation de l'eau en litres, mais l'organisation a besoin du rapport en gallons US. Et par conséquent, la définition de mesure est également apparaître en gallons. Dans ce cas, il faut alors convertir les litres en gallons US.

Remarque : Dans la tâche de données de mesures, seules les unités appartenant à la même famille d'unités sont disponibles pour les données. La conversion d'unité s'applique uniquement aux unités dont le facteur de conversion de la famille d'unités est défini sur **Direct**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Conversions de l'unité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Conversion de l'unité

Champ	Description
Nom	Nom de la conversion d’unité. Par exemple, Litres en gallons.
Unité de départ	Unité à convertir.
Unité d'arrivée	Unité de conversion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Famille d'unités	Famille d'unités à laquelle l'unité appartient. Par exemple, **Volume**.
Valeur	Valeur de conversion. Par exemple, la valeur de conversion de litres en gallons est de 0,264172.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Mettre à jour une mesure

Mettez à jour une mesure pour ajouter des objectifs, des données de mesures et des cibles. Associez des citations à la mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Listes** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Sélectionnez une mesure dans la liste.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

Mettre à jour les onglets de mesures et les listes connexes

Champ	Description
Onglets	
Nom	Nom de la mesure. Par exemple, Nombre d'incidents - ACME Asie.
Description	Brève description de la mesure.
Définition de mesure	Définition de mesure enfant associée à la mesure.
Entité	Entité associée à la mesure.
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la mesure. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type de propriétaire de l'entreprise.
Type	Type de la définition de mesure automatisée. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure comme active.
Mesure clé	Option permettant de marquer la définition de mesure comme mesure clé.
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Propriétés de la mesure	
Direction	Direction de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Précision	Précision de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Unité	Unité de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Nature	Nature de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Méthode	
Type de méthode	Type de méthode utilisé pour collecter les données de mesures.
Table	Table interrogée pour la création de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Critères	Conditions d'interrogation de la table. Ce champ est automatiquement défini.
Agréger	Méthode pour agréger la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Champ de référence	Champ de référence pour la méthode de définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Calendrier	
Calendrier	Fréquence de collecte pour la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Date du premier cycle	Date de la première période d'exécution. Ce champ est automatiquement défini.
Date du cycle suivant	Date de la prochaine période d'exécution.
Détails de la collecte de données	
Type de propriétaire des données	Type de propriétaire des données, tel que Utilisateur.
Propriétaire des données	Nom de l'utilisateur en tant que propriétaire des données.
Approbation	
Approbation requise	Option à activer si une approbation est requise pour la mesure.
Onglet Tâches de données de mesures	Informations sur la tâche de données de mesures, telles que le nom, le numéro, l'affectation, la priorité et l'état.
Listes connexes	
Objectifs	Détails des objectifs associés à la mesure tels que le nom, l'état, la catégorie, la date de début, la date de fin, le propriétaire et le statut. Pour ajouter un nouvel objectif, cliquez sur **Ajouter**.
Données de mesures	Détails des données de mesures tels que la date de début, la date de fin, la valeur, les données de mesures du collecteur, la fréquence de collecte et le type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Date de début : la date de début correspond à la date à laquelle la collecte de données commence. Date de fin : la date de fin est la fin de la période qui détermine l'intervalle pour lequel le score est calculé. La date de fin dépend de la fréquence de la définition de mesure. La date de fin est utilisée pour suivre les scores. Chaque score dépend du temps et il a une référence à la date de fin de l'intervalle. Fréquence de collecte : les options du champ Fréquence de collecte sont les suivantes : ○ **Quotidien** : score créé pour chaque jour. ○ **Hebdomadaire** : score créé avant la fin de la semaine (dimanche). Le lundi est le début de la semaine et le dimanche est la fin de la semaine. ○ **Mensuel** : score créé avant la fin du mois. ○ **Trimestriel** : score créé à la fin du trimestre. Par exemple, dans une année le premier trimestre se termine le 31 mars, le 2e trimestre se termine le 30 juin, le 3e trimestre se termine le 30 septembre et le 4e trimestre se termine le 31 décembre. ○ **2 fois par an** : score créé avant la fin de la période de 6 mois. La date de fin du semestre est le 30 juin et le 31 décembre dans une année. ○ **Annuel** : score créé avant la fin de l'année. La date de fin de l'année est le 31 décembre.
Cibles	Détails des cibles associées à la mesure, tels que le nom, l'état, le propriétaire, la date de début, la date de fin, le type et la mesure. Pour ajouter une nouvelle cible, cliquez sur **Ajouter**.
Citations	Détails des citations, par exemple la référence, le nom, le document d'autorité, la description et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter une nouvelle citation, cliquez sur **Ajouter**.

4. Pour enregistrer la mesure, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour supprimer la définition de mesure, cliquez sur **Supprimer**.
6. Pour exécuter la mesure, cliquez sur **Exécuter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un score de données de mesures est créé s'il n'existe pas pour l'intervalle actuel. La réexécution d'une mesure ou d'une définition de mesure pour l'intervalle actuel met uniquement à jour le score.

7. Pour explorer visuellement la vue des relations à 360° de la définition de mesure, cliquez sur **Vue à 360°**.

Mettre à jour une mesure créée manuellement

Mettez à jour une mesure manuelle créée manuellement pour ajouter des objectifs, des données de mesure et des cibles. Associez des citations à la mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.metric_manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le même formulaire pour mettre à jour la définition de mesure automatisée, la définition de mesure manuelle et la définition de mesure composite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mesures**.
2. Sélectionnez une définition de mesure dans la liste.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

Mettre à jour les onglets de mesures et les listes connexes

Champ	Description
Onglets	
Nom	Nom de la mesure. Par exemple, Nombre d'incidents - ACME Asie.
Description	Brève description de la mesure.
Définition de mesure	Définition de mesure enfant associée à la mesure.
Entité	Entité associée à la mesure.
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la mesure. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type de propriétaire de l'entreprise.
Type	Type de définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure comme active. Ce champ est automatiquement défini.
Mesure clé	Option permettant de marquer la définition de mesure comme mesure clé. Ce champ est automatiquement défini.
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Propriétés de la mesure	
Direction	Direction de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Précision	Précision de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Unité	Unité de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Nature	Nature de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Fonction de message REST	
Instructions	Instructions pour le propriétaire des données. Méthode de collecte pour la définition de mesure manuelle. Ce champ est automatiquement défini.
Planifier	
Calendrier	Calendrier à utiliser pour l'agrégation des mesures. Seules les options de calendrier configurées peuvent être sélectionnées. Ce champ est automatiquement défini sur **Calendrier standard**. **Remarque :** Le calendrier standard fait référence au calendrier grégorien.
Fréquence	Fréquence de collecte selon laquelle la mesure est exécutée. Indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les données. Les choix sont les suivants : ○ **Quotidien** ○ **Hebdomadaire** ○ **Mensuel** ○ **Trimestriel** ○ **Semi-annuel** ○ **Annuel** Ce champ est automatiquement défini.
Date du premier cycle	Date de la première période d'exécution. Ce champ est automatiquement défini.
Date du cycle suivant	Date de la prochaine période d'exécution.
Date de la période	Date utilisée pour spécifier les dates de début et de fin de la période de collecte de données.
Décalage de date d'échéance	Nombre de jours après la date de fin lorsque la tâche de données de mesures arrive à échéance. Par exemple, si la fréquence d'une définition de mesure est mensuelle et que vous saisissez 15 dans ce champ, la date d'échéance de la tâche de données de mesure est en retard 15 jours après la fin du mois. Ce champ est automatiquement défini.
Détails de la collecte de données	
Type de propriétaire des données	Type de propriétaire des données, tel que Utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Propriétaire des données	Nom de l'utilisateur en tant que propriétaire des données.
Approbation	
Approbation requise	Option à activer si une approbation est requise pour la mesure.
Onglet Tâches de données de mesures	Informations sur la tâche de données de mesure, telles que le nom, le numéro, l'affectation, la priorité et l'état
Classification	
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence. Ce champ est automatiquement défini.
Sous-grouper	Balise utilisée pour catégoriser la mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Classification du rapport	Balise sous laquelle la définition de mesure et la mesure sont classées. Par exemple, **GRI**, **SASB** ou **Examen du comité directeur**.
Listes connexes	
Objectifs	Détails des objectifs associés à la mesure tels que le nom, l'état, la catégorie, la date de début, la date de fin, le propriétaire et le statut. Pour ajouter un nouvel objectif, sélectionnez **Ajouter**.
Données de mesures	Détails des données de mesures tels que la date de début, la date de fin, la valeur, les données de mesures du collecteur, la fréquence de collecte et le type. Date de début : la date de début est la date à laquelle la collecte de données commence. Date de fin : la date de fin est la fin de la période qui détermine l'intervalle pour lequel le score est calculé. La date de fin dépend de la fréquence de la définition de mesure. La date de fin est utilisée pour suivre les scores. Chaque score dépend du temps et il a une référence à la date de fin de l'intervalle. Fréquence de collecte : les options du champ Fréquence de collecte sont les suivantes : ○ **Quotidien** : score créé pour chaque jour. ○ **Hebdomadaire** : score créé avant la fin de la semaine (dimanche). Le lundi est le début de la semaine et le dimanche est la fin de la semaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Mensuel** : score créé avant la fin du mois. ○ **Trimestriel** : score créé à la fin du trimestre. Par exemple, dans une année le premier trimestre se termine le 31 mars, le 2e trimestre se termine le 30 juin, le 3e trimestre se termine le 30 septembre et le 4e trimestre se termine le 31 décembre. ○ **2 fois par an** : score créé avant la fin de la période de 6 mois. La date de fin du semestre est le 30 juin et le 31 décembre dans une année. ○ **Annuel** : score créé avant la fin de l'année. La date de fin de l'année est le 31 décembre.
Cibles	Détails des cibles associées à la mesure, tels que le nom, l'état, le propriétaire, la date de début, la date de fin, le type et la mesure. Pour ajouter une nouvelle cible, sélectionnez **Ajouter**.
Contenu des documents de référence	Détails des citations, par exemple la référence, le nom, le document d'autorité, la description et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter une nouvelle citation, sélectionnez **Ajouter**.
Seuils	Détails des seuils associés à la mesure, tels que le type, la mesure connexe, les dates de validité, la couleur de seuil et la valeur cible. Pour ajouter une nouvelle citation, sélectionnez **Ajouter**.

4. Pour enregistrer la mesure, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour supprimer la définition de mesure, sélectionnez **Supprimer**.
6. Pour exécuter la mesure, sélectionnez **Exécuter**.
   Un score de données de mesures est créé s'il n'existe pas pour l'intervalle actuel. La réexécution d'une mesure ou d'une définition de mesure pour l'intervalle actuel met uniquement à jour le score.
7. Pour explorer visuellement la vue des relations à 360° de la définition de mesure, sélectionnez **Vue à 360°**.

Créer un seuil pour une définition de mesure

Évaluez les performances de votre définition de mesure quantitative en définissant un seuil pour vos définitions de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé une définition de mesure, vous pouvez définir des limites de seuil pour une mesure et une définition de mesure afin de déterminer les performances de la mesure. Lorsque la valeur seuil est dépassée ou dépassée, le système en informe les propriétaires concernés. Par exemple, vous pouvez créer une définition de mesure pour surveiller l'attrition des employés et définir votre valeur cible pour la mesure, la valeur de seuil orange

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et la valeur de seuil rouge pour une période spécifiée. Maintenant, considérez que vous avez défini votre valeur de seuil sur 5, votre valeur orange sur 8 et votre valeur rouge sur 10. Cela signifie qu'en cas d'attrition de 8 personnes, le système vous informera de la performance de mesure en ambre. Si votre attrition atteint 10, le système vous informera des performances de mesure en rouge. Cette notification vous permettra de prendre les mesures appropriées. Vous pouvez créer plusieurs seuils pour une mesure. Si un seuil est défini avant la création de la mesure, les mesures héritent des règles du seuil. Vous pouvez créer des seuils pour tous les types de définitions de mesures. Dans cette procédure, la définition de mesure automatisée est utilisée comme exemple.

Si le seuil est créé après la création de la définition de mesure, vous pouvez copier les seuils dans les mesures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Sélectionnez et ouvrez la mesure pour laquelle vous souhaitez définir le seuil.
3. Sélectionnez la liste connexe Seuils.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Seuil de définition de mesure

Champ	Description
Type de seuil	Type de seuil. Les choix sont les suivants. ○ Statique : un seuil statique pour une mesure ou une définition de mesure fait référence à une valeur fixe utilisée comme limite pour le suivi d'une mesure. ○ Dynamique : les seuils dynamiques sont spécifiés en pourcentages. Cela signifie que la variance en pourcentage est calculée sur la base de deux facteurs : la direction et les données précédentes Pour plus d'informations, consultez Seuils pour les mesures .
Seuil orange	Valeur en pourcentage signifiant un changement modéré de la variance de la valeur cible.
Début de validité	Date à partir de laquelle les données sont valides.
Valeur cible	Données précédentes par rapport auxquelles l'écart en pourcentage est comparé.
Seuil rouge	Valeur en pourcentage signifiant un changement critique de la variance de la valeur cible.
Valide jusqu'au	Date jusqu'à laquelle les données sont valides.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Pour copier les seuils dans les mesures, sélectionnez **Copier le seuil**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser GRC : Mesures pour fournir des données

À l'aide de l'application GRC : Mesures, vous pouvez suivre vos objectifs business, définir vos indicateurs clés de risque (KRI) et vos indicateurs clés de performance (KPI) et générer des rapports destinés à la direction afin de fournir des informations sur l'avancement.

Fournir des données pour une tâche de données de mesures

Utilisez la tâche de données de mesures pour fournir des données pour une mesure manuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.user, sn_risk.reader et sn_compliance.reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mesures** > **Mes tâches de données de mesure**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez fournir les données.
3. Sélectionnez **Passer à l'état En cours**.
4. Dans le formulaire Informations sur la mesure, sous la section Entrée de mesure, renseignez les champs ci-dessous.

Champ	Description
Données de mesures	Valeur de la mesure. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Quantitative** est sélectionné dans le champ **Catégorie** du formulaire de mesure.
Unité	Unité des données. Par exemple, gallon US. **Remarque :** Vous pouvez fournir les données dans n'importe quelle unité et les convertir en une unité de génération de rapports spécifiée dans la définition de mesure.
Réponse	Réponse pour la mesure. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Qualitative** est sélectionné dans le champ **Catégorie** du formulaire de mesure.
Je certifie et confirme que la réponse que j'ai soumise est exacte.	Option permettant de certifier l'exactitude des données.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires pour les données de mesures.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour fournir des preuves ou des informations complémentaires, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Documents connexes.
7. Renseignez les champs du formulaire Document connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Document connexe

Champ	Description
Nom	Fournissez un nom pour les informations complémentaires.
URL	Sélectionnez l'icône de verrouillage pour ajouter une URL complémentaire.
Tâche de données de mesures	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la tâche de données de mesures pour laquelle vous fournissez des informations.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

Fournir des réponses pour plusieurs mesures

Utilisez le module Tâches de mesure afin de fournir des réponses pour plusieurs mesures dans un format facile à utiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que propriétaire de données, vous devez fournir des données ou des réponses pour plusieurs tâches de données de mesures. Les données que vous fournissez proviennent de plusieurs sources et il peut y avoir plusieurs propriétaires de données. Dans un tel scénario, il est difficile de maintenir la piste d'audit pour l'entrée de données. Le module Tâches de mesure vous permet de fournir des données pour plusieurs tâches de données de mesures. Utilisez les filtres tels que les tâches de données de mesure par entité, les groupes de mesures, les sous-groupes de mesures, la date de début et la date de fin pour sélectionner les mesures pour lesquelles vous souhaitez fournir des données. Vous pouvez afficher les réponses que vous avez saisies, soumises, et indiquer si les dates de soumission des données ou de la réponse sont en retard. Vous pouvez uniquement fournir des réponses de données de mesures pour les tâches qui ne sont pas à l'état Fermé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionner l'icône Table de données de mesure (icône).
3. Sélectionnez icône filtre. et définissez les filtres Entité, Groupe de mesures, Sous-groupe de mesures, Type de tâche, Date de début et Date de fin pour afficher les tâches pour lesquelles vous souhaitez fournir des données.

   Seuls les groupes ayant des tâches de données de mesures ouvertes s'affichent dans le filtre.
4. Sélectionnez **Appliquer.**
5. Double-cliquez sur la cellule de l'entité dans laquelle vous souhaitez fournir des données.
6. Saisissez les informations nécessaires pour votre réponse et sélectionnez **Enregistrer**.
   Effectuez cette étape pour chaque cellule pour laquelle vous souhaitez fournir des données. Vous pouvez faire défiler les cellules pour fournir des réponses pour toutes les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous avez la possibilité de sélectionner un choix ou d'entrer du HTML en fonction de la façon dont la définition de mesure connexe a été configurée. Ces formats sont disponibles lorsque le champ **Catégorie** de définition de mesure manuelle est défini sur **Qualitatif**. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition de mesure manuelle et Champs de définition de mesures manuelles.

7. Sélectionnez les tâches pour lesquelles vous souhaitez soumettre les réponses.

Système d'exploitation	Clés
Si vous êtes un utilisateur MacOS	Appuyez sur la touche Commande, puis cliquez sur la cellule à sélectionner.
Si vous êtes un utilisateur Windows	Appuyez sur la touche Ctrl, puis cliquez sur la cellule à sélectionner.

8. Pour fournir des preuves pour les données que vous avez saisies, sélectionnez l'onglet **Pièces jointes et liens** dans le panneau latéral contextuel et ajoutez les liens et les pièces jointes selon vos besoins.

Système d'exploitation	Clés
Après avoir sélectionné la cellule, appuyez sur la touche Contrôle, puis sur la touche I pour ouvrir le panneau latéral. Appuyez sur la touche Echap pour fermer le panneau latéral.	Après avoir sélectionné la cellule, appuyez sur la touche Commande, puis sur la touche I pour ouvrir le panneau latéral. Appuyez sur la touche Echap pour fermer le panneau latéral.
Si vous êtes un utilisateur Windows	

9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour sélectionner toutes les cellules de chaque définition de mesure individuelle à soumettre, cochez la case située dans la ligne correspondante. Pour sélectionner toutes les cellules à soumettre, cochez la case située dans la ligne d'en-tête de la table Tâches de données de mesure.
10. **Facultatif :** Cochez les cases souhaitées, puis sélectionnez **Soumettre**.

Système d'exploitation	Clés
Si vous êtes un utilisateur MacOS	(Optional) Appuyez sur la touche Tab pour mettre en évidence la case Sélectionner tout. Appuyez sur la touche Entrée pour sélectionner tout. Si vous ne souhaitez pas utiliser la case à cocher Sélectionner tout, appuyez à nouveau sur la touche Tab pour mettre en évidence le corps de la table. Après avoir mis l'accent sur le corps, vous pouvez utiliser les touches fléchées pour naviguer entre les cellules. Appuyez sur Entrée pour sélectionner chaque case.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système d'exploitation	Clés
Si vous êtes un utilisateur Windows	(Optional) Appuyez sur la touche Tab pour mettre en évidence la case Sélectionner tout. Appuyez sur la touche Entrée pour sélectionner tout. Si vous ne souhaitez pas utiliser la case à cocher Sélectionner tout, appuyez à nouveau sur la touche Tab pour mettre en évidence le corps de la table. Après avoir mis l'accent sur le corps, vous pouvez utiliser les touches fléchées pour naviguer entre les cellules. Appuyez sur Entrée pour sélectionner chaque case.

Réviser une tâche de données de mesures

Révisez une tâche de données de mesures, puis approuvez ou rejetez la tâche en fonction de votre révision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.admin, sn_grc_metric.manager et sn_grc_metric.reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez été affecté en tant qu'approbateur dans le cadre d'un enregistrement de définition de mesure, votre tâche d'approbation apparaît dans l'onglet Approbations d'une tâche de données de mesure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Sélectionnez l'icône de la table de données de mesures ( ).
3. Révisez les tâches de données de mesures et effectuez l'une des actions suivantes.

Choix	Action
Refuser	**a.** Sélectionnez la cellule pour laquelle vous souhaitez rejeter les données. **b.** Sélectionnez **Rejeter** et indiquez le motif du rejet.
Approuver	**a.** Sélectionnez la cellule pour laquelle vous souhaitez accepter les données. **b.** Sélectionnez **Approuver**.

Vous pouvez approuver ou rejeter des cellules en bloc au niveau de la définition de mesure individuelle ou pour toutes les cellules en cochant la case correspondant à chaque ligne ou la case à cocher située dans la ligne d'en-tête de la table Tâches de données de mesure.

4. **Facultatif :** Cochez les cases souhaitées, puis sélectionnez **Rejeter** ou **Approuver**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacer la réponse de la tâche de données de mesures

En tant que gestionnaire de mesures, si vous pensez que la réponse fournie pour une mesure quantitative ou qualitative doit être modifiée, vous pouvez modifier les données et fournir une justification pour cette modification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin et sn_compliance.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Mesures** > **Tâches de données de mesure**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez modifier les données.
3. Dans la section Entrée de mesure, sélectionnez l'option **Remplacer la réponse**.
4. Dans le champ **Réponse remplacée**, saisissez la nouvelle réponse.
5. Dans le champ **Justification**, fournissez une justification pour le remplacement des données précédentes.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, vous pouvez saisir des commentaires supplémentaires.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remplacer les données de mesure

Si les données de mesure fournies par le propriétaire des données sont inexactes, vous pouvez modifier ou remplacer les données de mesure fournies par le propriétaire des données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin et sn_compliance.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une tâche de données de mesure est fermée, l'administrateur des risques peut modifier les données de mesure si nécessaire. L'administrateur des risques doit fournir une justification valable pour la modification des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque** > **Liste** > **Mesures** > **Mes tâches de données de mesure**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez modifier.
3. Dans le formulaire Informations sur la mesure, sous la section Entrée de mesure, sélectionnez l'option **Remplacer les données de mesures**.
4. Dans le champ **Données de mesures remplacées**, saisissez une nouvelle valeur.
5. Dans le champ **Justification**, fournissez une justification valide pour le remplacement des données.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, fournissez des commentaires supplémentaires, le cas échéant.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
La valeur de la tâche de données de mesures est remplacée et la même valeur est mise à jour dans les données de mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen des détails du calcul à l'aide d'arborescences de formules

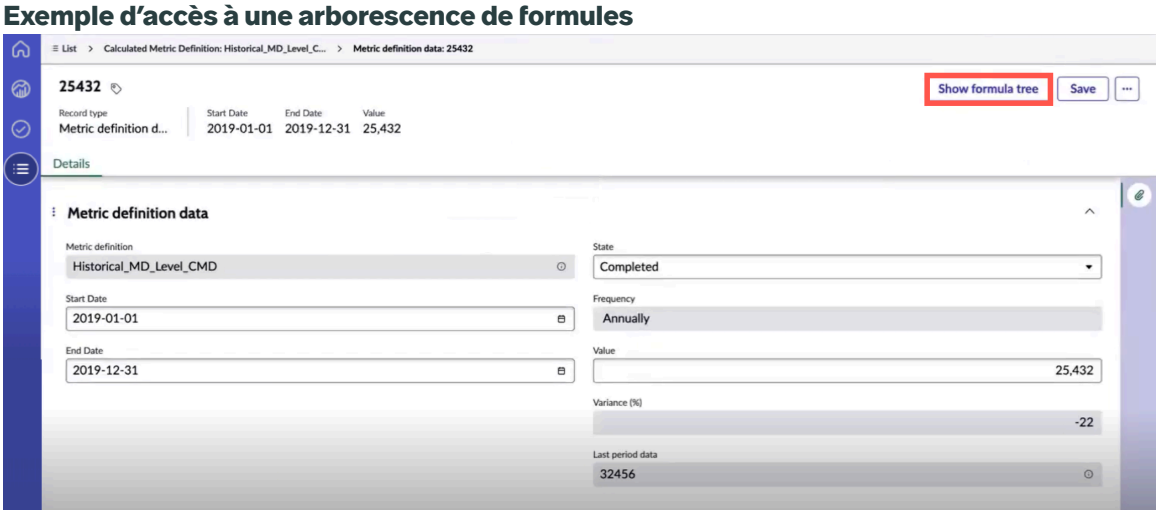
Examinez les définitions de mesures calculées en affichant une représentation structurée et visuelle de l'ensemble de la chaîne de calcul. À l'aide d'une arborescence de formules, vous pouvez accéder aux détails du calcul et voir comment les différentes mesures et facteurs d'émission sont interconnectés.

L'arborescence des formules est un outil qui améliore la transparence des valeurs métriques calculées. Accédez à l'enregistrement de données de mesure calculé que vous souhaitez et affichez l'arborescence des formules, qui affiche une répartition détaillée du calcul. Il affiche les valeurs des opérandes et la façon dont ils sont combinés pour produire le résultat final. Cette fonctionnalité aide les utilisateurs et les auditeurs à comprendre et à vérifier l'exactitude des calculs complexes.

Remarque : Les arborescences de formules sont disponibles pour les données de mesures calculées générées lorsque le **niveau de calcul** est défini sur Définition de mesure et pour les mesures générées lorsque le **niveau de calcul** est défini sur Entité. Pour plus d'informations sur la création de formules, reportez-vous à la section Création de formule dans une définition de mesure calculée.

Comme indiqué dans les exemples suivants, vous pouvez accéder à l'enregistrement des données de mesure calculées et sélectionner **Afficher l'arborescence des formules** pour afficher l'arborescence des formules associée.

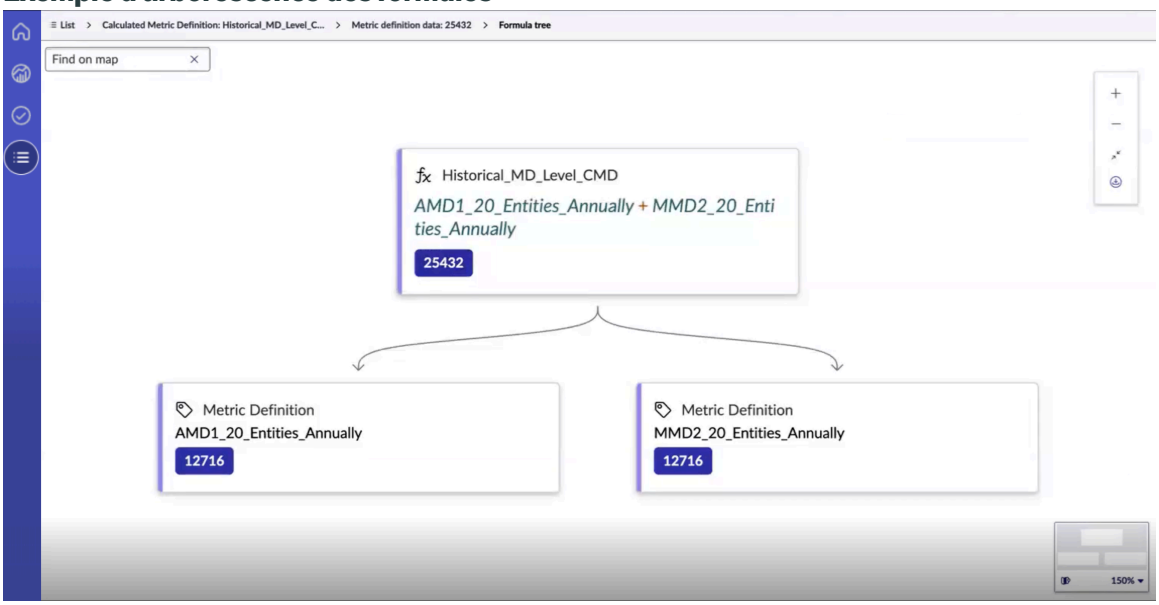
Exemple d'accès à une arborescence de formules



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'arborescence des formules

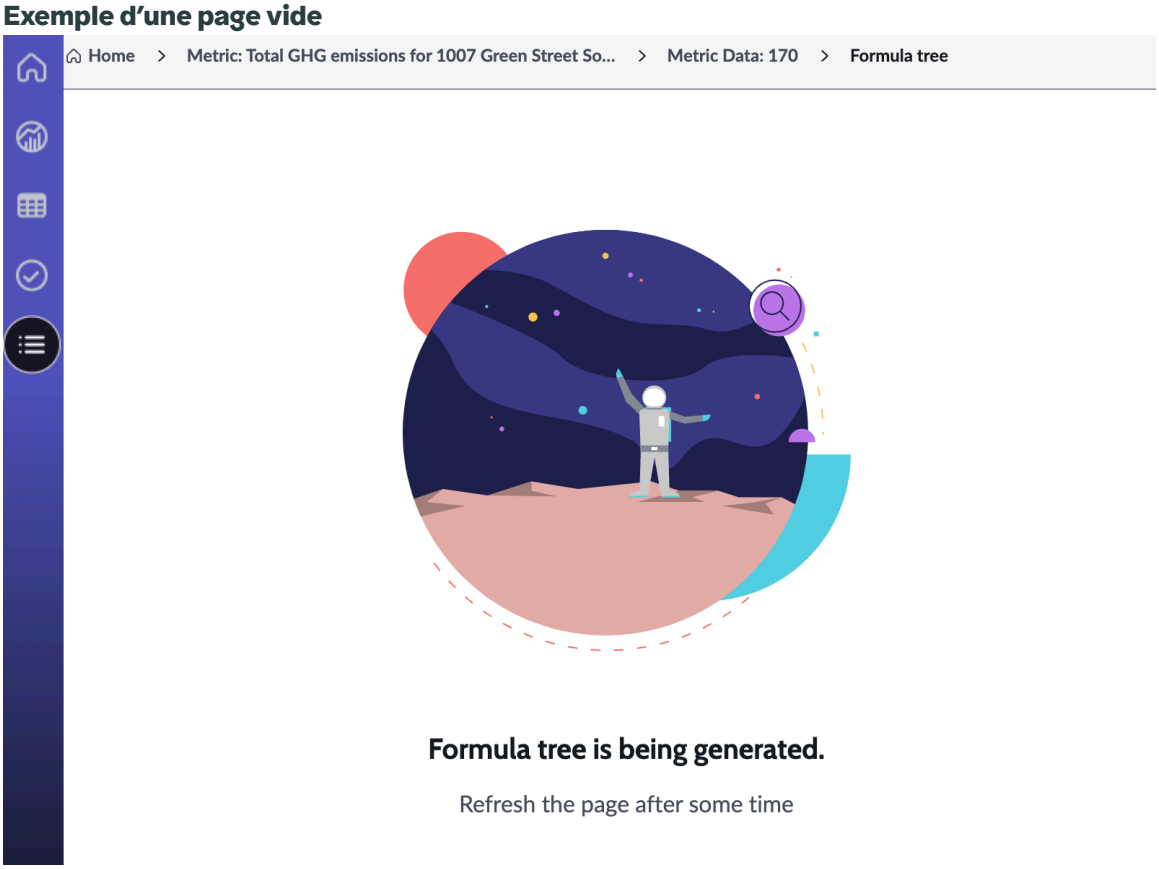


Remarque : Un arbre de formules affiche les valeurs des opérandes en appliquant le niveau de précision fourni dans la CMD.

Par exemple, si le CMD spécifie une précision de 2 décimales, l'arborescence des formules affiche toutes les valeurs d'opérande avec deux décimales, même si les valeurs réelles ont plus ou moins de décimales.

Comme le montrent les exemples suivants, si vous voyez une page vide, c'est parce que l'arborescence des formules ou les opérandes de formule sont actuellement vides et sont mis à jour de manière asynchrone. Si vous voyez une page d'erreur, c'est dû à des erreurs dans les opérandes de formule qui doivent être corrigées.

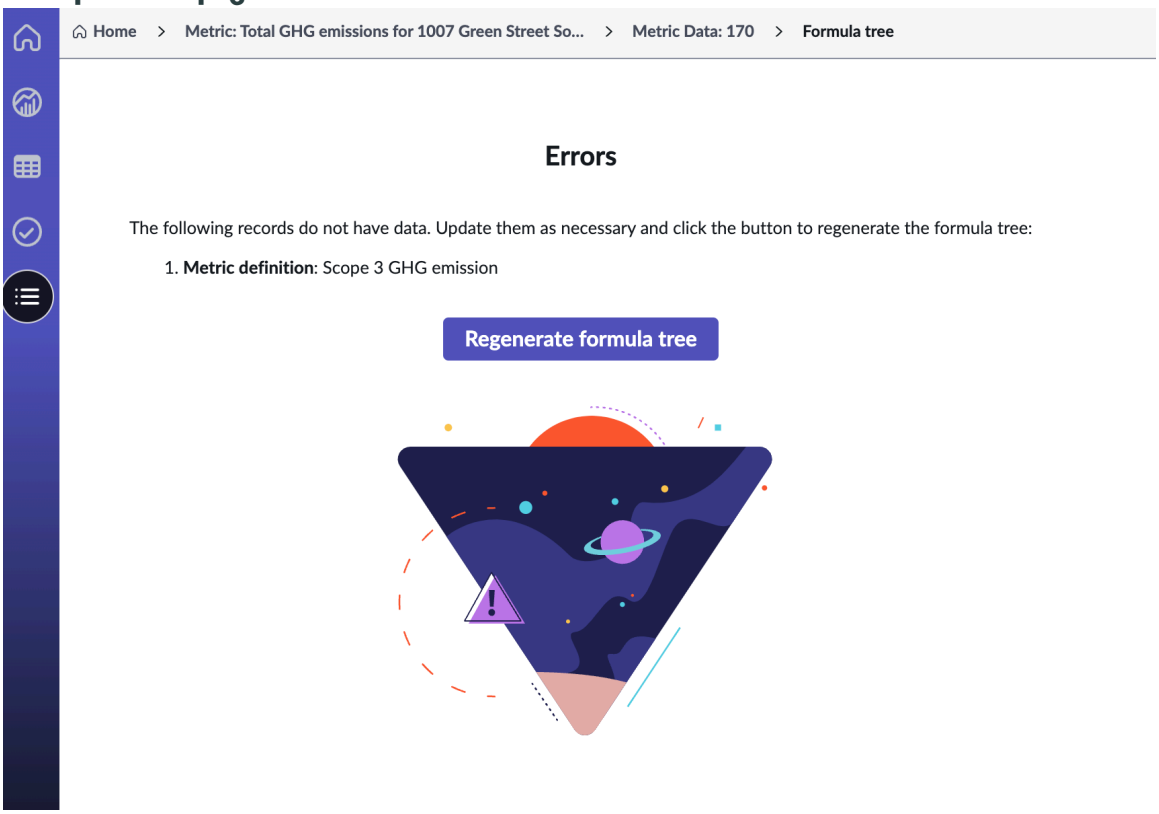
Exemple d'une page vide



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'une page d'erreur



Pour en savoir plus sur les arborescences de formules, consultez :

Afficher la répartition du calcul dans une arborescence de formules

Visualisez une représentation structurée et visuelle de l'ensemble de la chaîne de calcul.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_esg.admin, sn_esg.metric_manager, sn_esg.program_manager, sn_esg.reporting_disclosure_manager

sn_risk.user (pour les utilisateurs de risque).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une arborescence de formules assure la transparence en affichant la répartition détaillée de la façon dont les valeurs sont calculées, y compris tous les opérandes et opérations. Ceci est particulièrement utile pour l'audit des données et le débogage.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants en fonction de l'application que vous utilisez.
   - **Tous** > **Environmental, Social, and Governance** > **Espace de travail ESG** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
   - **Tous** > **Gestion des risques** > **Espace de travail Risque** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
2. Ouvrez la définition de mesure pour laquelle vous souhaitez afficher les données de l'arborescence des formules et sélectionnez **Données de mesure calculées**.
3. Sélectionnez l'enregistrement de données de mesure calculé que vous souhaitez, puis sélectionnez **Afficher l'arborescence des formules**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher une représentation visuelle de l'ensemble de la chaîne de calcul. La formule, les définitions de mesures associées, les sous-formules, les fonctions, etc. sont affichées.

Remarque : Si vous voyez une page vide, c'est parce que l'arborescence des formules ou les opérandes de formule sont actuellement vides et sont mis à jour de manière asynchrone. Si vous voyez une page d'erreur, c'est dû à des erreurs dans les opérandes de formule qui doivent être corrigées.

Référence GRC : Mesures

Plusieurs propriétés, rôles et tables sont installés avec l'application GRC : Mesures.

Composants installés avec l'application GRC : Mesures

Lorsque l'application Gestion des risques est activée, l'application GRC : Mesures est automatiquement installée. L'application GRC : Mesures ajoute des rôles qui sont répertoriés ici.

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application GRC : Mesures.

Rôles installés avec l'application GRC : Mesures

Rôle	Description	Contient
sn_grc_metric.admin	Ce rôle sert d'administrateur au sein de l'application et contient les responsabilités du rôle de gestionnaire de mesures. Le rôle possède la capacité de remplacer les résultats des données de mesure dans les tâches de données de mesure et a le pouvoir de supprimer les définitions de mesures et les mesures. En règle générale, ce rôle est affecté aux personnes occupant des postes de propriétaires de produits ou d'administrateurs d'applications.	sn_grc_metric.manager, schedule_admin
sn_grc_metric.manager	Ce rôle possède la capacité de lire, de créer et de mettre à jour des définitions de mesures et des mesures. Il est principalement affecté aux gestionnaires des risques, aux gestionnaires de conformité ou aux gestionnaires commerciaux, qui ont besoin de l'autorité pour définir des mesures dans leurs domaines de responsabilité respectifs.	sn_grc_metric.user
sn_grc_metric.reader	Ce rôle est limité à un accès en lecture seule. Il ne possède pas les privilèges nécessaires pour créer, modifier ou mettre à jour des définitions de mesures ou des mesures. Toutefois, en tant que	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application GRC : Mesures (suite)

Rôle	Description	Contient
	lecteur de mesures, ce rôle est autorisé à examiner et approuver les tâches de données de mesure lorsqu'il a été désigné comme approbateur. Ce rôle peut être affecté aux gestionnaires et aux cadres s'ils veulent accéder à des tableaux de bord contenant des données de mesures pour surveiller la performance des mesures.	
sn_grc_metric.user	Ce rôle est principalement affecté aux propriétaires des données, ce qui leur permet de répondre aux tâches manuelles de saisie de données de mesure. En règle générale, ces utilisateurs sont issus de l'entreprise et détiennent la responsabilité de la propriété au sein de l'organisation.	sn_grc.lecteur, sn_grc_metric.lecteur
sn_grc_metric.développeur	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont le privilège d'écrire et de modifier le script pour la définition de mesure automatisée de collecte de données.	Aucun

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques

Platform Analytics et Reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Ceci Solution d'analyse des performances et génération de rapports est disponible sur le .ServiceNow Store

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Platform Analytics Les visualisations de données utilisent des données Analyse des performances *d'indicateur* pour vous montrer des données au fil du temps, ce qui vous aide à analyser vos processus business et à identifier des domaines d'amélioration. Avec Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Pour activer la solution Analytics and Reporting pour GRC : Risk Management, effectuez les étapes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Visitez l'application ServiceNow Store GRC : Risk Management et les applications associées et obtenez une autorisation pour celle-ci Analyse des performances . Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Store.
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
3. Localisez et installez l'application Analyse des performances GRC : Gestion des risques.

Les rapports et tableaux de bord suivants sont disponibles dans l'application Gestion des risques .

Important :

À partir de la version 18.1.0 de l'application Gestion des risques , les solutions Analytics and Reporting pour Risk Management sont disponibles dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Carte thermique des risques opérationnels pour l'évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk

En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez configurer et gérer vos cartes thermiques des risques dans le Espace de travail Risk.

Une carte thermique des risques est un outil de visualisation des données utilisé pour communiquer les risques spécifiques qui menacent une organisation. Les cartes thermiques sont considérées comme un élément essentiel de la gestion des risques de l'entreprise, car elles permettent d'identifier les risques qui nécessitent plus d'attention. Dans , Espace de travail Risk vous pouvez configurer vos cartes thermiques d'évaluation Advanced Risk à l'aide du générateur d'IU. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels. Les axes des cartes thermiques peuvent être configurés dans les configurations de risque inhérent et de risque résiduel. Pour savoir comment configurer les détails des axes pour la carte thermique, reportez-vous aux sections Configurer une évaluation inhérente et Configurer une évaluation résiduelle.

Pour afficher les cartes thermiques des risques opérationnels, vérifiez ce qui suit :

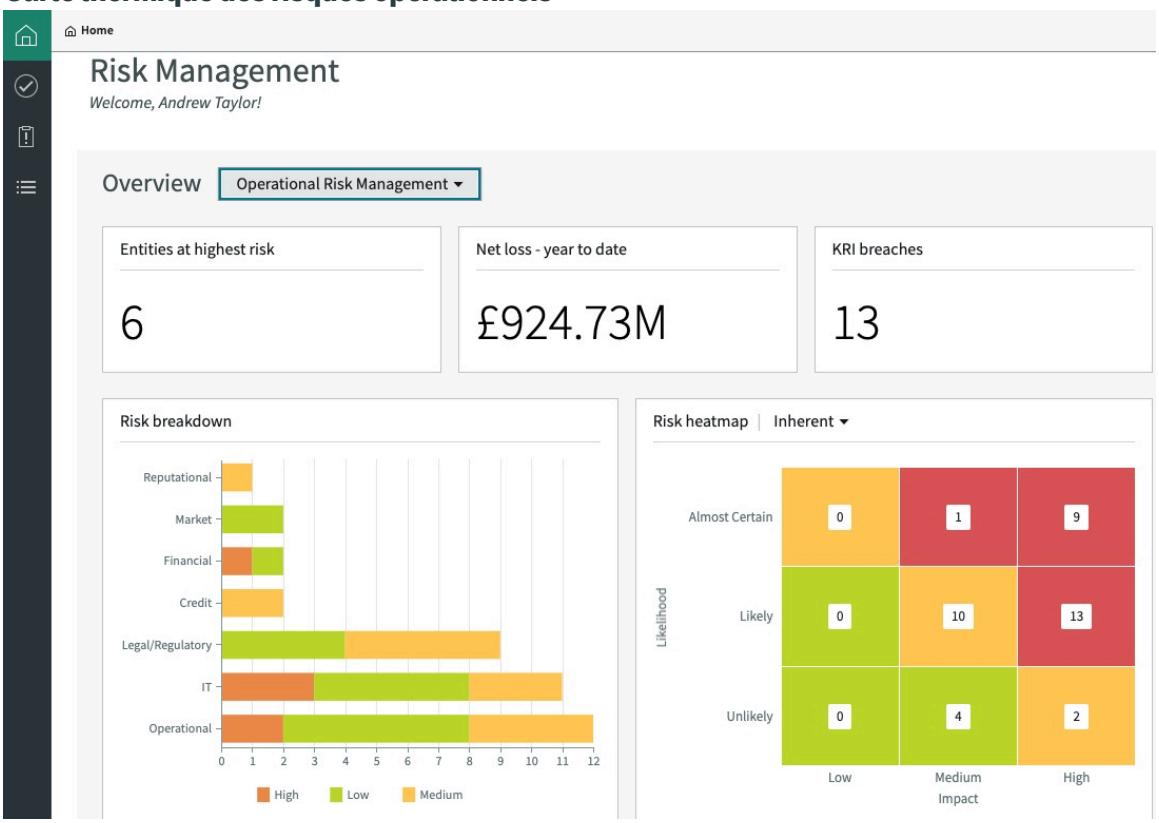
- Activez le module **d'extension GRC : Espace de travail de Gestion des risques** (com.sn_risk_workspace).
- Activez le module d'extension **GRC : Advanced Risk** (com.sn_risk_advanced).
- Activez la propriété *`Migrate to Advanced Risk Assessments`*.

Dans le champ **Résumé** , vous pouvez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques pour laquelle vous souhaitez afficher la carte thermique. Lorsque vous cliquez sur une tuile de la carte thermique, vous pouvez afficher tous les risques évalués et leurs scores évalués pour cette méthodologie d'évaluation des risques particulière. Vous pouvez afficher la stratégie de réponse aux risques sélectionnée pour ces risques. Si vous souhaitez définir des couleurs pour vos cartes thermiques, vous pouvez définir les couleurs en fonction de vos préférences. Pour plus d'informations, consultez Créer des styles de couleurs de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte thermique des risques opérationnels



Pour ajouter ou configurer la carte thermique dans d'autres pages ou espaces de travail, consultez l'article Documentation sur la carte thermique des risques [KB0994328] dans la base de Now Support connaissances

Carte thermique des risques pour l'évaluation des risques classiques

En tant que gestionnaire des risques opérationnels, si vous choisissez d'utiliser l'évaluation des risques classique pour évaluer les risques dans votre organisation, vous pouvez afficher la carte thermique des risques pour obtenir une vue d'ensemble de la situation vis-à-vis du risque pour votre organisation.

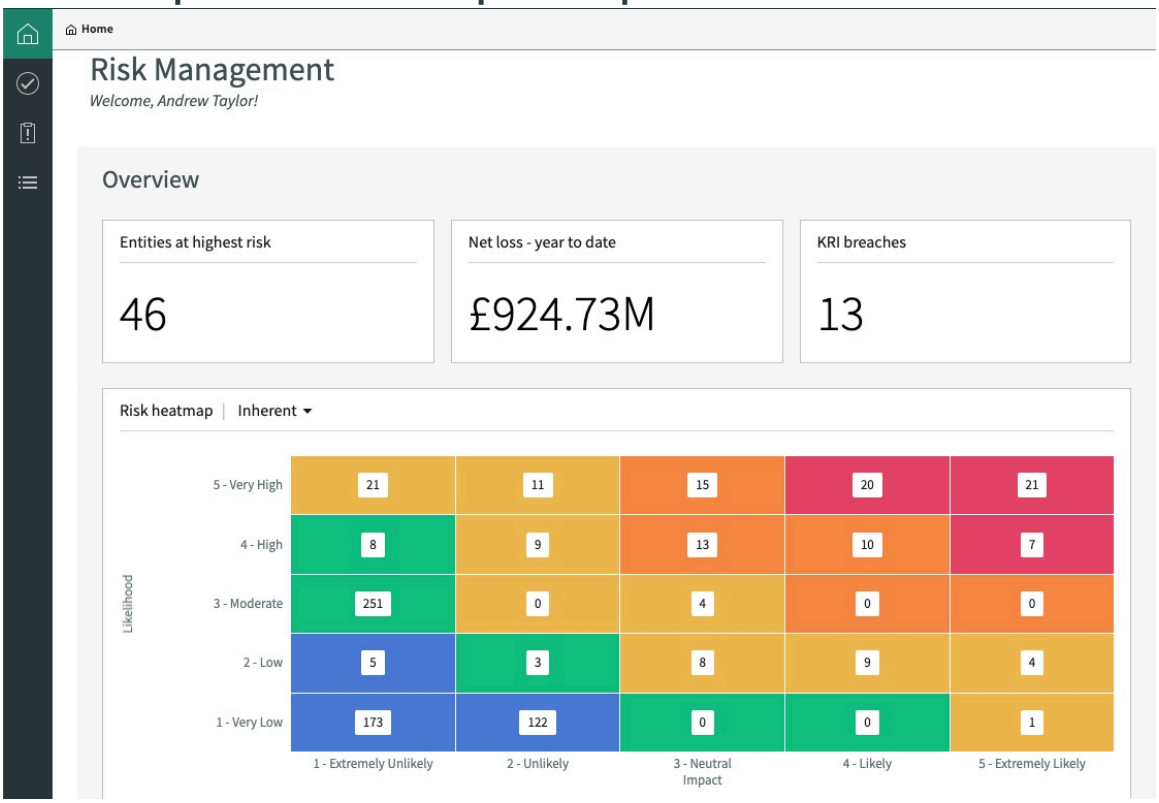
Une carte thermique des risques est un outil de visualisation des données utilisé pour communiquer les risques spécifiques qui menacent une organisation. Une carte thermique des risques est considérée comme un composant essentiel de la gestion des risques de l'entreprise, car elle permet d'identifier les risques qui nécessitent plus d'attention.

Pour afficher les cartes thermiques des risques opérationnels, assurez-vous d'activer le module d'extension Gestion des risques GRC (sn_risk). Lorsque vous cliquez sur une tuile de la carte thermique, vous pouvez afficher les enregistrements de risque et voir l'entité, la définition du risque, le groupe propriétaire, le propriétaire et les scores calculés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte thermique d'évaluation des risques classique



Console de la carte thermique des risques

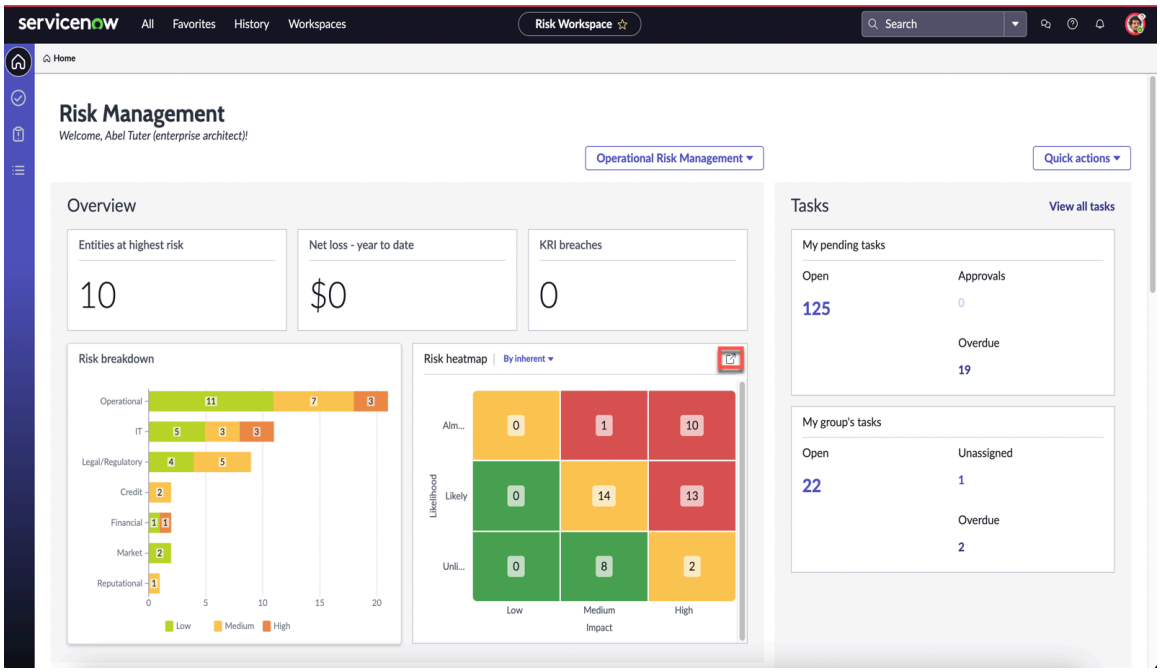
En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez visualiser les détails du risque et mieux comprendre la situation vis-à-vis du risque de votre entité à l'aide de la console de la carte thermique des risques de l'application Risque avancé .

Vue d'ensemble de la console de la carte thermique

Une carte thermique des risques est une représentation graphique de vos données de risque où les valeurs individuelles contenues dans une matrice sont représentées dans des couleurs qui indiquent une signification. Vous pouvez utiliser des cartes thermiques des risques pour afficher les résultats de votre évaluation des risques dans un format pratique, visuellement attrayant et succinct. À partir de la version 14.0, vous pouvez lancer la console de la carte thermique des risques à l'aide de l'icône de lancement de la console (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Fonctionnalités de la console de la carte thermique

La console de la carte thermique des risques vous permet d'afficher les aspects suivants des risques :

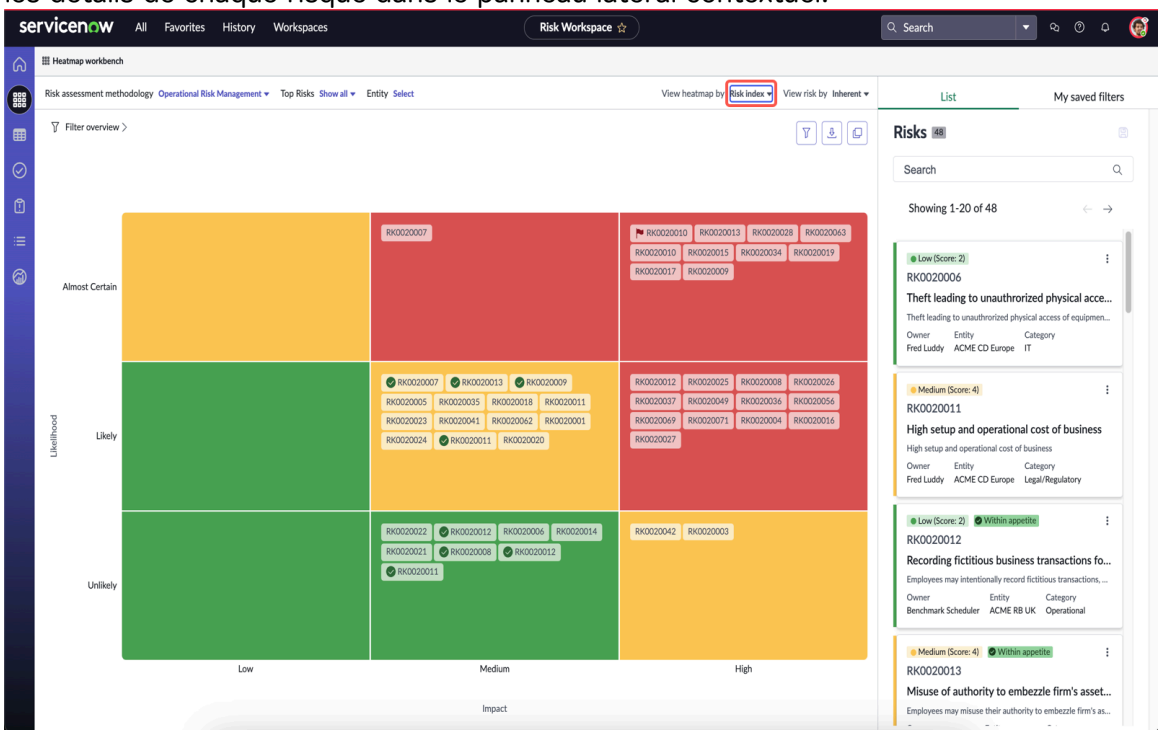
- Nombre de risques : affiche le nombre de risques qui se trouvent dans chaque cellule d'une carte thermique, par exemple lorsqu'un facteur de l'axe des X comme Impact est combiné avec un facteur de l'axe des Y comme la probabilité.



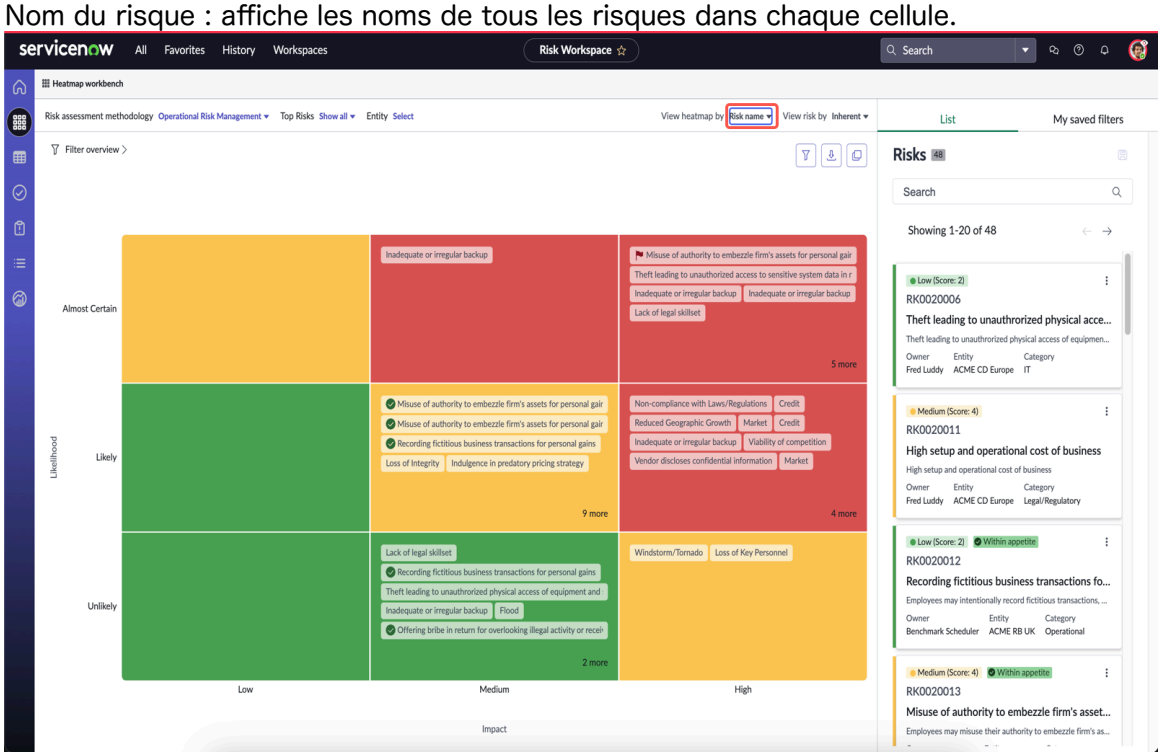
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Index de risque : affiche les ID de risque dans chaque cellule et les détails de chaque risque dans le panneau latéral contextuel.



- Nom du risque : affiche les noms de tous les risques dans chaque cellule.



- Principaux risques : affiche les principaux risques sur la console de la carte thermique. Par exemple, si vous sélectionnez 10 dans la liste de sélection de filtres Principaux risques, vous pouvez voir les 10 principaux risques associés à la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) sélectionnée sur la carte thermique.
- Entité : affiche les risques associés aux entités spécifiques et à leurs entités en aval sur la console de la carte thermique. Vous pouvez filtrer les risques associés aux entités spécifiques définies dans la RAM.

Traduction automatique

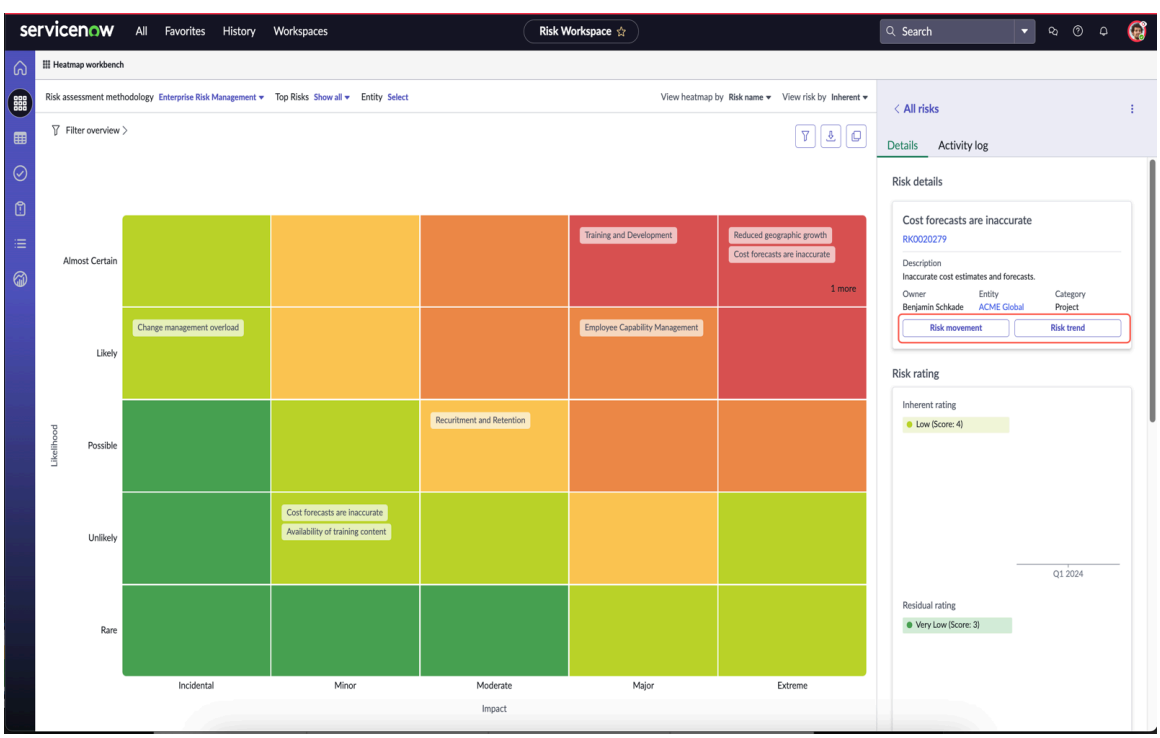
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En pointant vers chaque risque, vous pouvez rapidement obtenir des détails sur le risque. Par exemple, vous pouvez voir qui est le propriétaire du risque, l'entité à laquelle le risque appartient et la catégorie du risque. Le panneau latéral contextuel affiche 20 entrées à la fois sur une page. Vous pouvez configurer le nombre total d'entrées que vous souhaitez afficher. Vous pouvez afficher tous les risques sous forme de cartes ou sélectionner un seul risque et en afficher les détails. Une fois que vous avez sélectionné un risque dans la cellule de la carte thermique, vous pouvez voir les détails de ce risque dans le panneau latéral. Par exemple, vous pouvez afficher la cote de risque, la réponse aux risques, le suivi des risques et la hiérarchie des risques. Le journal d'activité capture toutes les activités effectuées sur un risque. Si vous cliquez sur ⋮, vous pouvez voir les options suivantes :

- **Ouvert** : fournit l'enregistrement du risque.
- **Vue à 360°** : fournit une vue d'ensemble des entités, contrôles, déclarations de risque, évaluations des risques et tâches de réponse aux risques associés.
- **Afficher l'évaluation** : fournit un résumé de l'évaluation du risque.

Reporting dans la console de la carte thermique

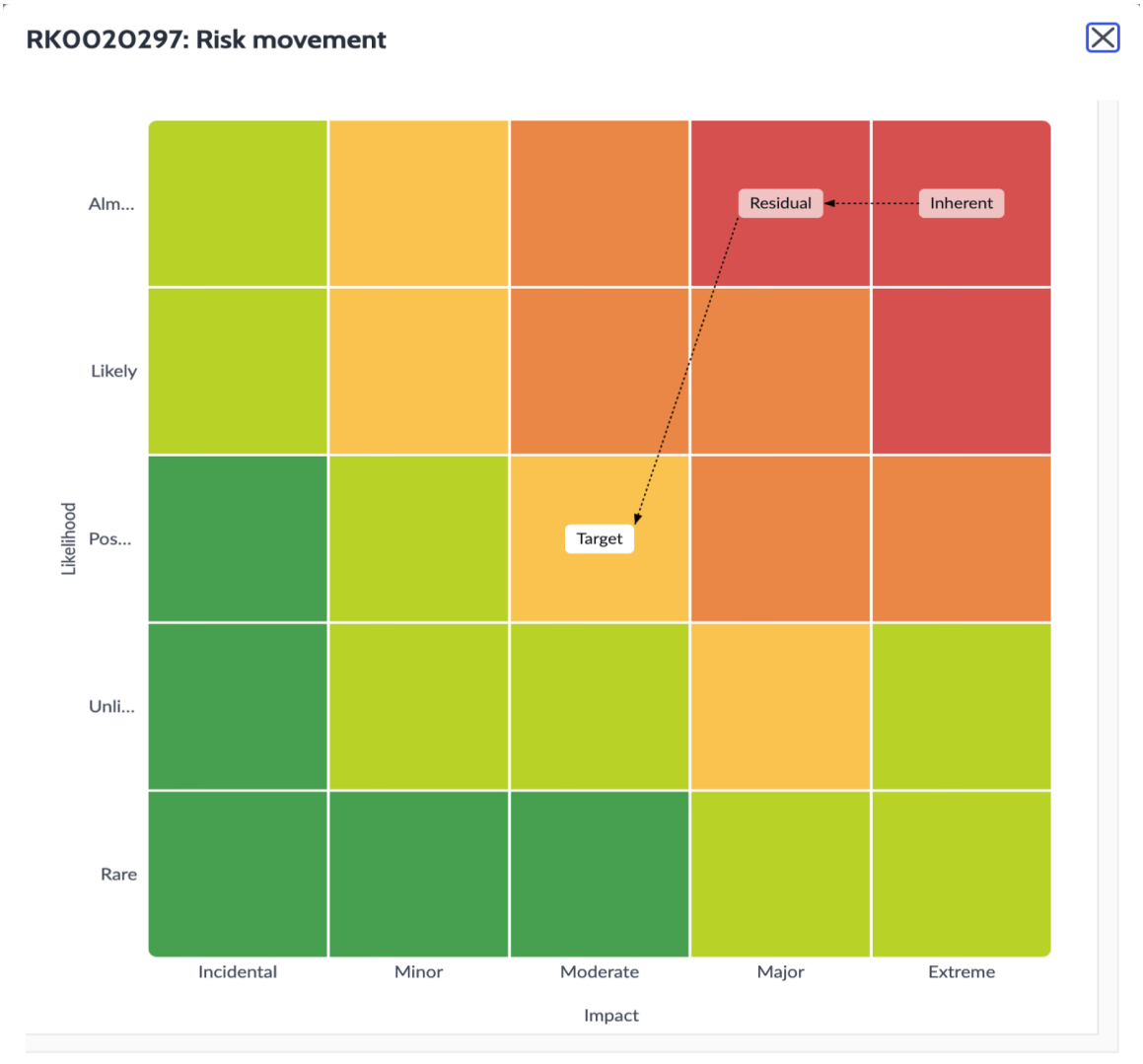
La console de la carte thermique est l'outil principal que vous utilisez pour la génération de rapports et l'analyse des risques. En examinant le déplacement et la tendance du risque, vous pouvez visualiser le profil de risque de votre organisation et partager cette information avec les personnes concernées.



Vous pouvez afficher le déplacement du risque du risque inhérent (niveau de risque sans contrôles ni actions d'atténuation) au risque résiduel (risque restant après l'implémentation des contrôles), et enfin au risque cible (niveau de risque que vous souhaitez atteindre à l'avenir) sur la console de la carte thermique. Ces informations vous aident à analyser les contrôles affectés afin d'atténuer si les risques sont efficaces ou non. Le déplacement du risque n'est disponible que pour les RAM où le risque résiduel présente les mêmes facteurs qu'un risque inhérent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez afficher le déplacement du score de risque sur plusieurs évaluations sur la console de la carte thermique. La tendance du risque montre l'évolution du risque et analyse la façon dont vous avez géré le risque. La tendance du risque est disponible pour les cinq dernières évaluations des risques. Vous pouvez également désactiver la ligne de tendance sur la carte thermique pour une vue claire et moins encombrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



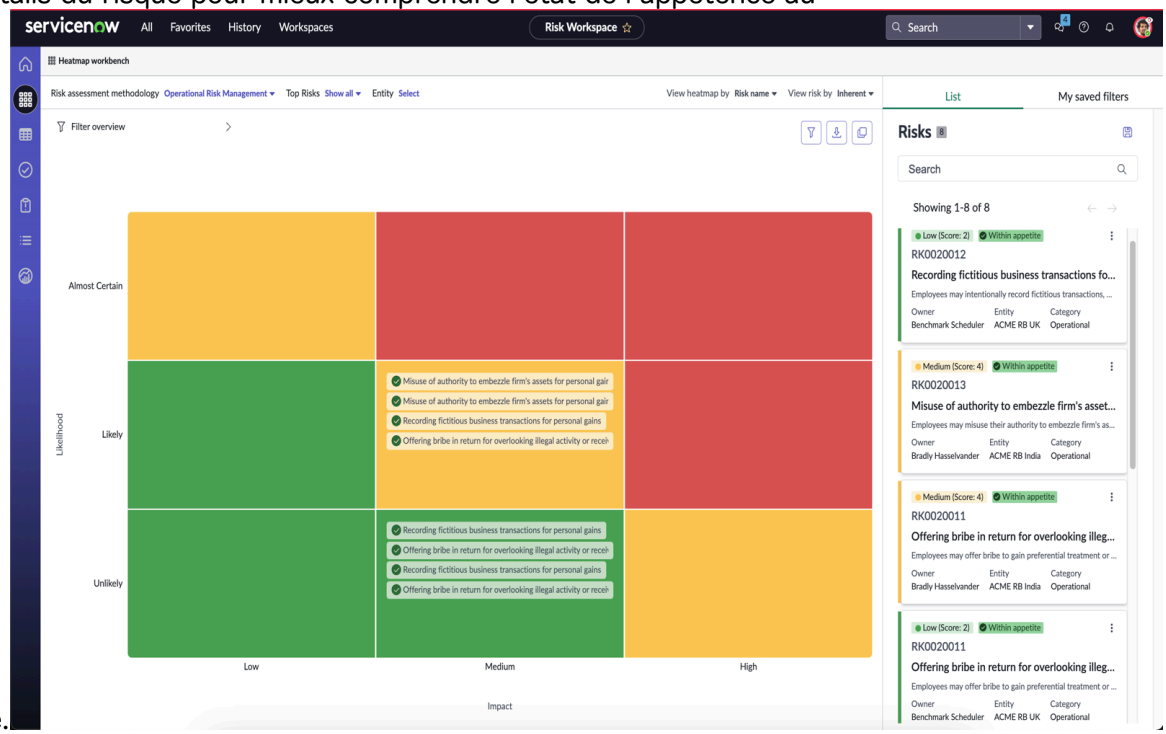
Appétence au risque dans la console de la carte thermique

Vous pouvez afficher l'état de l'appétence au risque sur la console de la carte thermique. La tendance de l'appétence au risque est également disponible sur la carte thermique. Vous pouvez également afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les détails du risque pour mieux comprendre l'état de l'appétence au risque.



Filtrage dans la console de la carte thermique

Vous pouvez filtrer les données affichées sur la console de la carte thermique. Par exemple, supposons que vous voyez 40 entrées sur la carte thermique et que vous souhaitez filtrer les risques lorsque l'entité est ACME Global. Vous pouvez utiliser le générateur de conditions et appliquer vos filtres. Une fois les filtres appliqués, la carte thermique est actualisée et affiche les données en fonction des conditions de filtre que vous avez appliquées. Pour plus d'informations sur le filtrage des données, reportez-vous à la section Filtrer les données dans la console de la carte thermique des risques. La possibilité de filtrer n'est disponible que dans la vue de la console. Vous pouvez enregistrer les filtres fréquemment utilisés dans la section Mes filtres enregistrés.

Téléchargement et copie dans la console de la carte thermique

Vous pouvez télécharger ou copier les informations de la carte thermique des risques à inclure dans les rapports ou partager avec les personnes concernées concernées, si nécessaire. vous permet de télécharger la carte thermique sous forme d'image. vous permet de copier les informations de la carte thermique dans le presse-papiers. Vous pouvez ensuite le coller dans des e-mails, des rapports, des présentations ou d'autres documents pour partager la représentation visuelle des données selon vos besoins.

Recherche dans la console de la carte thermique

En tant qu'utilisateur de risque, lorsque vous recherchez un risque particulier, vous pouvez rapidement rechercher un risque par nom, propriétaire ou toute autre information affichée sur la carte. Vous pouvez également filtrer les données en recherchant les risques. Dans le panneau latéral contextuel, vous pouvez entrer votre mot-clé dans le champ de recherche et les résultats filtrés sont visibles.

Remarque : La fonctionnalité de recherche tient compte du nom du risque, de sa description et des champs qui sont affichés sur la carte. Par exemple, si vous recherchez le mot opérationnel, tous les risques comportant le mot opérationnel apparaîtront dans les résultats de la recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

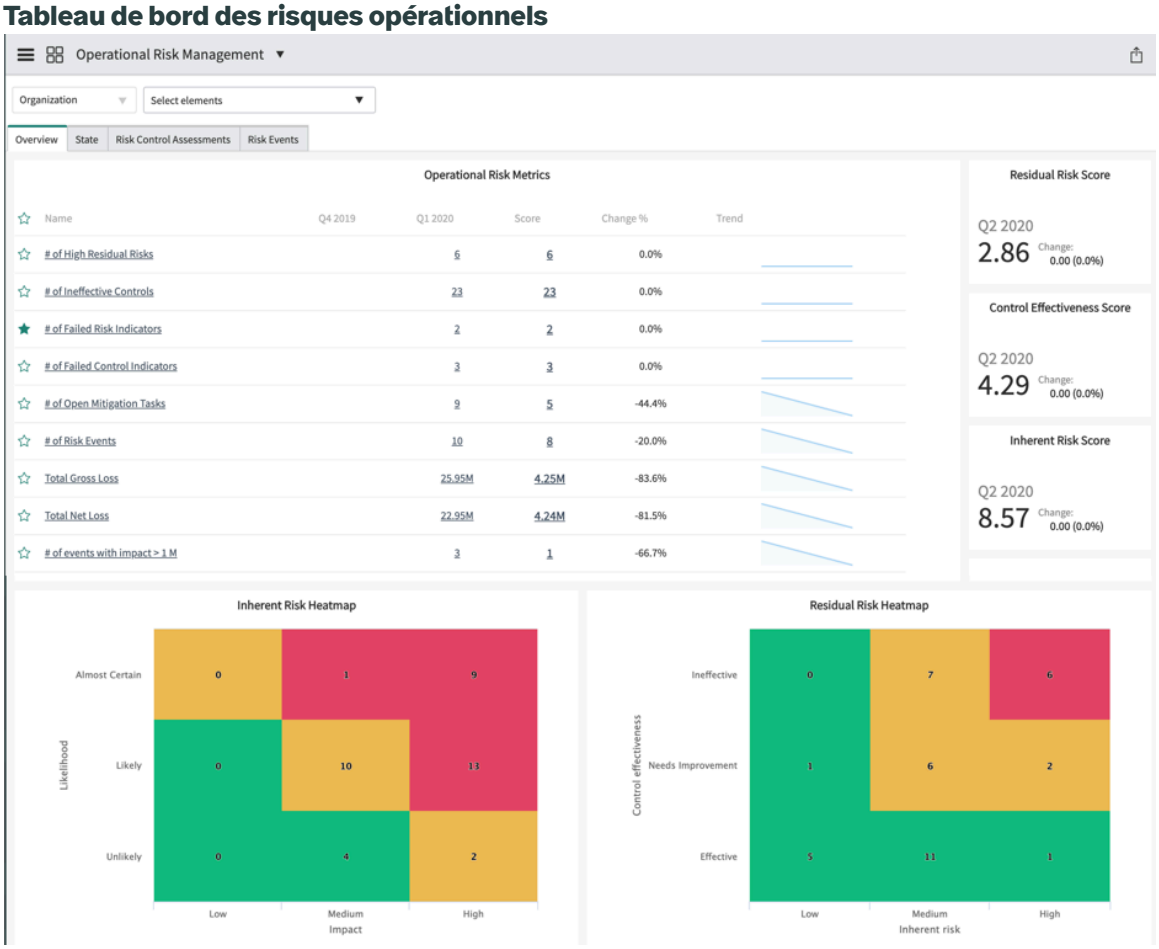
Vue immersive de la console de la carte thermique

La vue immersive de la carte thermique vous permet d'afficher la forme développée de la carte thermique dans laquelle les valeurs des axes X et Y sont mises en surbrillance. L'avantage de cette vue est que si vous avez trop d'informations dans une zone, vous pouvez vous concentrer sur cette zone et analyser chaque risque. La pagination vous permet de voir tous les enregistrements. Vous pouvez pointer un risque pour comprendre rapidement plus de détails sur ce risque. Vous pouvez également afficher les différentes valeurs des deux axes en cliquant sur la valeur. Par exemple, supposons que dans la carte thermique, l'axe des X contient les valeurs faible, moyenne et élevée et que l'axe des Y contient les valeurs improbable, probable et presque certaine. Vous pouvez cliquer sur n'importe quelle valeur dans les deux axes pour afficher les risques de cette combinaison.

Tableau de bord Gestion des risques opérationnels

Le tableau de bord Gestion des risques opérationnels permet à un propriétaire d'entité, doté du rôle sn_risk.user, de visualiser la situation vis-à-vis du risque complète de l'entreprise dans un seul rapport consolidé. Ce tableau de bord facilite l'analyse efficace de la situation vis-à-vis du risque et permet de prendre les mesures correctives nécessaires pour s'assurer qu'il n'y a pas de pertes.

Tableau de bord des risques opérationnels



Important : À partir de la version 18.1.0 de l'application Risque avancé , le tableau de bord Gestion des risques opérationnels est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

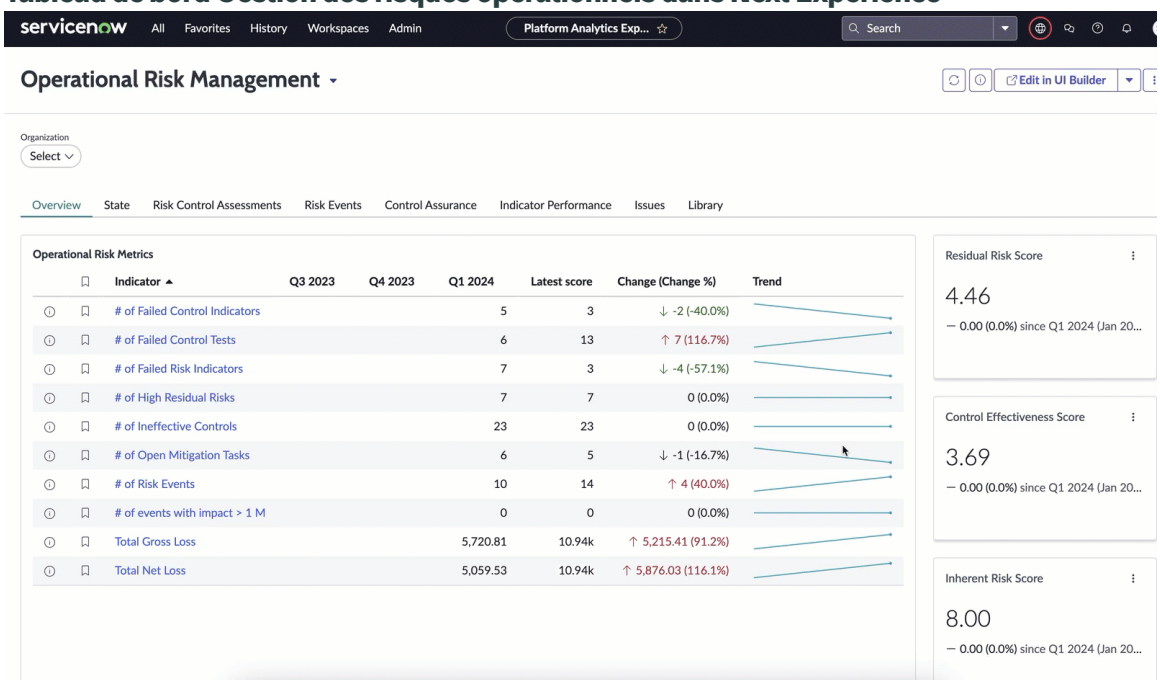
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Analyse du tableau de bord des risques opérationnels**.

Tableau de bord Gestion des risques opérationnels dans Next Experience



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Utilisateur des risques : le risque opérationnel englobe les plans de continuité d'activité, les risques environnementaux, les systèmes de processus, les risques liés aux opérations et les risques liés aux personnes.	sn_risk.user	• Améliore la fiabilité des opérations business • Améliore l'efficacité des opérations de gestion des risques. • Renforce le processus de prise de décision. • Réduit les pertes causées par des risques non identifiés ou mal identifiés. • Détecte les activités illégales à un stade précoce. • Réduit les coûts de conformité. • Réduit les dommages potentiels causés par les risques futurs.

Le risque opérationnel est le risque de perte résultant de processus, de personnes et de systèmes internes inadéquats ou inefficaces, ou d'événements externes. Le risque opérationnel englobe les éléments suivants pour fournir la situation de risque complète d'une organisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identification et évaluation des risques
- Données sur les événements à risque
- Identification et évaluation des contrôles internes
- Surveillance et déclaration des risques

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps. Pour afficher ce tableau de bord, les utilisateurs doivent avoir activé les Gestion de la politique et de la conformité modules d'extension Risque avancé

Pour afficher la liste de tous les indicateurs pour tous les modules d'extension associés, consultez les rubriques suivantes :

- GRC Risque avancé Indicateurs de module d'extension
- GRC Gestion de la politique et de la conformité Indicateurs de module d'extension
- GRC Gestion de l'audit Indicateurs de module d'extension
- GRC Gestion des risques Indicateurs de module d'extension Analyse des performances
- GRC Indicateurs de module d'extension de profils

Remarque : Vous devez exécuter deux tâches pour collecter des données pour ce tableau de bord.

- **Tâche Collecteur de données quotidien** : cette tâche est utilisée pour collecter des données pour les indicateurs. Cette tâche s'exécute quotidiennement. Pour exécuter cette tâche, vous devez renseigner le champ **Exécuter en tant que** avec une valeur appropriée. Cette tâche est préconfigurée.
- **Tâche du collecteur de données historiques** : cette tâche est utilisée pour collecter des données sur une période de temps. Cette tâche est généralement préconfigurée avec les données de démonstration. Par conséquent, si vous activez les données de démonstration tout en activant le module d'extension, vous pouvez afficher cette tâche. Pour exécuter cette tâche, vous devez renseigner le champ **Exécuter en tant que** avec une valeur appropriée.

Répartitions

Organisation (entité)

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Réponse au risque par cote de risque résiduel	Carte thermique	Carte thermique qui affiche le nombre de tâches de réponse aux risques différentes pour chaque risque résiduel.
Contrôles par le propriétaire	Barre horizontale	Contrôles répartis sur la base de leurs propriétaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Risques par propriétaire	Barre horizontale	Risques répartis sur la base de leurs propriétaires.
Risques inhérents par catégorie	Barre horizontale	Nombre d'évaluations des risques avec différents niveaux de risque inhérent regroupées par catégories de définition du risque telles que le crédit, le marché, et ainsi de suite.
Risques résiduels par catégorie	Barre horizontale	Nombre d'évaluations des risques avec différents niveaux de risque résiduel regroupées par catégories de définition du risque telles que le crédit, le marché, et ainsi de suite.
Test de contrôle	liste	Liste de tous les contrôles.
Indicateurs de contrôle	liste	Indicateurs associés à chaque contrôle.
Indicateurs de risque	liste	Indicateurs associés à chaque risque.
Contrôles par classifications	Graphique à secteurs	Contrôle la distribution sur la base de sa classification comme préventif ou détective.
Contrôles par fréquence d'attestation	Graphique à secteurs	Contrôles répartis sur la base de la fréquence d'attestation
Risques par catégorie	Graphique à secteurs	Répartition des risques sur la base de la catégorie.
Problèmes en retard	Score unique	Nombre de problèmes ouverts ayant dépassé leur date de fin prévue.
Événements à risque actifs	Score unique	Nombre d'événements à risque actifs.
Attestations en attente	Score unique	Nombre de contrôles en attente d'attestation.
Tâche d'évaluation en retard	Score unique	Nombre d'évaluations des risques avec le sous-état En retard.
Expiration de l'acceptation à venir	Score unique	Nombre de tâches d'acceptation de risque avec date de fin d'acceptation dans les 10 prochains jours.
Tâches d'atténuation en cours	Score unique	Nombre de tâches d'atténuation ouvertes.
Tâches en cours associées à l'indicateur	Score unique	Nombre de tâches d'indicateur ouvertes.
Tests de contrôle en retard	Score unique	Nombre de tests de contrôle ouverts ayant dépassé leur date de fin prévue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC Risque avancé Indicateurs de module d'extension

Le module d'extension GRC Risque avancé contient différents indicateurs.

Le Risque avancé module d'extension inclut les indicateurs suivants :

 # de risques résiduels élevés

Nombre de risques résiduels élevés par trimestre.

 # de contrôles inefficaces

Nombre de contrôles inefficaces par trimestre.

Maximum de l'ALE maximale calculée pour ce trimestre

Maximum de l'ALE maximale calculée pour ce trimestre.

Maximum de l'attente de perte acceptable maximale pour ce trimestre

Toutes les déclarations de risque actives mises à jour au cours du trimestre en cours et calcule la moyenne de maximum_acceptable_loss_expectancy

Nombre de tâches d'atténuation ouvertes

Nombre de tâches d'atténuation des risques à l'état ouvert au cours de ce trimestre.

 # d'événements à risque

Nombre d'événements à risque signalés au cours de ce trimestre.

Perte brute totale

Perte brute totale des événements à risque financier par trimestre.

Perte nette totale

Perte nette totale des événements à risque financier par trimestre.

Événements actifs

Nombre d'événements à risque actifs par trimestre.

Nb d'événements ayant un impact > 1 M

Nombre d'événements à risque avec un impact financier supérieur à un million USD.

Risque résiduel moyen

Score de risque résiduel moyen par trimestre.

Efficacité moyenne du contrôle

Efficacité moyenne du contrôle par trimestre.

Risque inhérent moyen

Score de risque inhérent moyen par trimestre.

Évaluations des risques (ouvertes)

Ouvrir les évaluations des risques.

Problèmes (créés ce trimestre)

Problèmes créés par trimestre.

Tâche d'indicateur (créée ce trimestre)

Tâches d'indicateur par trimestre.

Tests de contrôle (créés ce trimestre)

Tests de contrôle par trimestre.

Évaluations des risques en état de surveillance

Évaluations des risques dans l'état de surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements à risque non financier

Nombre d'événements à risque non financier par trimestre.

Perte potentielle totale

Perte potentielle totale des événements à risque financier par trimestre.

Perte totale attendue

Perte totale attendue des événements à risque financier par trimestre.

 # d’événements ayant un impact non financier élevé

Nombre d'événements à risque avec un impact non financier élevé par trimestre.

Perte brute moyenne par événement

Moyenne de la perte brute encourue pour chaque événement à risque actif.

Perte nette moyenne par événement

Perte nette moyenne par événement. Perte nette = perte brute moins perte de récupération.

Récupération moyenne effectuée par événement de perte

Récupération moyenne effectuée par événement de perte par trimestre.

Coût supplémentaire moyen par événement

Perte moyenne supplémentaire par événement à risque financier par trimestre.

Perte estimée annuelle

L’ALE moyenne mensuelle est mesurée mensuellement en unité.

Nombre d’entités

Nombre d’entités qui sont en état Actif et mises à jour pendant ou avant ce trimestre.

Risques évités de justesse

Nombre d'événements de risques évités de justesse par trimestre.

Nombre de déclarations de risque

Nombre de définitions du risque qui sont en état Actif et mises à jour pendant ou avant ce trimestre.

Indicateurs de contrôle totaux

Nombre d'indicateurs de contrôle exécutés par trimestre.

Risques élevés avec indicateurs ayant échoué

Nombre de risques avec des indicateurs de notation élevée et d’échec au cours du trimestre.

Tâches des indicateurs en retard

Nombre de tâches d’indicateur dues au cours du trimestre.

Pourcentage d’indicateurs de risque ayant échoué

Pourcentage d’indicateurs de risque ayant échoué.

Nombre total d'indicateurs défaillants par trimestre

Nombre d’indicateurs ayant échoué au cours du trimestre.

Risque élevé avec contrôle défaillant

Nombre de risques élevés avec échec des tests de contrôle

Nombre total d'indicateurs de risque

Nombre d'indicateurs de risque exécutés par trimestre.

 # de contrôles inefficaces

Nombre de contrôles inefficaces par trimestre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

 # d’indicateurs de risque ayant échoué

Nombre d'indicateurs de risque ayant échoué par trimestre.

Nb de tests de contrôle ayant échoué

Nombre de tests de contrôle ayant échoué par trimestre.

Test de contrôle ayant échoué tous les trimestres

Nombre de tests de contrôle ayant échoué par trimestre

Ce trimestre-ci

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer ce trimestre.

Contrôles clés avec indicateurs d'échec

La valeur Contrôles clés avec indicateurs d'échec est mesurée tous les trois mois

GRC Gestion de l'audit Indicateurs de module d’extension

Le module d’extension GRC Gestion de l'audit contient différents indicateurs.

Le Gestion de l'audit module d’extension inclut les indicateurs suivants :

Contrôles clés non testés

Nombre de contrôles clés qui ne sont pas testés.

Contrôles ayant échoué

Nombre de contrôles dont les tests de contrôle sont inefficaces.

Ouvrir un problème d'audit

Nombre de problèmes d’audit ouverts

Contrôles transmis

Nombre de contrôles dont les tests de contrôle sont efficaces.

Test de contrôle en cours

Nombre de tests de contrôle en cours

Test de contrôle ayant échoué tous les trimestres

Nombre de tests de contrôle ayant échoué en un trimestre.

Nouveaux contrôles

Nombre de nouveaux contrôles.

GRC Gestion de la politique et de la conformité Indicateurs de module d’extension

Le module d’extension GRC Gestion de la politique et de la conformité contient différents indicateurs.

Le Gestion de la politique et de la conformité module d’extension inclut les indicateurs suivants :

 # d’indicateurs de contrôle ayant échoué

Nombre d'indicateurs de contrôle ayant échoué par trimestre.

Contrôles (non hors service)

Nombre de contrôles non mis hors service.

Contrôle non attesté

Nombre de contrôles dont l’état est brouillon ou certifier.

Contrôles orphelins

Nombre de contrôles sans objectif de contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles obligatoires

Nombre de contrôles dont l'application est obligatoire.

Contrôles clés

Nombre de contrôles clés

Contrôles sans plans de test

Nombre de contrôles sans plans de test.

Contrôles exemptés

Nombre de contrôles exemptés.

Contrôles sans KCI

Nombre de contrôles sans indicateurs.

Contrôles actifs

Nombre de contrôles actifs.

GRC Gestion des risques Indicateurs de module d'extension Analyse des performances

Le module d'extension GRC Gestion des risques contient différents Analyse des performances indicateurs.

Le GRC module d'extension : Gestion des risques comprend les indicateurs suivants Analyse des performances :

Risque sans contrôle d'atténuation

Nombre de risques sans contrôle d'atténuation.

Risque actif

Nombre de risques actifs

Nouveau risque

Nombre de risques qui sont dans l'état de brouillon.

Risque sans KRI

Nombre de risques sans KRI.

Risques orphelins

Nombre de risques sans définition du risque.

Risque non évalué

Nombre de risques qui ne sont pas évalués.

GRC Indicateurs de module d'extension de profils

Le module d'extension GRC Profiles contient différents indicateurs.

Le module d'extension GRC: Profiles comprend les indicateurs suivants :

Tâches de rattrapage ouvertes

Nombre de tâches de remédiation ouvertes

Aujourd'hui

Nombre de problèmes fermés aujourd'hui.

Aujourd'hui

Nombre de problèmes créés aujourd'hui.

Cette année

Nombre total de problèmes à résoudre cette année.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce trimestre-ci

Nombre total de problèmes à résoudre ce trimestre.

Ce mois-ci

Nombre total de problèmes à résoudre ce mois-ci.

Tous les problèmes ouverts

Nombre de problèmes ouverts

Tous les problèmes non affectés

Nombre de problèmes non affectés

Indicateur de vieillissement de la tâche de rattrapage

Répartition de l'âge des tâches de rattrapage sur la base de l'état.

Tous les problèmes ouverts en glissement trimestriel

Tous les problèmes ouverts, trimestre par trimestre

Indicateur de vieillissement des problèmes

Répartition de l’âge des problèmes sur la base de l’État.

Cette semaine

Nombre total de problèmes à résoudre cette semaine.

Ce trimestre

Nombre de problèmes fermés sur le trimestre.

Nouveaux problèmes

Nombre de nouveaux problèmes

Ce mois-ci

Nombre de problèmes créés ce mois-ci.

Aujourd'hui

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer aujourd'hui.

Cette semaine

Nombre de problèmes fermés sur la semaine.

Cette semaine

Nombre de problèmes créés cette semaine

Aujourd'hui

Nombre total de problèmes à résoudre aujourd’hui.

Ce trimestre

Nombre de problèmes créés au cours de ce trimestre.

Cette année

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer cette année.

Ce mois-ci

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer ce mois.

Cette semaine

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer cette semaine.

Ce mois-ci

Nombre de problèmes fermés sur le mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Registre des risques dans le Espace de travail Risk

Le registre des risques contient des informations sur les risques identifiés, les résultats de l'analyse des risques tels que les scores de risque et les plans de réponse aux risques. Le registre des risques vous permet de surveiller et de contrôler les risques de votre organisation.

Un registre des risques est un outil crucial d'analyse des risques utilisé dans la gestion des risques de l'entreprise. Il s'agit d'un enregistrement d'informations sur les risques identifiés. Un registre des risques est utilisé pour la conformité réglementaire et tient les gestionnaires des risques informés des risques de l'entreprise. Il est important de surveiller régulièrement les risques et les réponses. Un registre des risques simplifie cette tâche en affichant en un coup d'œil :

- Quels sont les risques existants ?
- Quels sont les risques les plus menaçants ?
- Comment l'entreprise doit-elle gérer ces risques ?
- Certains risques doivent-ils être acceptés ?
- Qu'est-ce que le plan d'atténuation ?

Pour afficher le registre des risques, accédez à **Espace de travail Risque** > **Évaluations des risques** > **Registre des risques**

Les éléments du registre des risques sont les suivants :

- Entités évaluées pour les risques.
- Méthodologie d'évaluation des risques utilisée pour l'évaluation des risques.
- L'évaluateur de l'évaluation des risques
- Scores de l'évaluation des risques pour :
  - Risques inhérents
  - Efficacité du contrôle
  - Risque résiduel
- Réponses aux risques pour chaque risque.

Tableau de bord de la vue d'ensemble des risques du projet

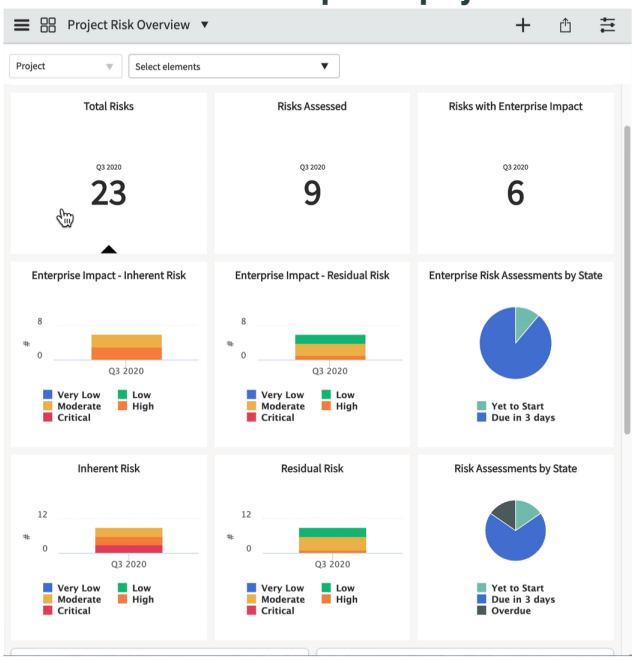
Le tableau de bord des risques du projet est utile pour les chefs de projet et les gestionnaires des risques de l'entreprise. À l'aide de ce tableau de bord, les chefs de projet et les gestionnaires des risques de l'entreprise peuvent afficher les performances de risque et la situation globale vis-à-vis du risque. Ce tableau de bord aide les gestionnaires de risques à réduire les risques globaux dans une organisation.

Important : À partir de la Risque avancé version 18.1.0 des applications and Gestion des risques , le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet est obsolète. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de la vue d'ensemble des risques du projet



Rôles requis

- Pour modifier le tableau de bord, les utilisateurs doivent avoir les rôles it_pps_admin ou sn_risk.admin.
- Pour afficher le tableau de bord, les utilisateurs doivent avoir le rôle sn_risk.reader ou it_project_manager, ou les rôles sn_ppm.read.
- Pour afficher les détails des enregistrements, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_grc.business_user.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des risques de l'entreprise	Le gestionnaire des risques de l'entreprise peut visualiser les différents risques de l'entreprise et comprendre combien de risques sont critiques, élevés, modérés, faibles et très faibles. Ce tableau de bord fournit une compréhension de la posture globale face au risque de l'entreprise.
Chef de projet	Le chef de projet peut sélectionner le projet pour lequel il souhaite afficher les risques. Ils peuvent afficher la tendance des risques trimestre par trimestre, le nombre de risques évalués, le nombre de risques qui affectent l'entreprise, etc. La carte thermique regroupe tous les risques du projet évalués. Cela aide à garder une trace des mauvais risques et aide à les gérer. Cela réduit l'exposition globale au risque pour une organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

PPM - Total des risques

Nombre de tous les risques avec un projet parent.

PPM - Évaluations des risques de l’entreprise

Nombre de toutes les évaluations des risques avec la méthodologie d’évaluation des risques comme Évaluation d’entreprise pour les projets et la classe d’entité comme Projet.

PPM - Risque du projet Enterprise

Nombre de toutes les évaluations des risques avec la méthodologie d’évaluation des risques comme évaluation des risques de projet et avec la table comme risque.

PPM - Risques évalués

Nombre de tous les risques avec l’évaluation des risques du projet à l’état Surveillé.

PPM-Risques avec impact sur l’entreprise

Nombre de tous les risques avec l’évaluation des risques de l’entreprise dans l’état Surveillé.

Répartitions

- Projet
- États d'évaluation des risques du projet et de l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation inhérente à l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation résiduelle de l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation inhérente au projet
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation résiduelle du projet

Visualisations des données

Ce tableau de bord affiche les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Total des risques	Score unique	Nombre total de risques de projet identifiés.
Risques évalués	Score unique	Nombre total de risques de projets évalués.
Risques avec impact sur l’entreprise	Score unique	Nombre total de risques avec impact sur l’entreprise.
Impact sur l’entreprise : risque inhérent	Histogramme :	Nombre de risques inhérents avec impact sur l’entreprise.
Impact sur l’entreprise : risque résiduel	Histogramme :	Nombre de risques résiduels avec impact sur l’entreprise.
Évaluations des risques de l’entreprise par état	Graphique à secteurs	Nombre d’évaluations des risques de l’entreprise par états.
Risque inhérent	Histogramme :	Nombre de risques inhérents au projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

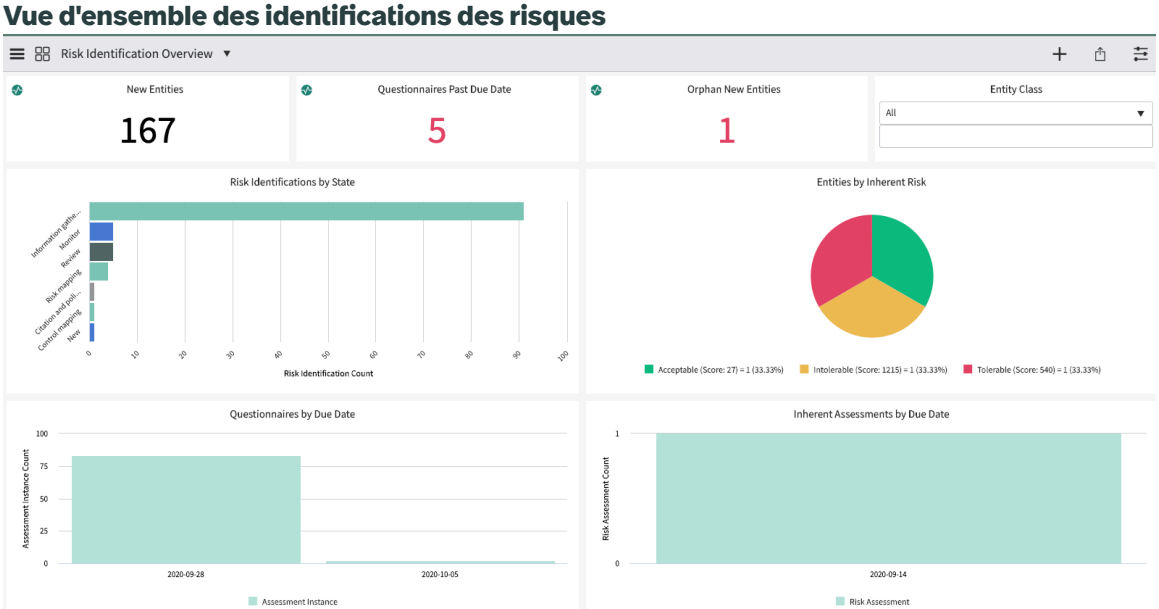
Titre	Type	Description
Risque résiduel	Histogramme :	Nombre de risques résiduels du projet.
Évaluation des risques par état	Graphique à secteurs	Nombre d'évaluations des risques de projet par états.
Risque inhérent par probabilité et impact	Carte thermique	Agrégation de tous les risques inhérents au projet et de leur impact.
Risque résiduel par probabilité et impact	Carte thermique	Agrégation de tous les risques résiduels du projet et de leur impact.

Tableau de bord de vue d'ensemble des identifications des risques

Le tableau de bord d'identification des risques est utile pour les gestionnaires des risques et les aide à suivre les différents enregistrements ou objets qui sont en transit dans le workflow d'identification des risques.

Ce tableau de bord offre diverses informations aux utilisateurs. Ces informations permettent aux gestionnaires des risques de décider de l'action requise et les aident à classer par ordre de priorité les enregistrements d'identification des risques à surveiller. Par exemple, si des questionnaires ont dépassé leur date d'échéance, les gestionnaires des risques peuvent vouloir faire un suivi auprès de la personne à qui le questionnaire a été attribué.

Vue d'ensemble des identifications des risques



Important : À partir de la Gestion des risques version 18.1.0 des applications and Risque avancé , le tableau de bord Vue d'ensemble de l'identification des risques est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

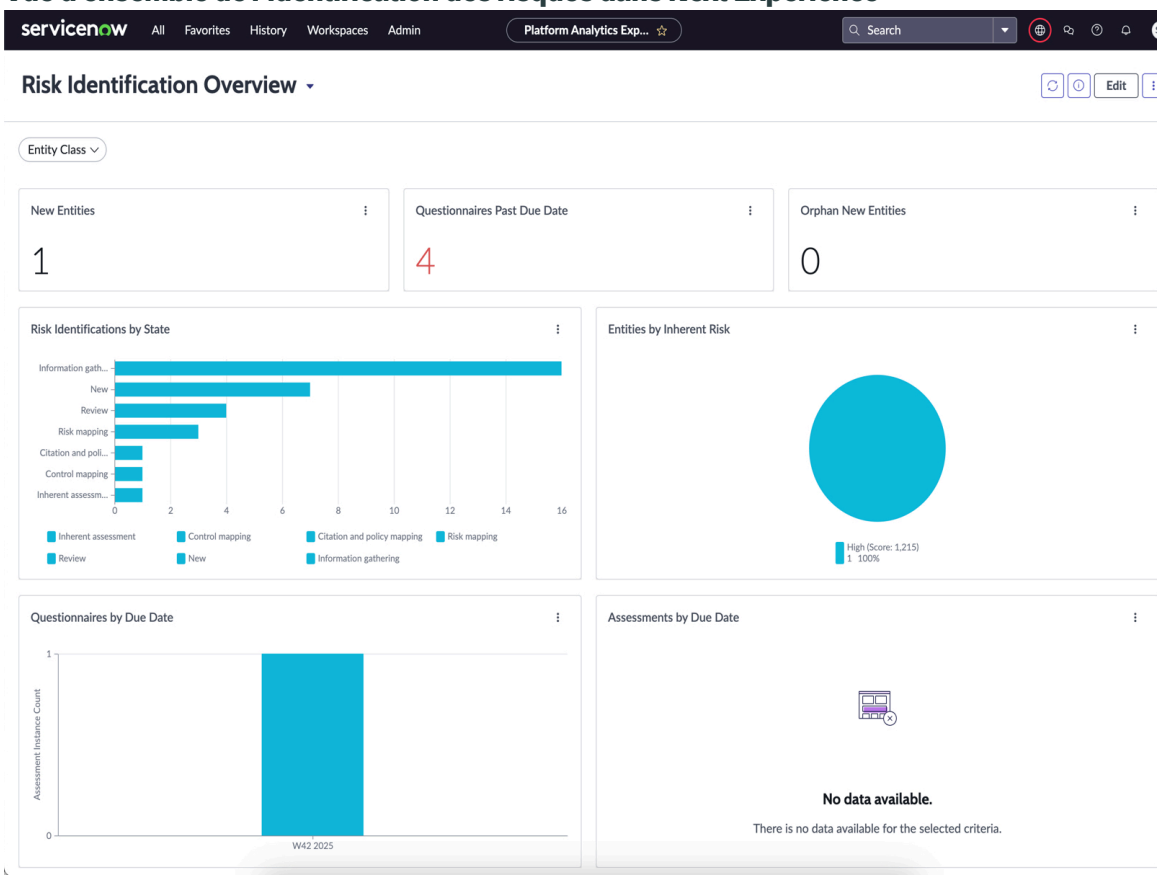
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'identification des risques dans Next Experience



Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

Titre	Type	Description
Nouvelles entités	Score unique (42)	Nombre de nouvelles entités créées dans GRC au cours de la dernière semaine. Ce rapport informe le gestionnaire des risques des nouvelles entités. Le gestionnaire des risques peut mapper les risques et les contrôles pour les nouvelles entités et vérifier si le workflow d'identification des risques est initié ou non.
Date échue des questionnaires	Score unique (42)	Nombre de questionnaires dont la date d'échéance est dépassée. Cela permet au gestionnaire des risques de suivre le nombre de questionnaires en retard et de prendre les mesures nécessaires.
Nouvelles entités orphelines	Score unique (42)	Nombre de nouvelles entités créées chaque semaine qui n'ont pas de propriétaire. Les entités orphelines ont des risques et des contrôles sans que personne n'agisse en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		conséquence. Ce rapport permet au gestionnaire des risques de suivre les entités pour lesquelles il manque un propriétaire et d'identifier un propriétaire pour répondre à l'enquête.
Identifications des risques par état	Barre horizontale	Nombre d'enregistrements d'identification des risques regroupés par état, par exemple : • Nouveau • Collecte d'informations • Mappage des contrôles • Contenu des documents de référence et politiques • Mappage des risques • Revue • Moniteur
Entités par risque inhérent	Graphique à secteurs	Nombre d'identifications de risques regroupées par cote de risque inhérent. Ce rapport permet au gestionnaire des risques de suivre l'identification des risques en fonction des évaluations des risques inhérents et de mettre en évidence les entités critiques qui nécessitent une attention immédiate.
Évaluations inhérentes par date d'échéance	Histogramme :	Le nombre d'évaluations inhérentes à venir affectées à un utilisateur en fonction de la date d'échéance. Il s'agit d'un rapport hebdomadaire.
Questionnaires par date d'échéance	Histogramme :	Le nombre de questionnaires à venir affectés à un utilisateur en fonction des dates d'échéance. Il s'agit d'un rapport hebdomadaire.

Tableau de bord de Bâle

Le tableau de bord de Bâle est un moyen de partager les rapports de Bâle avec des régulateurs externes pour les réglementations de Bâle. Ce tableau de bord est utile pour les domaines bancaires et financiers où il est obligatoire de partager les rapports de Bâle.

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez choisir d'activer ou de désactiver l'affichage de ce tableau de bord en configurant la *`Show Basel attributes and properties`* propriété sous *`Risk Event Properties`*.

Ce tableau de bord comporte deux onglets :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

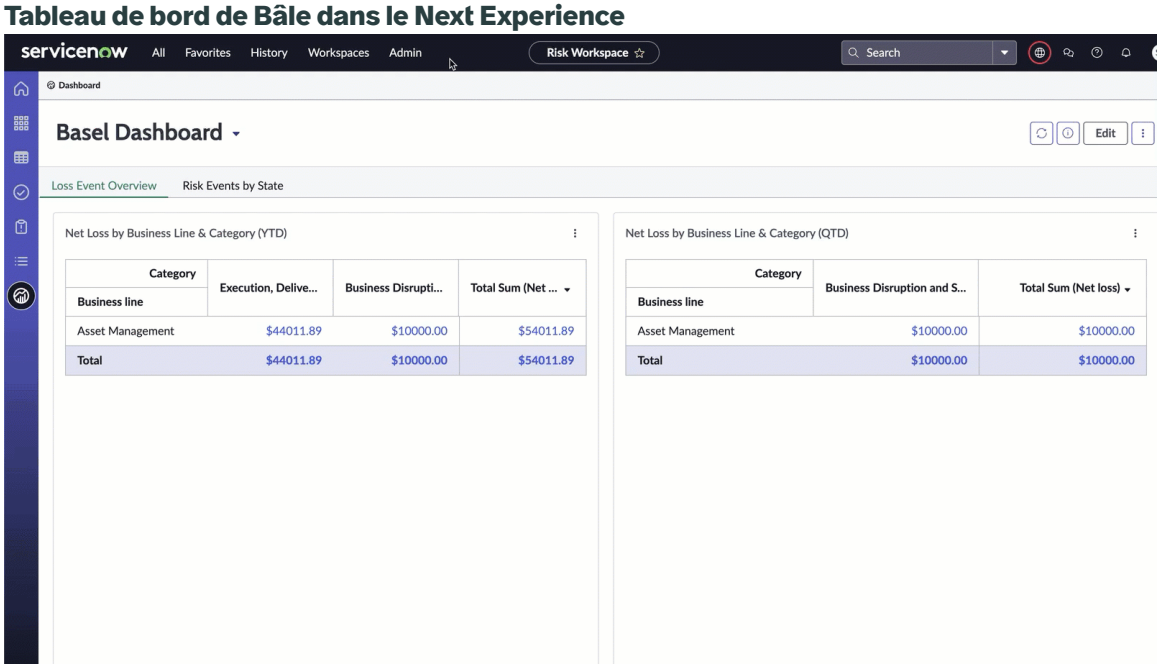
- Rapports de mappage de secteur d'activité à catégorie :
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (YTD)
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (QTD)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (YTD)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (QTD)
- Rapports sur les événements à risque par état ouvert et fermé :
  - Événements à risque ouverts par catégorie de Bâle
  - Événements à risque fermés par catégorie de Bâle
  - Événements à risque ouverts par secteur d'activité
  - Événements à risque fermés par secteur d'activité

Important : À partir de la Gestion des risques version 18.1.0 des applications and Risque avancé , le tableau de bord de Bâle est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Événements à risque** > **Analyse du tableau de bord de Bâle**.

Tableau de bord de Bâle dans le Next Experience



Le tableau de bord de Bâle comporte deux onglets :

- Vue d'ensemble des événements de perte :
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (YTD)
  - Perte nette par secteur d'activité et catégorie (QTD)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (YTD)
  - Nombre d'événements par secteur d'activité et catégorie (QTD)
- Événements à risque par état :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

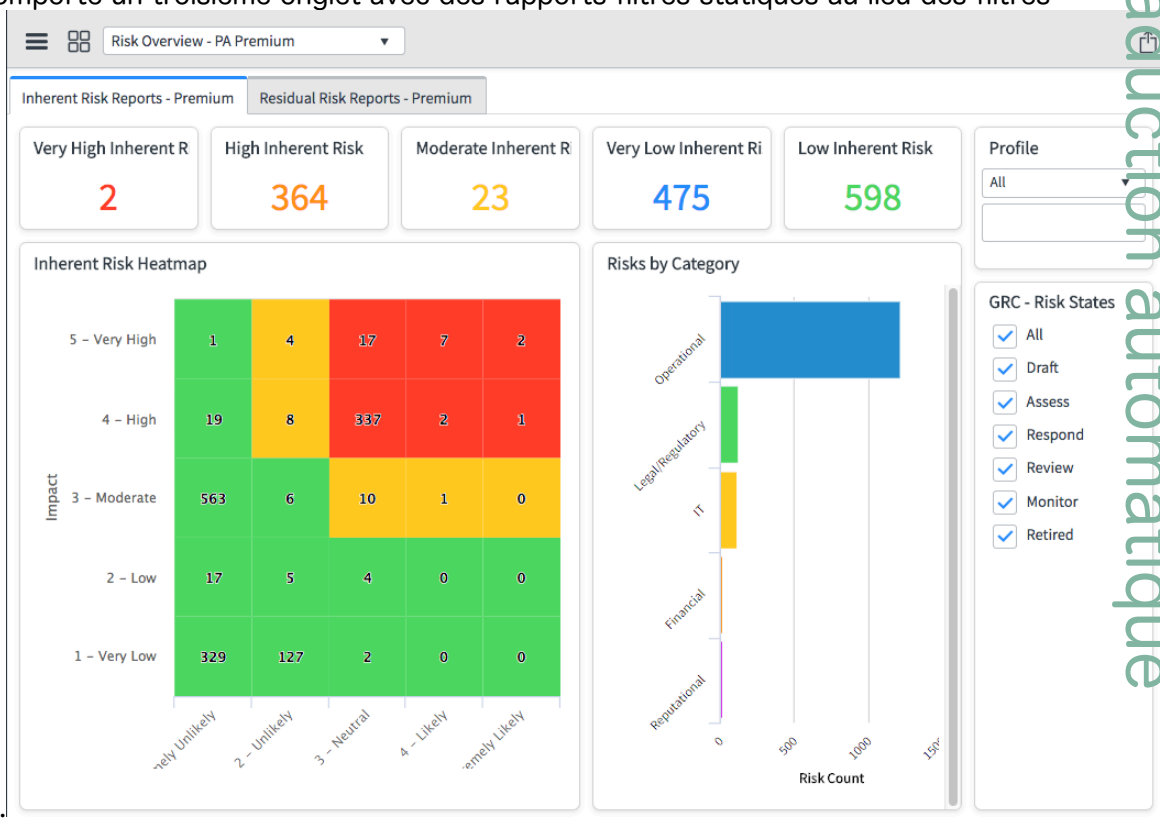
- Événements à risque ouverts par catégorie de Bâle
- Événements à risque fermés par catégorie de Bâle
- Événements à risque ouverts par secteur d'activité
- Événements à risque fermés par secteur d'activité

GRC Tableau de bord de vue d'ensemble des risques

Ce Tableau de bord de vue d'ensemble des risques qui fournit une vue de la direction sur l'état et les workflows des risques inhérents et résiduels de l'entreprise et de l'informatique. L'utilisateur peut explorer les risques par cadre de travail, réponse et exception.

Il existe deux versions de ce tableau de bord. La version Premium utilise des filtres interactifs et nécessite la version sous licence de Analyse des performances.

Le Tableau de bord de vue d'ensemble des risques a deux vues, l'une avec les rapports sur les risques inhérents et l'autre avec les rapports sur les risques résiduels. La version Premium du tableau de bord, qui utilise des filtres interactifs, s'affiche. L'autre version du tableau de bord comporte un troisième onglet avec des rapports filtrés statiques au lieu des filtres interactifs.



Important : À partir de la version 18.1.0 des applications et Risque avancé , le tableau de bord PA Premium de la vue d'ensemble des risques est disponible dans le et renommé tableau de Gestion des risques bord Vue d'ensemble des Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience risques.

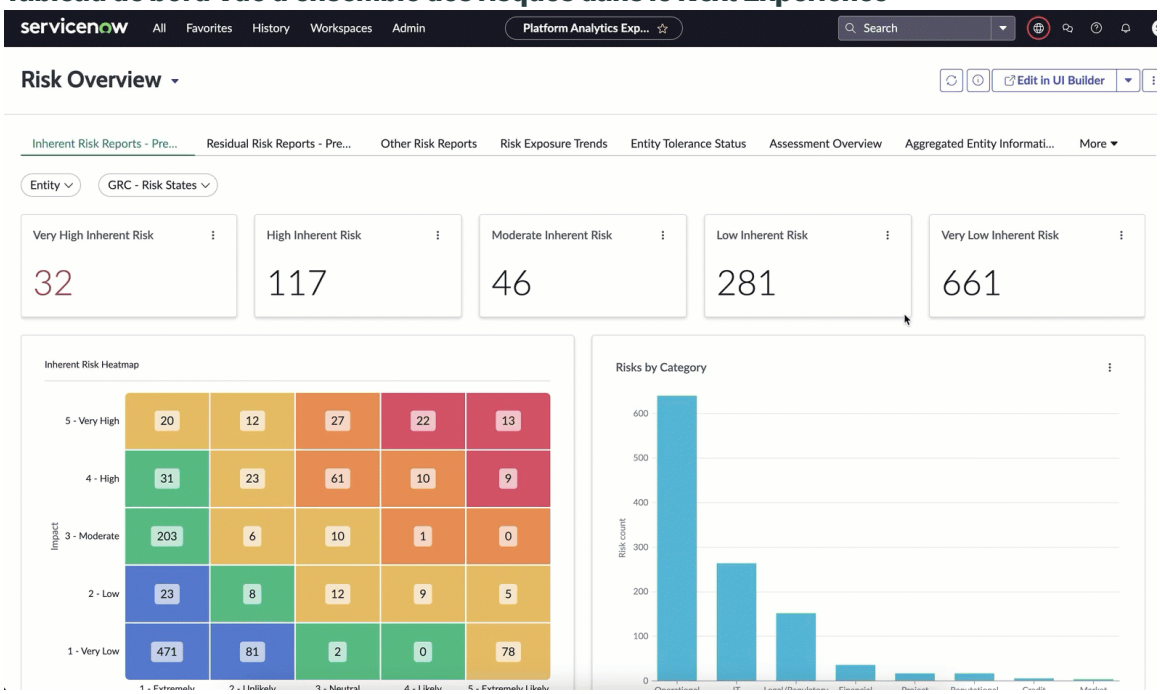
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Risque** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des risques dans le Next Experience



Utilisateurs finaux

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire d'audit : a besoin d'une visibilité claire sur l'état global et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.	sn_risk.manager
Administrateur d'audit : doit identifier rapidement les domaines de préoccupation	sn_risk.admin
Analyste d'audit : doit rapidement hiérarchiser les risques/tâches sur lesquels se concentrer en fonction de leur criticité pour l'organisation.	sn_risk.user

Visualisations des données

Le Tableau de bord de vue d'ensemble des risques contient les visualisations suivantes :

Nom	Type	Description
Risque inhérent élevé	Score unique	Nombre de risques avec un statut de risque inhérent élevé
Risques résiduels élevés	Score unique	Nombre de risques avec un statut de risque résiduel élevé
Perte exposée annuelle inhérente		Calcul de la perte estimée annualisée (ALE) inhérente
Risque inhérent	Bulle	Calcul du score de risque inhérent à partir de la probabilité et de l'importance d'un risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
Carte thermique des risques inhérents	Carte thermique 	Carte thermique des risques inhérents fournissant le nombre total de risques selon le risque très élevé, le risque élevé, le risque modéré, le risque faible et le risque très faible
Risque inhérent faible	Score unique	Affiche le nombre de risques inhérents faibles.
Risque résiduel faible	Score unique	Affiche le nombre de risques résiduels faibles.
Risque inhérent modéré	Score unique	Affiche le nombre de risques inhérents modérés.
Risque résiduel modéré	Score unique	Affiche le nombre de risques résiduels modérés.
Pertes exposées annuelles résiduelles		Calcul de la perte estimée annualisée (ALE) résiduelle
Risque résiduel	Bulle	Calcul du score de risque résiduel à partir de la probabilité et de l'importance d'un risque.
Carte thermique des risques résiduels	Carte thermique 	Nombre total de risques résiduels par risque très élevé, risque élevé, risque modéré, risque faible, risque très faible
Risque par entité	Barre	Nombre total de risques actifs répartis par profil.
Exceptions à risque		Liste de toutes les exceptions de risque
Problèmes de risque par cadre de travail (date d'ouverture)	Ligne	Nombre total de risques ouverts au fil du temps, répartis par cadre de travail
Risques par catégorie	Barre horizontale 	Nombre total de risques ouverts répartis par catégorie
Risques par réponse	Barre horizontale 	Nombre total de risques ouverts répartis par réponse
Risque inhérent très élevé	Score unique	Affiche le nombre de risques inhérents très élevés.
Risque résiduel très élevé	Score unique	Affiche le nombre de risques résiduels très élevés.
Risque inhérent très faible	Score unique	Affiche le nombre de risques inhérents très faibles.
Risque résiduel très faible	Score unique	Affiche le nombre de risques résiduels très faibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Advanced Application Risk (risque avancé)Gouvernance, risque et conformité

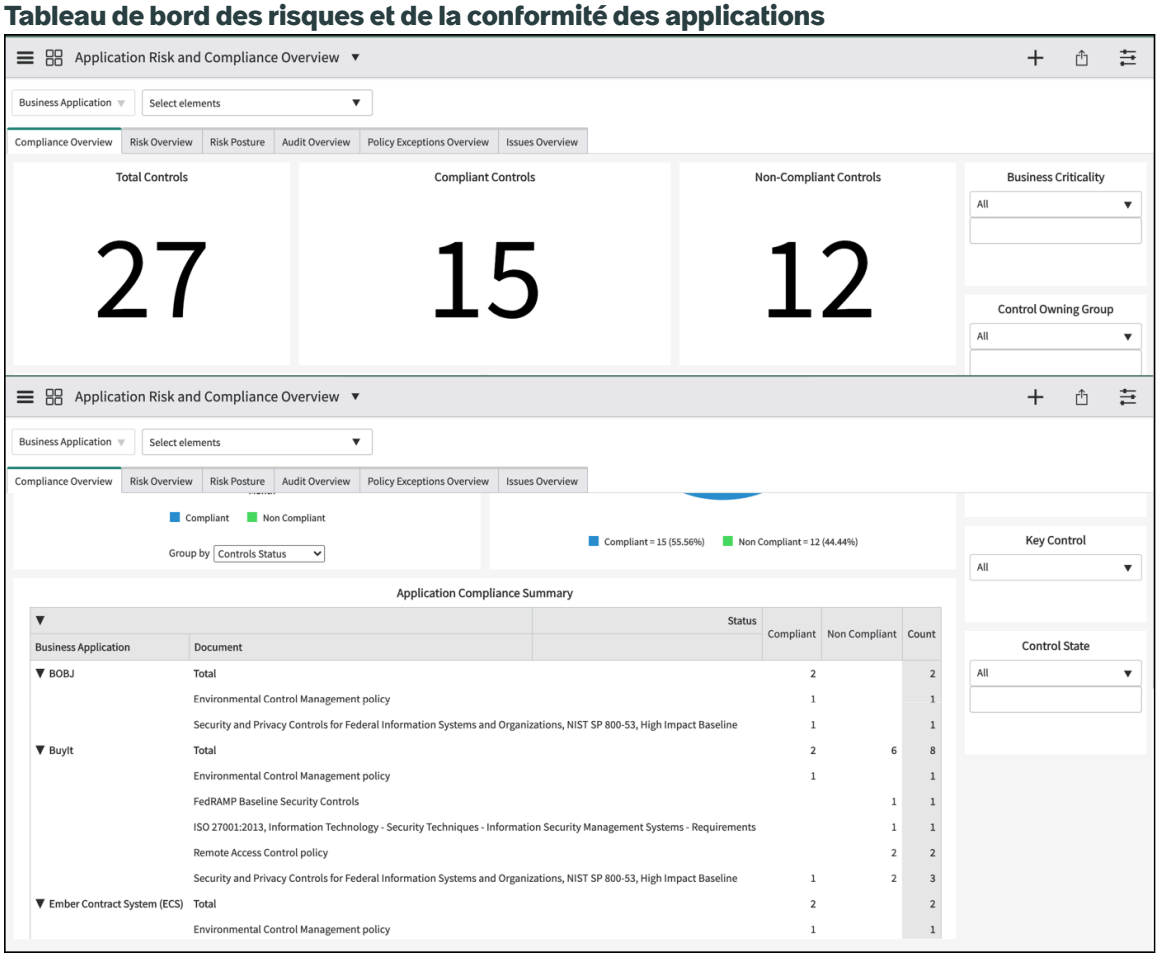
Le GRC **tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** fournit la vue la plus récente des aspects liés aux risques et à la conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise.

Le tableau de bord des risques de l'application est utile pour le directeur des systèmes d'information (DSI) et les propriétaires d'applications. Ces deux utilisateurs doivent disposer des rôles sn_compliance.reader, sn_risk.reader et sn_audit.user pour afficher le tableau de bord. Accédez à la **Tableau de bord GRC avancé** > **Tableau de bord des risques de l'application**. Le **tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** s'affiche.

Remarque : Pour pouvoir afficher ce tableau de bord, vous devez activer les modules d'extension GRC : Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) et GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance).

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications vous fournit un rapport détaillé sur la situation de risque et de conformité de toutes les applications d'entreprise d'une organisation.

Tableau de bord des risques et de la conformité des applications



Ce tableau de bord met en évidence les éléments suivants :

- Impact des applications en cours d'utilisation sur la conformité.
- Situation vis-à-vis du risque des applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État de l'activité de rattrapage et d'exceptions des problèmes.
- Activité d'audit autour des applications et de leur état.

Ce tableau de bord fournit des réponses aux questions suivantes qui intéressent le DSI et le propriétaire de l'application :

1. Quelles sont les applications clés, et sont-elles toutes opérationnelles et fournissent-elles les services requis de manière optimale ?
2. Quelles sont les politiques et les documents de référence auxquels les applications doivent être conformes ? Les applications sont-elles conformes à ces égards ?
3. Quels sont les risques auxquels sont confrontées les applications ? L'un d'entre eux est-il élevé pour soulever une préoccupation ? Y a-t-il suffisamment d'atténuations en place ? Y a-t-il des contrôles adéquats en place et fonctionnent-ils efficacement ?
4. Pour les applications qui doivent être corrigées, les corrections sont-elles effectuées à temps, conformément aux accords sur les niveaux de service (SLA) ? Quelles sont les applications qui génèrent le plus grand nombre de problèmes ?
5. Des exceptions sont-elles souvent demandées sur les demandes et pourquoi ? Sont-ils dans des limites gérables ?
6. Les applications doivent-elles être auditées à un moment ou à un autre ? Comment les applications se sont-elles comportées lors de ces audits ?

Le tableau de bord propose différentes représentations, telles que des histogrammes, des graphiques en anneau et des graphiques de tendances. Les propriétaires d'applications peuvent utiliser différents filtres sur le tableau de bord pour afficher les rapports liés aux applications d'entreprise qu'ils possèdent, tels que les applications d'entreprise critiques, les contrôles obligatoires liés à une application d'entreprise spécifique ou les problèmes de priorité élevée, entre autres.

Vue d'ensemble de la conformité

L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Total des contrôles : ce rapport fournit le nombre total de contrôles actifs.
- Contrôles conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas à l'état Brouillon ou Mis hors service.
- Contrôles non conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas dans l'état Brouillon ou Mis hors service.
- État de la conformité par mois : ce rapport fournit le nombre de contrôles actifs par mois.

> **Remarque :** Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou application d'entreprise.

- % de conformité : ce rapport fournit le pourcentage des différents états des contrôles actifs tels que Conforme, Non conforme et Non applicable.
- Résumé de la conformité des applications : ce rapport fournit un résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Application d'entreprise
- Criticité opérationnelle
- Propriétaire de l'entité
- Application de la loi, comme des contrôles obligatoires ou volontaires
- Contrôle clé
- État de contrôle
- Groupe propriétaire du contrôle

Vue d'ensemble du risque

L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. L'onglet Vue d'ensemble des risques fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Carte thermique des risques par criticité de l'application : ce rapport affiche la carte thermique des risques liés aux applications en fonction de la criticité des applications par rapport à l'évaluation des risques de l'application.
- Vue d'ensemble des tâches de réponse aux risques : ce rapport affiche les tâches de réponse créées pour un risque et différents états de ces tâches.

  Remarque : Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de réponse aux risques, score calculé du risque, réponse au risque affectée à ou application d'entreprise.

- Résumé des risques de l'application : ce rapport affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à la cote de risque globale de l'application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans le présent rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés.
- État des contrôles d'atténuation des risques de l'application : ce rapport fournit des informations sur les risques d'une application et les contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L'état des contrôles ne doit pas être brouillon ou mis hors service. Les risques pour une seule année sont affichés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Criticité
- Cotes de risque
- Propriétaire de l'application
- Propriétaire de l'entreprise

Situation vis-à-vis du risque

L'onglet Situation vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. L'onglet Situation vis-à-vis du risque fournit des informations sur l'exposition aux risques des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise. L'onglet Situation vis-à-vis du risque affiche les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques très élevés : ce rapport affiche les risques très élevés d'une application.
- Risques élevés : ce rapport affiche les risques élevés d'une application.
- Risques modérés : ce rapport affiche les risques modérés d'une application.
- Expirations des tâches d'acceptation : ce rapport affiche les tâches d'acceptation de réponse aux risques qui ont une date d'expiration le jour, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tendance des risques contributifs : ce rapport affiche la tendance des risques directement associés aux applications d'entreprise et leur performance sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans le présent rapport.

Vue d'ensemble de l'audit

L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. L'onglet Vue d'ensemble de l'audit fournit une vue d'ensemble des activités d'audit et d'audit liées aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Engagements d'audit ouverts : ce rapport affiche le nombre d'engagements d'audit à l'état ouvert.
- Contrôles inefficaces : ce rapport affiche le nombre de contrôles inefficaces pour un engagement d'audit.
- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes ouverts pour un engagement d'audit.
- Problèmes échus : ce rapport affiche le nombre de problèmes d'audit échus pour une application.
- Engagements d'audit à venir : ce rapport affiche le nombre mensuel des engagements d'audit à venir.
- Problèmes ouverts par engagements d'audit : ce rapport affiche le nombre mensuel des problèmes d'audit ouverts.
- Problèmes passés arrivés à échéance par engagements d'audit : ce rapport affiche les problèmes d'audit passés arrivés à échéance sur une période.
- Contrôles inefficaces par engagements d'audit : ce rapport affiche les informations relatives aux engagements d'audit et aux contrôles inefficaces associés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Engagement de l'audit
- Criticité

Vue d'ensemble des exceptions de politique

L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouvelles exceptions : Ce rapport fournit des renseignements sur les nouvelles exceptions demandées.
- Exceptions approuvées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions approuvées.
- Exceptions rejetées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions rejetées.
- Exceptions expirées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions expirées.
- Exceptions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les exceptions en attente d'approbation et qui arrivent à échéance à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours.
- Extensions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les extensions en attente d'approbation et dues à la date actuelle, à la semaine en cours, au mois en cours et au trimestre en cours
- Expirations d'exceptions à venir : ce rapport fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d'expirer et qui arrivent à échéance à la date actuelle, le lendemain de la date actuelle, la semaine en cours, la semaine suivant la semaine en cours et le mois en cours.
- Exceptions demandées par rapport à Approuvé : ce rapport fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d'exceptions approuvées par mois.

Vue d'ensemble des problèmes

L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques ou le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité . L'onglet Vue d'ensemble des problèmes fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes à l'état ouvert.
- Problèmes à priorité critique : ce rapport affiche le nombre de problèmes à priorité critique.
- Problèmes de priorité élevée : ce rapport affiche le nombre de problèmes de priorité élevée.
- Problèmes acceptés : ce rapport affiche le nombre de problèmes acceptés.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance.
- Problèmes à résoudre : ce rapport affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tâches de rattrapage à terminer : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être terminées à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période donnée.
- Tâches de rattrapage passées arrivées à échéance : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage passées arrivées à échéance sur une période donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tendance de création de problème : ce rapport affiche la tendance de création des problèmes sur une période donnée.
- Tendance de clôture des problèmes : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée.
- Tendance de création des tâches de remédiation : ce rapport affiche la tendance de création des tâches de remédiation sur une période.
- Tendance de fermeture des tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont fermées sur une période.

Analyse des performances Tableaux de bord pour les événements à risque et la hiérarchie des risques

Utilisez les Analyse des performances tableaux de bord (PA) pour afficher les données complètes relatives aux événements à risque et à la hiérarchie des risques. Utilisez le pour afficher les Centre d'analyse données pour n'importe quelle période.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent afficher les données pendant six mois. Pour afficher les données pour différentes périodes, achetez et activez le module d'extension Analyse des performances Premium. Les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent rassembler des données historiques pendant un an en exécutant la ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité tâche (GRC). *`Entity and risk statement historical data collection`*

Remarque : Exécutez la tâche de collecte de données historiques une seule fois. L'exécution de cette tâche plusieurs fois entraîne une collecte de données incohérente et peut entraîner la perte de données précédentes.

Tableaux de bord des événements à risque

Les tableaux de bord des événements à risque présentent les données suivantes :

- Vue d'ensemble des événements à risque : ce tableau de bord affiche les tendances suivantes :
  - Perte brute
  - Perte nette
  - Événements
  - Événements actifs
  - Risques évités de justesse
  - Événements par type
  - Événements par état
  - 10 premières entités de perte nette
  - 10 premières entités d'impact non financier
  - 10 premières entités ayant le nombre de pertes le plus élevé

Important : À partir de la Gestion des risques version 18.1.0 des applications et Risque avancé , le tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

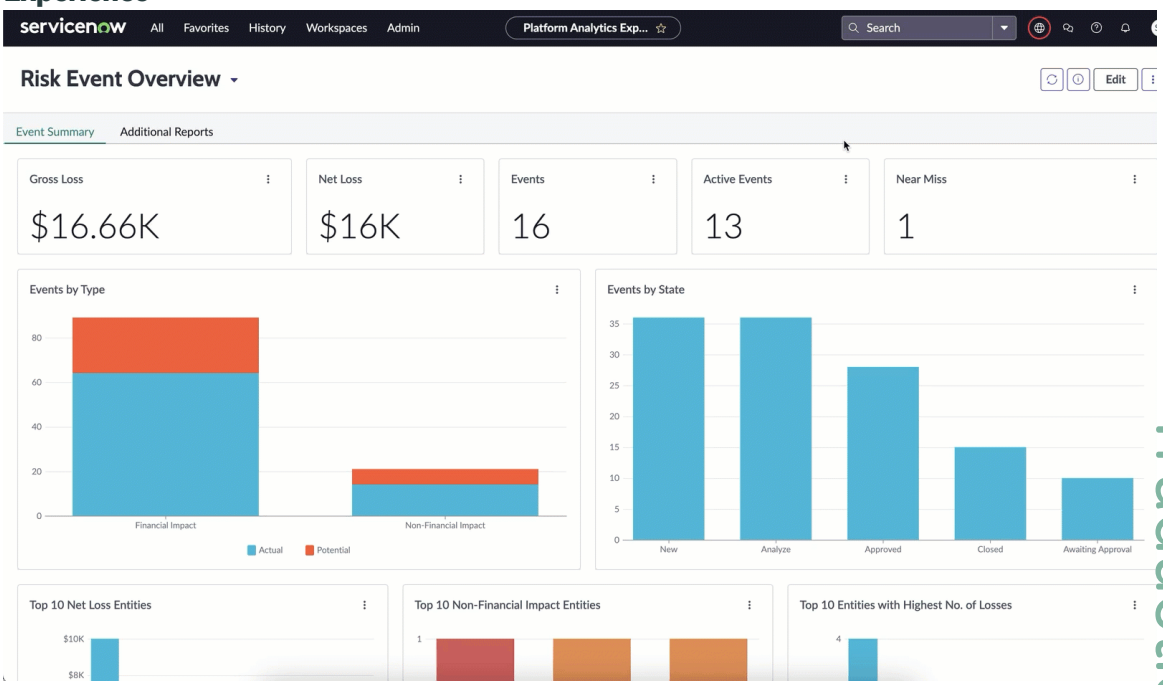
Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Événements à risque** > **Vue d'ensemble des analyses**.

Tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque dans le Next Experience



- Tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par entité : les propriétaires d'entités disposant du rôle sn.risk_user peuvent afficher les informations agrégées sur la perte brute, la perte nette et le nombre d'événements sur une base mensuelle. Le tableau de bord indique également la perte brute moyenne par événement, la perte nette moyenne par événement, la récupération moyenne effectuée par événement et le coût supplémentaire moyen par événement. Les propriétaires d'entités disposant du rôle sn.risk_user peuvent également afficher les tendances des événements à risque suivantes pour une entité particulière. Les administrateurs disposant du rôle sn.risk_admin peuvent modifier ce tableau de bord.
  - Perte brute
  - Perte nette
  - Événements
  - Événements actifs
  - Risques évités de justesse
  - Événements à risque
  - Événements à risque par impact non financier
  - Attente de perte annuelle par rapport à la perte nette
  - Mesures des événements à risque

Traduction automatique

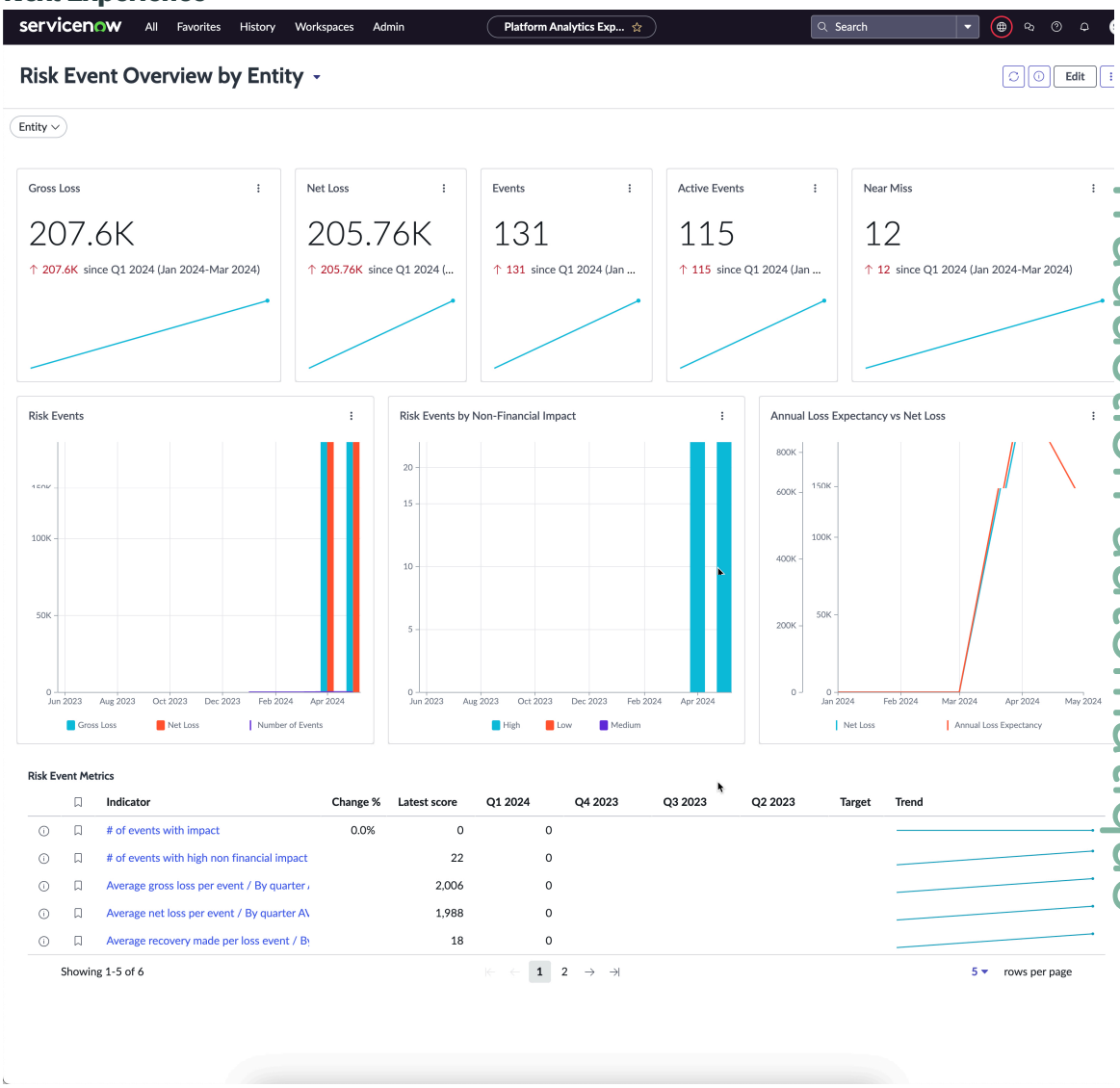
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la Gestion des risques version 18.1.0 des applications et Risque avancé le tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par entité est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Événements à risque** > **Vue d'ensemble des analyses par entité**.

Tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par entité dans le Next Experience



- Tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par classe à risque : les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent afficher les tendances des événements à risque de niveau 1. Les utilisateurs peuvent comprendre les pertes brutes agrégées, la perte nette, le nombre d'événements créés, le nombre d'événements actifs et le nombre total d'événements évités de justesse. Ce tableau de bord affiche également les tendances suivantes :
  - Perte brute
  - Perte nette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Événements
- Événements actifs
- Risques évités de justesse
- 10 principaux événements à risque de perte nette
- Attente de perte annuelle par rapport à la perte nette

Important : À partir de la version 18.1.0 des applications andRisque avancé, le tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par classe de Gestion des risques risque est disponible dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Si vous êtes sur Vancouver ou Washington DC, vous pouvez afficher le tableau de bord dans le Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience.

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Événements à risque** > **Analyse de la vue d'ensemble par classe de risque**.

Tableau de bord Vue d'ensemble des événements à risque par classe à risque dans le Next Experience

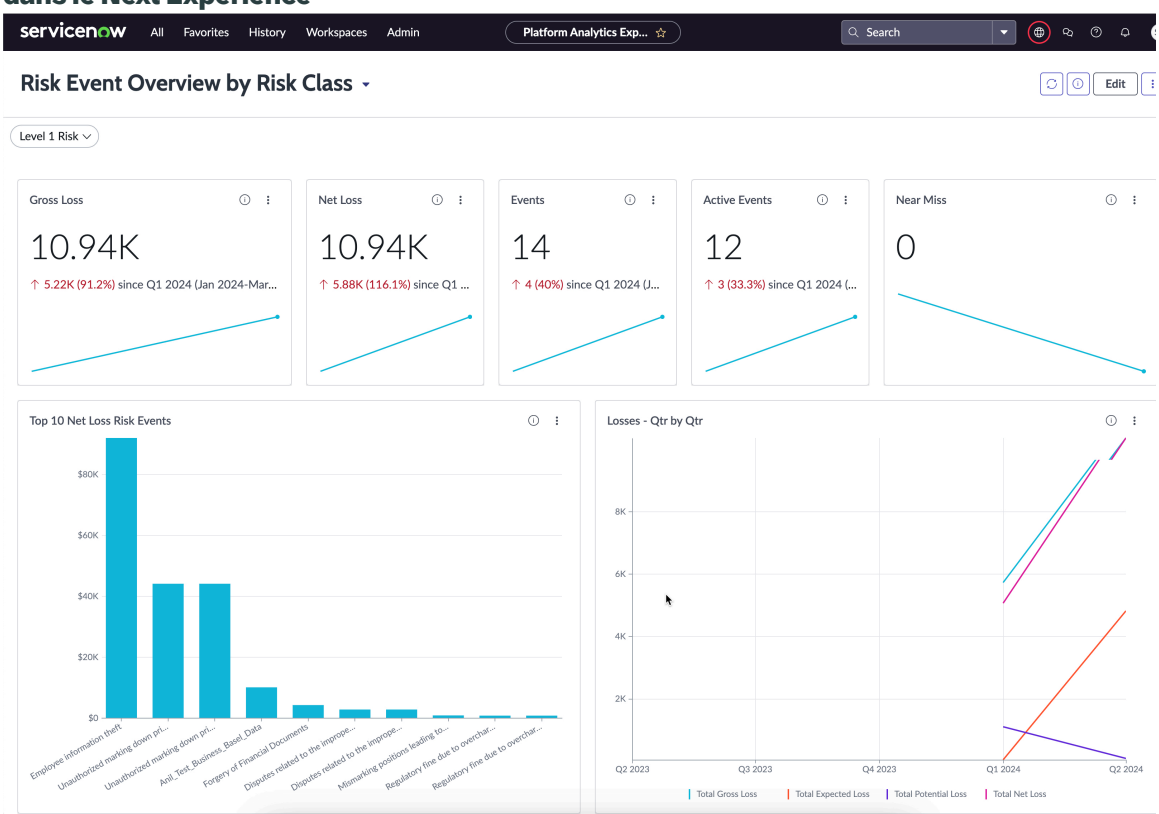


Tableau de bord Exposition par déclarations de risque

Pour afficher le tableau de bord Exposition par déclarations de risque, accédez à **Risque** > **Exposition par déclarations de risque**. Ce tableau de bord est utile pour les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager. Ce tableau de bord est similaire au tableau de bord Exposition par entité, sauf qu'il affiche également les risques par définition du risque. Ce tableau de bord fournit la distribution des entités en fonction de l'état de tolérance et des scores calculés, ainsi que les tendances de perte estimée annuelle. Une carte thermique des cotes de risque par état de tolérance est incluse. Le tableau de bord Exposition par déclarations de risque affiche les tendances suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déclarations de risque par état de tolérance
- Déclarations de risque par évaluation
- Perte estimée annuelle
- Évaluations des risques selon l'état de tolérance

Important : À partir de la version 18.1.0 des applications andGestion des risques, le tableau de bord Exposition par déclarations de Risque avancé risque est obsolète. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

Tableau de bord Exposition par entité

Pour afficher le tableau de bord Exposition par déclarations de risque, accédez à **Risque** > **Exposition par entité**. Ce tableau de bord est utile pour les propriétaires d'entités responsables d'une classe d'entité particulière. Le tableau de bord affiche également l'intégrité de l'entité en affichant les états : Inacceptable, À surveiller et Acceptable. Utilisez ce tableau de bord pour comparer les tendances entre les trimestres en fonction de la perte estimée annuelle (ALE). Ce tableau de bord affiche les évaluations des risques selon l'état de tolérance sous la forme d'une carte thermique. La carte thermique vous aide à identifier les entités qui nécessitent une attention particulière. Les tendances de la perte estimée annuelle et une carte thermique des évaluations des risques par état de tolérance sont également présentées. Le tableau de bord Exposition par déclarations de risque affiche les tendances suivantes :

- Entités par état de tolérance
- Entités par notation
- Perte estimée annuelle de l'entité
- Évaluations des risques selon l'état de tolérance

Important : À partir de la version 18.1.0 des applications andGestion des risques, le tableau de Risque avancé bord Exposition par entité est obsolète. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

Tableau de bord d'évaluation des risques avancés

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk pour obtenir une vue d'ensemble des performances de toute méthodologie d'évaluation des risques basée sur les instances d'évaluation des risques.

Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk

Important : À partir de la version 18.1.0 de l'application Risque avancé , le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk est obsolète. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

Accédez à la **Évaluation Advanced Risk** > **Vue d'ensemble**. Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk affiche les éléments suivants :

- Risques résiduels critiques :
- Risques résiduels élevés
- Évaluations échues
- Dates d'échéance d'acceptation à venir

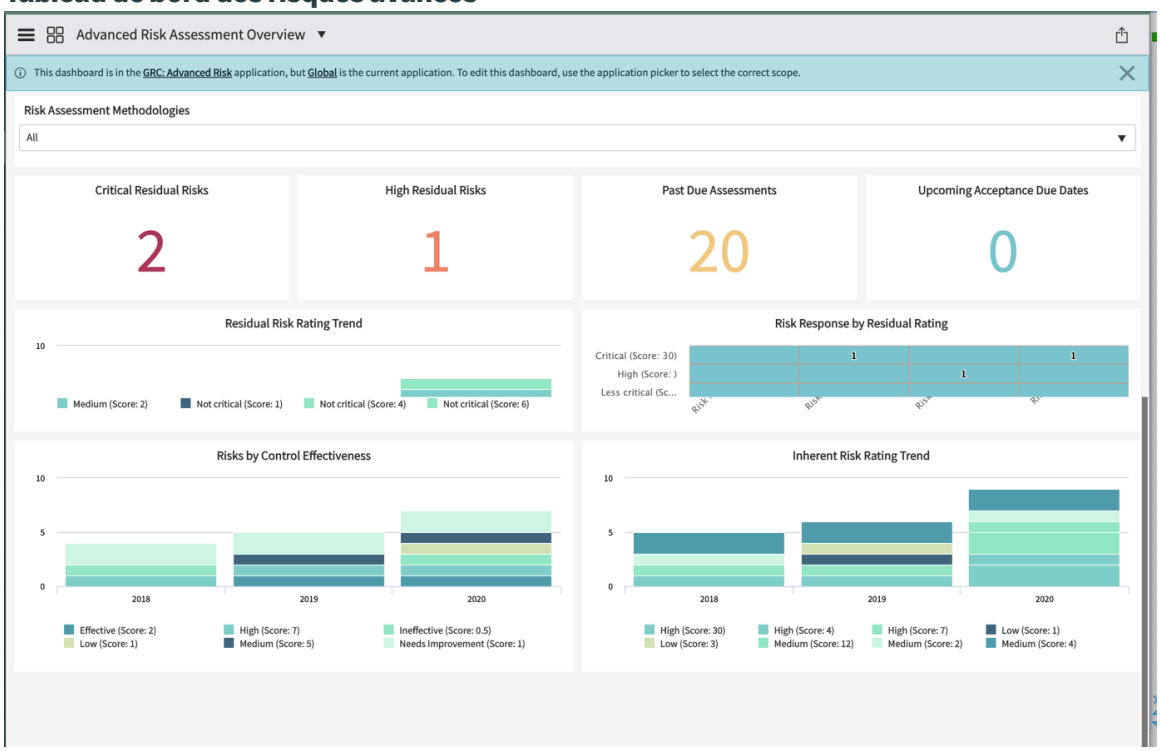
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tendance de la notation de risque résiduelle
- Réponse au risque par notation résiduelle
- Risques par efficacité du contrôle
- Tendance de la notation de risque inhérente
- Dates d'échéance d'acceptation à venir : ce nombre indique le nombre de tâches pour lesquelles la date d'échéance d'acceptation se situe dans les 30 prochains jours.

Ce tableau de bord n'est visible que par les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager.

Tableau de bord des risques avancés



Registre des risques de l'évaluation Advanced Risk

Important : À partir de la version 18.1.0 de l'application Risque avancé , le tableau de bord Registre des risques est obsolète. Si vous utilisez une version héritée ou si vous utilisez déjà le tableau de bord, vous pouvez continuer à l'utiliser.

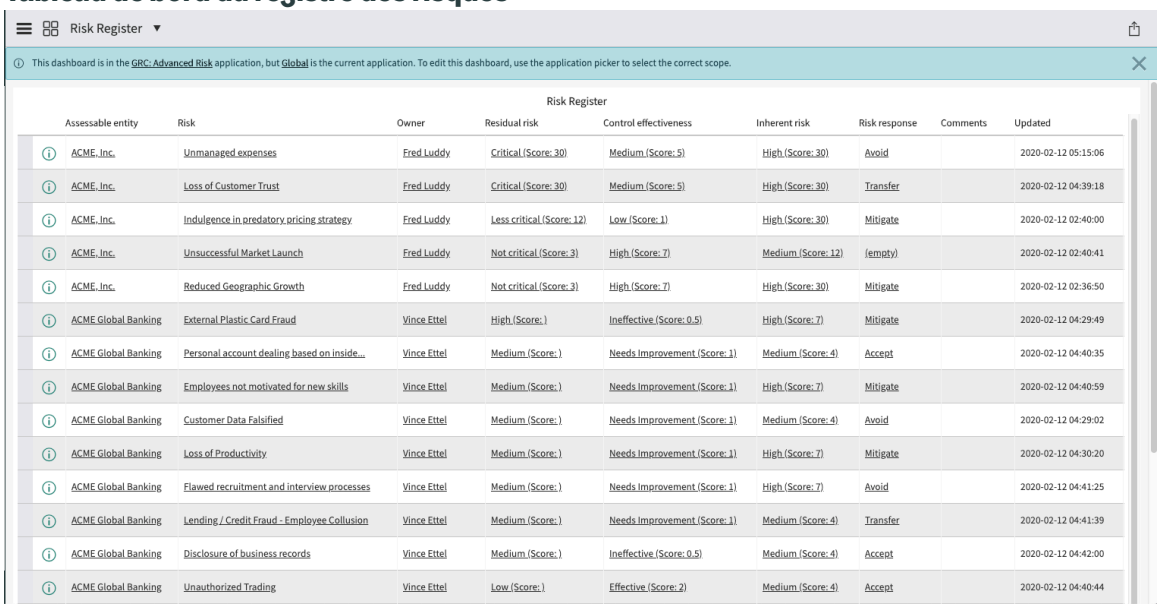
Le tableau de bord Registre des risques affiche les instances d'évaluation des risques dans la vue de liste, triées en fonction des risques résiduels.

Ce tableau de bord est visible par les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du registre des risques



Référence Gestion des risques

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application Gestion des risques .

Composants installés avec Gestion des risques

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Gestion des risques, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Gestion des risques

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de risque [sn_risk.reader]	En plus des autorisations héritées, le lecteur de risque dispose de droits d'accès en lecture seule à l'application et aux modules Risk. Le lecteur de risque peut effectuer les opérations suivantes dans le champ d'application GRC : • Agir sur les problèmes qui lui sont assignés. • Disposent d'un accès en lecture à tous les modèles d'indicateurs.	• sn_grc.lecteur • survey_reader • sn_rvw_feedback.lecteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Peut agir sur les tâches d'indicateur qui lui sont affectées. • Disposent d'un accès en lecture aux indicateurs. • Disposent d'un accès en lecture aux entités. Le lecteur de risque peut effectuer les opérations suivantes dans l'application Gestion des risques : • Agir sur les tâches de rattrapage qui leur sont affectées. • Disposent d'un accès en lecture aux risques et peuvent être propriétaires d'un risque. • Prenez l'ancienne évaluation des risques. • Disposent d'un accès en lecture à la définition du risque et au cadre de travail des risques. • Effectuez une évaluation avancée des risques. • Créer des événements à risque. • Travaillez sur les tâches et les problèmes liés aux événements à risque. • Accédez à tous les événements à risque et tableaux de bord des risques. • Disposent d'un accès en lecture aux commentaires.	
Utilisateur du risque [sn_risk.user]	Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur métier dans sn_grc champ d'application et le rôle de lecteur dans l'application Gestion des risques et le rôle d'utilisateur métier dans le champ d'application sn_grc. En plus des autorisations	• sn_grc.utilisateur • sn_compliance.reader • sn_risk.reader • survey_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	héritées, l'utilisateur du risque peut afficher : • Types d'entité • entités • Risques • Tâches de rattrapage • control • Objectifs de contrôle • Exceptions de politique L'utilisateur Risk peut également créer des risques. Des risques peuvent être affectés à l'utilisateur Risk et disposent d'un accès en lecture seule à l'application Gestion de la politique et de la conformité et aux modules. L'utilisateur Risk peut faire tout ce que le lecteur de risque peut faire. Le lecteur de risque peut effectuer les opérations suivantes dans l'application Gestion des risques : • Travaillez sur les tâches d'acceptation des risques et les tâches de rattrapage. • Créer des risques. • Accédez aux tableaux de bord associés aux risques avancés. • Disposent d'un accès en lecture à la fonctionnalité d'identification des risques d'Advanced Risk et peuvent effectuer une évaluation relative à l'identification des risques. • Créer un périmètre de l'évaluation.	• sn_grc.business_user • sn_risk_advanced.ara_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Responsable de la gestion des risques [sn_risk.manager]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champ d'application et les rôles de lecteur et d'utilisateur dans l'application Gestion des risques . En plus des autorisations héritées, le gestionnaire des risques peut effectuer les opérations suivantes dans le champ d'application GRC • Créer des problèmes et des évaluations de problèmes. • Créez une entité, des types d'entité, des classes d'entités et des règles de classe. • Créer des références de contenu. • Créez des indicateurs et des modèles d'indicateurs. • Disposent d'un accès en lecture au niveau d'entité. Dans l'application Risk Management, le gestionnaire des risques peut : • Créer des cadres du risque • Créer des déclarations de risque • Créer des risques • Créez un modèle de réponse à un événement à risque. • Créer des identifications des risques et afficher le tableau de bord associé à l'identification des risques. • Créer des tâches de rattrapage. • Créez un planificateur d'évaluation. • Associez les déclarations de risque à des objets	• sn_grc.gestionnaire • sn_risk.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'informations à l'aide du module Associer les déclarations de risque.	
Administrateur des risques [sn_risk.admin]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans sn_grc champs d'application et les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans l'application Gestion des risques . En plus des autorisations héritées, dans le périmètre GRC, l'administrateur des risques peut créer un niveau d'entité. Dans l'application Risk Management, l'administrateur des risques peut : • Supprimer les cadres du risque. • Supprimer l'entité, les tables, l'indicateur, les risques, les problèmes, les tâches. • Créez des déclarations de risque et des risques. • Modifiez les propriétés d'administrateur. • Modifiez les critères de risque. • Créer les causes et les conséquences de l'événement à risque. • Accès aux propriétés liées au risque et au risque avancé. • Créez une configuration d'identification des risques. • Créer une méthodologie d'évaluation des risques, tous types de facteurs. • Effectuer des activités administratives. • Configurez une configuration d'intégration	• sn_grc.admin • sn_risk.user • sn_risk.manager • sn_grc_appr.admin • sn_rvw_feedback.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de commentaire pour n'importe quel type d'enregistrement.	
Créateur de l'évaluation [sn_risk.asmt_creator]	Le créateur d'évaluation est utilisé pour créer des types de mesures d'évaluation des risques GRC.	assessment_admin
Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les tâches suivantes : • Effectuez une évaluation des risques. • Créer des tâches de réponse au risque. • Afficher les déclarations de risque. • Affichez le périmètre de l'évaluation des risques. • Afficher et signaler les événements à risque. • Travaillez sur les tâches d'événement à risque affectées. • Affichez les données de support de l'indicateur. • Répondre aux tâches d'indicateur. • Répondez au questionnaire sur l'identification des risques. • Répondre aux tâches de données de mesures. • Signaler les problèmes. • Soumettez les demandes de triage des problèmes. • Travaillez sur les tâches de rattrapage affectées. • Travaillez sur les problèmes affectés. • S'il existe une intégration avec Gestion des portefeuilles de projets:	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	○ Afficher le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet ○ Créez des risques à partir de la bibliothèque. ○ Augmentez les risques de l'entreprise. ○ Lancer une évaluation de n'importe quel objet.	

Rôles installés avec le GRC Espace de travail Risk

L'application GRC: Espace de travail Risk installe les rôles de gestionnaire des risques opérationnels et de gestionnaire des risques informatiques pour que les utilisateurs effectuent leurs tâches respectives.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des risques opérationnels (sn_risk_workspace.operational_risk_manager)	Les gestionnaires des risques opérationnels font partie de l'équipe des risques opérationnels qui gère la situation vis-à-vis du risque de l'organisation. Ils peuvent effectuer les tâches suivantes : • Effectuer des évaluations des risques • Afficher les données associées aux événements à risque • Afficher les cartes thermiques pour les évaluations des risques • Créer des commentaires sur les enregistrements ou les champs d'un enregistrement • Créer, modifier et supprimer tous les projets d'évaluation des risques.	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.gestionnaire • sn_rvw_feedback.réviseur • sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manag

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Le rôle de gestionnaire des risques opérationnels n'est disponible que lorsque les Espace de travail Risk applications et Risque avancé sont installées.	
Responsable des risques informatiques (sn_risk_workspace.IT_risk_manager)	Les gestionnaires des risques informatiques travaillent avec diverses personnes concernées pour s'assurer que les risques informatiques sont gérés dans le respect de l'appétence de l'organisation pour le risque. Ils peuvent effectuer les tâches suivantes : • Identifier les risques à évaluer • Gérer les réponses au risque • Créer des indicateurs de risque clés • Créer des commentaires sur les enregistrements ou les champs d'un enregistrement • Créer, modifier et supprimer tous les projets d'évaluation des risques.	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.gestionnaire • sn_rvw_feedback.réviseur • sn_risk_advanced.risk_asmt_project_manag
Gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise Responsable (sn_risk_workspace.business_op_risk_manager)	Les gestionnaires des risques opérationnels des entreprises constituent les premières lignes de défense de chaque secteur d'activité. Ils sont responsables de la gestion de la situation vis-à-vis du risque de leurs unités commerciales spécifiques.	• sn_risk.user • sn_compliance.user • sn_audit.user • sn_rvw_feedback.répondant • sn_risk_advanced.risk_asmt_project_user

Traduction automatique

Propriétés installées avec Gestion des risques

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées

Nom	Description
Définit pour lequel le risque est actif (le premier état est l'état actif par défaut) sn_risk.active_states	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : brouillon, évaluer, examiner, contrôler • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Définit pour lequel le risque est inactif (le premier état est l'état inactif par défaut) sn_risk.états_fermés	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : mis hors service • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Nom du type de mesure d'évaluation utilisé pour l'évaluation des risques sn_risk.évaluation_par défaut	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Évaluation des risques • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Utiliser les scores d'impact qualitatif comme entrée sn_risk.impact_qualitatif	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux **Remarque :** Si vous effectuez une mise à niveau à partir de Genève (ou une version antérieure) ou d'Helsinki (ou une version ultérieure) et que la valeur a été précédemment définie sur vrai, cette valeur est définie sur vrai après la mise à niveau. • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Utiliser les scores de probabilité qualitative comme entrée sn_risk.probabilité_qualitative.	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées (suite)

Nom	Description
Rendre la définition du risque obligatoire dans le risque sn_risk.énoncé_du_risque_obligatoire	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux. **Remarque :** Si la valeur est faux, autorise la création de risques sans définition du risque associée, si la définition du risque est obligatoire pour la création de risques.
Comparer la tolérance au risque en fonction de sn_risk_advanced.risk_tolerance	• **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : Somme • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Risque avancé .
Comparer le score de risque calculé à sn_risk_advanced.risk_rating_config	• **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : ALE moyenne calculée • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Risque avancé .
Masquer les risques en amont et en aval sn_risk.hide_upstream_downstream_risks	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai. • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Risque avancé .
Fermer automatiquement le problème créée par l'indicateur sn_grc.auto_indicator_issue_closure	• **Type** : oui ou non • **Valeur par défaut** : non. • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées (suite)

Nom	Description
Liste des tables disponibles dans le champ « S'applique à » du formulaire Risque. sn_risk.risk_applies_to_tables	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Évaluation des risques • **Emplacement** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**

Tables installées avec Gestion des risques

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

Tables installées

Table	Description
Risque [sn_risk_risk]	Étend la table d'éléments [sn_grc_item] et stocke les risques spécifiques associés aux entités
Définition du risque [sn_risk_definition]	Étend la table de contenu [sn_grc_content] et stocke les définitions des risques.
Cadre du risque [sn_risk_framework]	Étend la table de documents [sn_grc_document] et stocke tous les cadres du risque, une collection de déclarations de risque
Cadre du risque à Type d'entité [sn_risk_m2m_framework_profile_type]	Étend le document à la table Type d'entité [sn_grc_m2m_document_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs qui est utilisée pour gérer les relations entre les cadres du risque et les types d'entité
Type d'entité à Définition du risque [sn_risk_m2m_risk_definition_profile_type]	Étend le contenu à la table Type d'entité [sn_grc_m2m_content_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs qui est utilisée pour gérer les relations entre les types d'entité et les déclarations de risque
Tâches de risque [sn_risk_m2m_risk_task]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les risques et les tâches
Transfert de risque [sn_risk_transfer_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table permet à un gestionnaire des risques de transférer un risque.
Paramètre de couleur [sn_risk_color_setting]	Cette table est utilisée pour les rapports afin de relier l'impact/la probabilité avec les couleurs de palette.
Évitement du risque [sn_risk_avoidance_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table permet à un gestionnaire des risques d'éviter un risque. Par exemple, en ayant un bâtiment en Californie, vous êtes exposé à un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
	risque de tremblement de terre. Vous pouvez éviter ce risque en choisissant de ne pas avoir de bâtiments en Californie.
Acceptation du risque [sn_risk_acceptance_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table fournit un moyen avec un processus d'approbation qui permet à un gestionnaire des risques d'approuver (accepter) ou de rejeter le risque.
Atténuation du risque [sn_risk_mitigation_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table permet à un gestionnaire des risques d'atténuer un risque.
Risque à Contrôle sn_risk_m2m_risk_control	Contient les relations des risques et des contrôles.
Définition du risque à Objectif du contrôle sn_risk_m2m_risk_definition_policy_statement	Contient les relations entre les déclarations de risque et les objectifs de contrôle. En plus de l'entrée, les risques associés aux relations de contrôle sont créés dans la table Risque à Contrôle avec l'entité correspondante.
Atténuation du risque à Contrôle sn_risk_m2m_risk_mitigation_control	Les contrôles ajoutés à la tâche d'atténuation des risques dans le cadre du flux de la tâche visant à atténuer les risques sont ajoutés à cette table.
Relation de risque sn_risk_m2m_risk_risk	Contient les relations amont-aval/parent-enfant entre deux risques.
Tâche de réponse aux risques sn_risk_response_task	Table de base pour les tâches d'acceptation des risques, d'évitement des risques, d'atténuation des risques et de transfert des risques.

Remarque : Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Gestion des risques.

Composants installés avec Risque avancé

L'activation du module d'extension GRC: Risque avancé (sn_risk_advanced) ajoute ou modifie plusieurs tables, rôles d'utilisateur et autres composants. Le Risque avancé module d'extension vous permet d'effectuer des évaluations avancées des risques et de gérer les événements à risque.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Remarque : Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées avec Risque avancé

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Risque avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Tâche d'événement à risque [sn_risk_advanced_mitigation]	Suivez les tâches d'atténuation associées à l'événement à risque signalé.
Rapport regroupé sur les risques [sn_risk_advanced_risk_report_definition]	Créez cette définition dans laquelle le client peut choisir des entités et associer certaines déclarations de risque à ces entités pour rapporter des scores de risque agrégés.
Rapport sur les risques [sn_risk_advanced_risk_report]	En fonction de la définition du rapport sur les risques agrégé, un enregistrement est créé pour chaque combinaison d'entité et de définition du risque. L'état de tolérance et le score calculé sont également affichés.
Entrée de l'événement [sn_risk_advanced_event_impact]	Entrées d'impact pour l'événement à risque à ajouter par le gestionnaire des risques pendant l'état Analyser.
Événement à risque à Risque [sn_risk_advanced_m2m_event_risk]	Chaque événement à risque peut être associé à des risques applicables. Cette table permet de suivre les relations entre les événements à risque et les risques.
Événement de risque [sn_risk_advanced_event]	Suit les événements de perte ou de gain signalés par différents utilisateurs.
Événements à risque associés [sn_risk_advanced_m2m_event_event]	Un événement à risque peut être lié à plusieurs autres événements à risque. Cette table contient ces associations.
Événement à risque à Entité [sn_risk_advanced_m2m_event_profile]	Un gestionnaire des risques peut associer plusieurs entités qui sont impactées par l'événement à risque. Cette table suit les entités impactées liées à l'événement à risque.
Événement à risque à Contrôle [sn_risk_advanced_m2m_event_control]	Un gestionnaire des risques peut associer plusieurs contrôles aux entités liées à l'événement à risque. Cette table suit les entités impactées liées à l'événement à risque.
Événement à risque à Citation [sn_risk_advanced_m2m_event_citation]	Un gestionnaire des risques peut associer les événements à risque aux obligations réglementaires et aux citations. Cette association facilite le signalement des violations et la conformité aux réglementations.

Remarque : Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Risque avancé.

Rôles pour effectuer l'évaluation avancée des risques

Lorsque vous intégrez l'évaluation avancée des risques à d'autres applications, vous devez vous assurer que les utilisateurs disposent des rôles nécessaires pour effectuer et approuver les évaluations.

À partir de la version 14.1.2, plusieurs nouveaux rôles ont été introduits pour permettre aux utilisateurs d'autres applications d'utiliser avec succès la fonctionnalité Évaluations avancées des risques. Ces rôles indépendants ont été créés pour fournir aux utilisateurs la capacité requise d'effectuer une évaluation avancée des risques sans avoir besoin de rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifiques tels qu'administrateur Gestion intégrée des risques des risques ou utilisateur métier GRC.

Remarque : Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] de la Now Support base de connaissances. Pour en savoir plus sur le rôle d'utilisateur métier GRC, consultez l'article Utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la base de connaissances article de la Now Support base de Now Support connaissances. Vous devez vous connecter Now Support pour consulter l'article.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Contenu sous	Description	Contient des rôles
sn_risk_advanced.ara_admin	sn_risk.admin	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Créer des méthodologies d'évaluation des risques • Créer et gérer des facteurs	• sn_risk_advanced.ara_creator • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_risk_advanced.ara_approver • lecteur_sn_risk_advanced.ara_
sn_risk_advanced.ara_creator	sn_risk.user	Les utilisateurs possédant ce rôle peuvent créer des évaluations d'objets.	lecteur_sn_risk_advanced.ara_
sn_risk_advanced.ara_assessor	sn_grc.entreprise.utilisateur	Les utilisateurs disposant d'un rôle peuvent : • Effectuer des évaluations • Effectuer des actions liées à l'évaluation telles que passer l'évaluation et répondre à l'évaluation ou la réaffecter	lecteur_sn_risk_advanced.ara_
sn_risk_advanced.ara_approver	sn_grc.entreprise.utilisateur	Les utilisateurs disposant du rôle peuvent effectuer des actions liées à l'évaluation, telles que l'approbation de l'évaluation.	lecteur_sn_risk_advanced.ara_
lecteur_sn_risk_advanced.ara_	sn_risk.reader	Les utilisateurs disposant du rôle	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Contenu sous	Description	Contient des rôles
		peuvent lire toutes les informations sur une instance d'évaluation des risques. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture à toutes les tables de l'évaluation Advanced Risk. S'il y a des utilisateurs qui ont uniquement besoin d'avoir accès aux rapports, ils peuvent utiliser ce rôle.	
sn_risk_advanced.lecteur_appétence_risque_qualitative_	sn_risk.user sn_risk.reader	Les utilisateurs peuvent afficher les champs d'appétence au risque qualitatif.	
sn_risk_advanced.lecteur_appétence_risque_quantitative	sn_risk.user	Les utilisateurs peuvent afficher les champs quantitatifs d'appétence au risque.	

Propriétés installées avec Risque avancé

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Risque avancé. Il existe également des propriétés disponibles pour les différentes options telles que les événements à risque et les évaluations des risques avancés.

Propriétés pour Risque avancé

Toutes les propriétés de Risque avancé, sont répertoriées sur la page Propriétés système. Pour accéder à la page Propriétés système, dans le navigateur de filtre, tapez *`sys_properties.list`*.

Propriétés du module d'extension Advanced Risk

Propriété	Description
Nombre maximal de niveaux pour la hiérarchie des risques [sn_risk_advanced.risk_hierarchy_max_levels]	Définissez le nombre maximal de niveaux de hiérarchie des risques. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
Configurer l'évaluation des risques [sn_risk_advanced.risk_rating_config]	Comparer le score de risque calculé avec l'un des choix ALE maximale calculée, ALE minimale calculée, ALE moyenne calculée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du module d'extension Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : moyenne **Remarque :** Cette propriété fonctionne avec la notation des risques classique.
Comparer la tolérance au risque [sn_risk_advanced.risk_tolerance]	Comparez la tolérance au risque en fonction de l'un des choix suivants : Moyen, Maximum, Minimum et Somme. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : sum
Activer les fonctionnalités de gestion des licences GRC Enterprise Risk [sn_risk_advanced.enable_irm_advanced_risk_enterprise]	Cette propriété active les fonctionnalités de gestion des licences des risques de l'entreprise GRC . • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux

Propriétés des événements à risque

Pour accéder aux propriétés des événements à risque, accédez à **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés de l'événement à risque

Propriété	Description
Solution d'apprentissage machine pour la prévision d'événements de risque similaires [ml_sn_sn_grc_pred_intel_global_similar_risk_events]	Définition de la solution pour la prévision d'événements à risque similaires.
Afficher les attributs et les rapports de Bâle [sn_risk_advanced.show_basel_attr_reports]	Définissez cette propriété sur vrai si vous souhaitez activer la catégorisation des événements à risque de Bâle. Cette propriété est utile pour les clients dans le domaine bancaire. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : faux
Définir la configuration de conversion des devises des événements à risque [sn_risk_advanced.risk_event_currency_conversion_date_config]	Propriété permettant de définir des dates de conversion de devises pour les entrées d'événements à risque. Vous pouvez sélectionner des dates spécifiques pour la conversion des devises plutôt que de vous fier uniquement à la date de l'impact pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'événement à risque (suite)

Propriété	Description
	calculer la perte nette. Les options sont les suivantes : • **Date d'entrée de l'événement à risque** • **Date d'entrée de la première perte** • **Date d'entrée de la dernière perte** • **Date de la première entrée de récupération** • **Date de la dernière entrée de récupération** • **Plage personnalisée** **Remarque :** Vous pouvez également remplacer les dates de conversion de devises définies dans la configuration du modèle de réponse au risque. Ces changements s'appliquent aux workflows d'événements à risque nouveaux et en cours.
Rendre obligatoire la relation entre les événements à risque et les risques [sn_risk_advanced.make_riskevent_to_risk_relation_mandatory]	Définissez cette propriété sur vrai si vous voulez vous assurer que chaque événement à risque a des risques correspondants. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : faux
Non. de jours pour la classification de reprise rapide [sn_risk_advanced.no_of_days_for_rapid_recovery_classification]	Personnalisez le nombre de jours que les utilisateurs peuvent définir comme seuil de récupération rapide. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
Afficher les événements externes ORX [sn_risk_advanced.show_orx_events]	Les utilisateurs peuvent choisir de voir les événements externes ORX. ORX fournit une plate-forme pour l'échange sécurisé de données de haute qualité sur les pertes de risque opérationnel provenant du monde entier. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'événement à risque (suite)

Propriété	Description
	propriété est utile pour les clients dans le domaine bancaire. Les clients importent les informations ORX telles que partagées par l'organisation ORX. Ces renseignements peuvent être liés à une définition du risque ou à des objectifs de contrôle. Ces informations peuvent être modifiées par les utilisateurs. • **Type** : vrai ou faux • **Valeur par défaut** : faux
Nombre d'années de données sur les événements à risque à afficher dans le rapport [sn_risk_advanced.number_of_years_report_data]	Sélectionnez le nombre d'années de données sur les événements à risque qui doivent figurer dans le rapport. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 2 **Remarque :** Cette propriété est visible sur la page Propriétés système.

Propriétés pour l'évaluation Advanced Risk (risque avancé)

Pour accéder aux propriétés de l'évaluation Advanced Risk, accédez à **Tous** > **Évaluations Advanced Risk (risque avancé)** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés de l'évaluation Advanced Risk

Propriété	Description
Migrer vers les évaluations Advanced Risk [sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle]	Migrer vers les évaluations Advanced Risk (risque avancé). • **Type** : oui ou non • **Valeur par défaut** : non
Activer l'intégration du risque avancé PPM [sn_risk_advanced.enable_advanced_risk_ppm_integration]	Effectuer des évaluations des risques du projet. Seuls les utilisateurs disposant du rôle it_pps_admin ou sn_ risk.admin peuvent activer cette propriété. • **Type** : oui ou non • **Valeur par défaut** : non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'évaluation Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	Pour plus d'informations, voir Configuration Gestion des portefeuilles de projets et Risque avancé intégration **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que lorsque Gestion des portefeuilles de projets est installé.
sn_risk_advanced.approbation_mesure	Permet aux administrateurs des risques de définir soit le flux d'approbation simple, soit le flux d'approbation avancé pour toutes les mesures et définitions de mesures. **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que lorsque le module d'extension sn_grc_appr est activé et doit être définie lors de la configuration de l'application ESG Management . Les choix sont les suivants : • **Simple** : en choisissant cette option, la section Approbation sera activée à la fois sur le formulaire de définition de mesure manuelle et dans les mesures. À l'aide de cette section, vous pouvez désigner des approbateurs directement sur le formulaire de définition de mesure. • **Avancé** : lorsque vous choisissez cette option, la section Approbation n'est pas disponible sur le formulaire de définition de mesure manuelle et le formulaire de mesure. L'approbation peut être configurée en définissant les conditions d'approbation, les tables et les approbateurs dans l'application GRC : Approver Configurator. Cette application vous permet également de définir plusieurs niveaux d'approbation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation Approver Configurator pour la configuration des approbations.

Rôles de processus business

Différents rôles sont disponibles pour les utilisateurs et les gestionnaires de processus business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau suivant répertorie les rôles que vous devez utiliser pour gérer vos processus de gestion.

Rôles utilisés pour la gestion des processus business

Titre du rôle	Description
Administrateur de processus business business_process_admin	Ce rôle permet d'accéder à la création, à la lecture, à la mise à jour et à la suppression (CRUD) à tous les enregistrements et à leurs relations dans le processus business. Ce rôle est affecté aux utilisateurs qui sont des administrateurs et qui disposent d'informations et d'une formation approfondies sur les processus business. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin qui gèrent des applications GRC et leur configuration obtiennent automatiquement l'accès à ce rôle. Cet accès permet aux administrateurs d'administrer le GRC processus business et ses enregistrements comme dans d'autres GRC tables.
Gestionnaire de processus business business_process_manager	Ce rôle est affecté aux gestionnaires de processus business, généralement des spécialistes qui gèrent plusieurs processus business au sein de l'organisation. Ils peuvent créer, lire et mettre à jour n'importe quel processus de gestion et gérer la relation du processus de gestion avec d'autres enregistrements. Ces utilisateurs travaillent généralement avec d'autres employés et sont des experts des processus métier. Dans le contexte de , les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager héritent automatiquement de ce rôle qui leur permet de gérer les processus business pour l'ensemble de GRC l'organisation.
Utilisateur du processus business business_process_user	Ce rôle doit être affecté aux propriétaires de processus respectifs qui gèrent le processus business dont ils sont propriétaires. Grâce à ce rôle, ils peuvent mettre à jour les processus business qu'ils possèdent et peuvent également lire n'importe quel processus business. Ce rôle peut également être fourni aux utilisateurs qui sont tenus d'afficher les processus business de l'organisation et de mieux les comprendre. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs dotés du rôle sn_risk.user sont automatiquement affectés à ce rôle, car ce rôle leur permet de gérer les processus business qu'ils possèdent ainsi que de lire tous les processus business.

Séparation de domaine dans Gestion des risques

Gestion des risques prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation de domaine

Séparation de domaine est préférable pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque : Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans GRC

- Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement, le domaine de l'enregistrement est déterminé par l'itérateur de domaine configuré pour la tâche. Sinon, il utilise par défaut le domaine par défaut (s'il est défini) ou le domaine global. Pour les enregistrements générés manuellement, le domaine est dérivé du domaine de l'utilisateur qui crée l'enregistrement.

  La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

- Global
- HAUT
  - Domaine A
  - Domaine B

- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans les domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne pourrez pas recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine Global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles dans un domaine supérieur aux utilisateurs dans un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'attribuer pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Ainsi, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'objectifs de contrôle et d'énoncés de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations dans un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC des autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle à partir du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'étendre le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant des champs sys_domain et sys_domain_path à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

Avertissement : ServiceNow ne recommande pas la séparation de domaine entre les tables de plateforme (toute table portant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Comment les valeurs de domaine sont allouées aux objets GRC

Enregistrements qui sont générés automatiquement. Le domaine de l'enregistrement est déterminé par l'itérateur de domaine configuré pour la tâche. Le tableau suivant montre comment les valeurs de domaine sont allouées aux différents objets GRC :

Objets GRC	Source de domaine
Risque	Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité.
Cote de risque	Obtient la valeur de domaine à partir du risque.
Évaluation de l'objet	Obtient la valeur de domaine à partir de l'objet.
Réponse de l'évaluation des risques	Obtient la valeur de domaine à partir de l'instance d'évaluation des risques.
Identification des risques	Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité.
Risque agrégé	Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité et de la définition du risque.
Rapports de Bâle	Obtient la valeur de domaine à partir des événements à risque.
Risque à contrôle	Obtient la valeur de domaine à partir du risque.

Remarque : Lorsque la source de domaine est globale ou nulle, le domaine de cet objet est défini sur la valeur par défaut.

Moteur d'évaluation intelligent

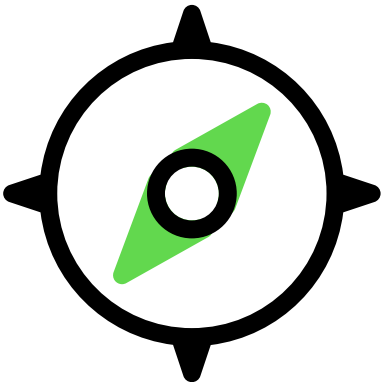
L'application ServiceNow® Moteur d'évaluation intelligent (SAE) vous aide à réduire la charge manuelle et les coûts de vos processus d'évaluation grâce à l'automatisation.

Premiers pas

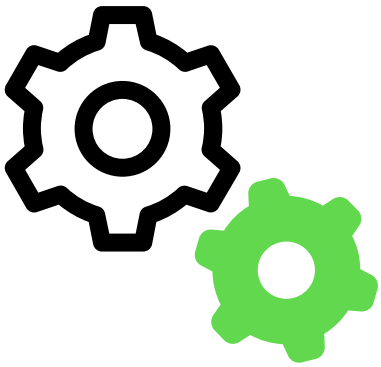
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En savoir plus Moteur d'évaluation intelligent



l’application Moteur d'évaluation intelligent



des modèles de configuration Moteur d'évaluation intelligent

Gérer



Gérer les Moteur d'évaluation intelligent tâches

Composants

de référence



installés avec Moteur d'évaluation intelligent

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues .
- Découvrez comment créer des applications sur le site développeur .
- Contact Service client et assistance .

Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Vous pouvez utiliser l’application pour créer et distribuer des Moteur d'évaluation intelligent évaluations aux employés afin d’évaluer diverses situations, aspects ou enregistrements.

Moteur d'évaluation intelligent avantages

Le tableau suivant présente les avantages de l’application Moteur d'évaluation intelligent .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Consultez une vue d'ensemble de toutes les informations relatives à votre modèle d'évaluation. Vous pouvez examiner les modèles d'évaluation publiés et non publiés et accéder au concepteur de modèle.	Accéder aux modèles dans l'espace de travail d'évaluation	Lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader], gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] ou administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin]
Utilisez le concepteur de modèle pour les tâches suivantes : • Créez et personnalisez les modèles d'évaluation qui prennent en charge une gamme de types, notamment l'attestation de contrôle et l'identification des risques. • Définissez les paramètres d'évaluation tels que les types de questions, les justifications et la visibilité conditionnelle. • Ajoutez des instructions, des questions et des informations de référence à l'aide du concepteur de modèle.	Utilisation du concepteur de modèle Créer un modèle d'évaluation Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation	Gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] ou administrateur de l'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin]
Déclencher des évaluations à l'aide des scripts ou Concepteur de flux dans Studio de workflow.	Déclenchement des évaluations	Flow Designer [flow_designer]
Répondez aux évaluations et collectez les réponses à partir de votre espace de travail. En tant qu'évaluateur, votre travail est automatiquement enregistré, ce qui élimine le besoin d'enregistrement manuel et permet d'éviter la perte de données. Vous pouvez également réaffecter les évaluations en cours à un autre utilisateur ou annuler les évaluations qui ne sont plus nécessaires.	Répondre aux évaluations	Acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor]
Combinez plusieurs évaluations affectées en une vue unique et rationalisée. Vous pouvez gérer, soumettre ou réaffecter ces évaluations combinées en une seule fois. Utilisez Soumettre en bloc ou Réaffecter en bloc les évaluations pour gérer toutes les évaluations en une seule action.	Combiner vos évaluations en une seule soumission	Acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor]
Migrez les types de mesures vers les modèles d'évaluation SAE pour utiliser les conceptions d'évaluation que vous avez déjà créées.	Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation	Administrateur de l'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin]

Rôles des SAE utilisateurs

Acteur d'évaluation

Un utilisateur disposant du rôle d'acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor] peut répondre aux évaluations qui lui sont affectées. Ils peuvent également réaffecter ces évaluations.

Lecteur d'évaluation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur disposant du rôle de lecteur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader] peut lire les évaluations dans les catégories auxquelles il est affecté. En outre, ils peuvent lire et commenter les évaluations qu'ils ont créées, et afficher et commenter les évaluations générées à partir de ces modèles.

Remarque : Le champ Rôle de lecteur d'évaluation du modèle détermine le rôle d'utilisateur minimum requis pour afficher et commenter les évaluations. Seuls les utilisateurs ayant le rôle spécifié et le rôle de lecteur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader] peuvent accéder aux évaluations générées à partir de ce modèle.

Administrateur de l'évaluation

Un utilisateur disposant du rôle d'administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] peut créer, afficher, mettre à jour et supprimer à la fois des catégories de modèles et des modèles d'évaluation. En outre, l'utilisateur disposant de ce rôle peut afficher toutes les évaluations, modifier leurs états, réaffecter les évaluations et migrer les types de mesures existants vers de nouveaux modèles d'évaluation.

Lecteur de modèle

Un utilisateur disposant du rôle de lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader] peut lire des modèles d'évaluation spécifiques basés sur les catégories mappées aux modèles.

Remarque : Chaque modèle doit être mappé à une ou plusieurs catégories de modèles. Un lecteur de modèle doit avoir ce rôle pour afficher les modèles mappés à cette catégorie. Un lecteur de modèle doit pouvoir accéder à une catégorie de modèle pour afficher le modèle.

Gestionnaire de modèles

Un utilisateur disposant du rôle de gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] peut lire, écrire ou créer des modèles d'évaluation spécifiques basés sur les catégories mappées à ces modèles. Leur accès aux catégories de modèles pendant le processus de création est régi par les mêmes règles que celles qui s'appliquent aux lecteurs de modèles.

Développeur de modèle

Un utilisateur disposant du rôle d'administrateur ou de gestionnaire de modèles et du rôle de modèle [sn_smart_asmt.developer] peut lire, écrire et créer le script pour l'automatisation des réponses dans les questions d'évaluation.

Pour plus d'informations, consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent.

Accéder aux modèles dans l'espace de travail d'évaluation

Vous pouvez voir toutes les informations relatives à votre modèle d'évaluation sur la page de destination Espace de travail d'évaluation. Vous pouvez examiner les modèles d'évaluation publiés et non publiés et créer des modèles d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Espace de travail d'évaluation intelligente

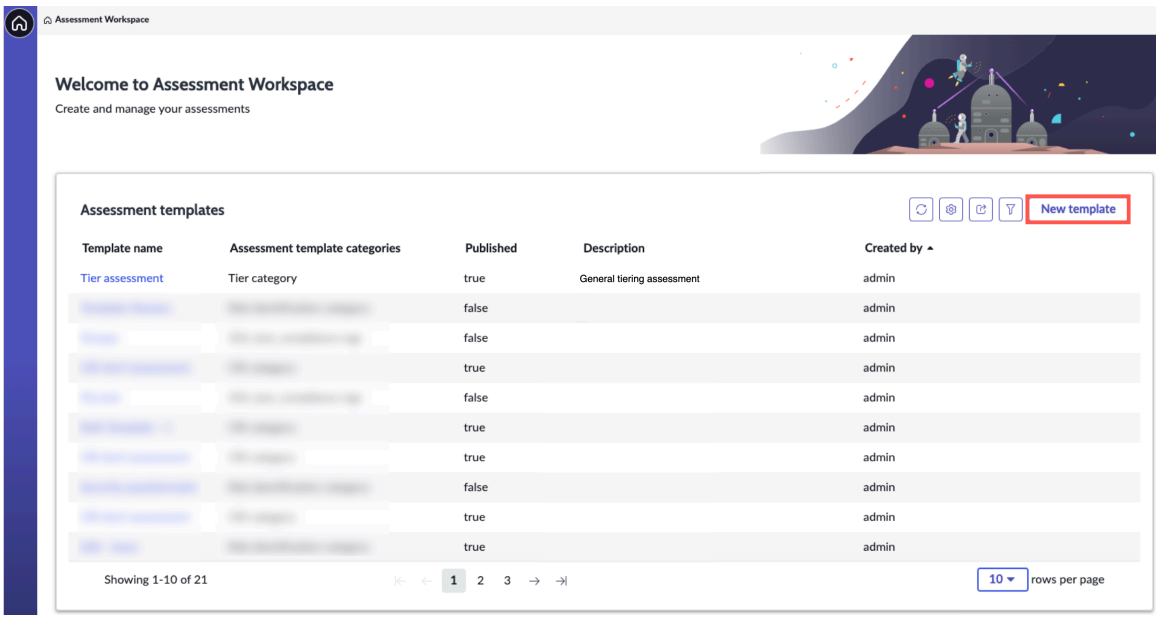
Vous pouvez afficher toutes les informations relatives au modèle d'évaluation en accédant à **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation**. Si vous disposez des rôles sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager, vous pouvez créer les modèles d'évaluation ou mettre à jour les modèles d'évaluation non publiés dans l'espace de travail Évaluation. La capacité d'un gestionnaire de modèles à créer ou mettre à jour les modèles d'évaluation est déterminée par son rôle dans la catégorie. Tout membre de l'équipe disposant du rôle Lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader] peut afficher les modèles spécifiques pour son rôle de catégorie. Pour en savoir plus sur les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

catégories d’évaluation, reportez-vous à la section Créer une catégorie de modèle d’évaluation. Vous pouvez également accéder à la page de destination d’Espace de travail d’évaluation en sélectionnant l’icône Accueil Page .

Comme indiqué dans l’exemple suivant, vous pouvez afficher tous vos modèles d’évaluation publiés et non publiés avec leurs noms, catégories et descriptions.



Création de modèles d’évaluation

Vous pouvez créer un modèle en sélectionnant **Nouveau modèle** et en remplissant le formulaire Détails du modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d’évaluation et Utilisation du concepteur de modèle.

Séparation de domaine et Moteur d'évaluation intelligent (SAE)

Moteur d'évaluation intelligent prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de l'évaluation intelligente

L'application ServiceNow® Moteur d'évaluation intelligent (SAE) vous aide à réduire la charge manuelle et les coûts de vos processus d'évaluation grâce à l'automatisation.

Vous pouvez utiliser l'application pour créer et distribuer des Moteur d'évaluation intelligent évaluations aux employés afin d'évaluer diverses situations, aspects ou enregistrements.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Moteur d'évaluation intelligent

- Pour utiliser un modèle séparé par domaine, la version de la plateforme doit être au moins dans la Xanadu version.
- Les modèles sont SAE séparés par processus.
- Les évaluations sont séparées par des données.
- Tous les acteurs, y compris le groupe d'évaluation, doivent appartenir au même domaine ou au même domaine global.
- Le modèle d'évaluation doit être accessible dans le domaine commun où l'évaluation est créée.
- Les substitutions de domaine ne sont pas prises en charge.

Remarque : Le module d'extension connecté à l'évaluation intelligente [com.sn_smart_asmt_connect] doit être installé pour que Séparation de domaine soit disponible.

La table affiche différents scénarios au sein du domaine d'évaluation, illustrant la relation entre le domaine de l'élément du champ d'application et le domaine des acteurs de l'évaluation. Chaque ligne représente un scénario différent, indiquant si l'acteur de l'évaluation a accès au modèle d'évaluation.

Élément du périmètre	Acteur d'évaluation	Évaluation
Domaine A	Domaine B	Non possible
Domaine A	Domaine A	Domaine A
Non applicable	Domaine A	Domaine A
Global	Domaine A	Domaine A
Domaine A	Global	Domaine A

Tables séparées par domaine

- sn_smart_asmt_template
- sn_smart_asmt_section
- sn_smart_asmt_question
- sn_smart_asmt_response_option
- sn_smart_asmt_template_category
- sn_smart_asmt_context_item

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_smart_asmt_instance
- sn_smart_asmt_combined_assessment
- sn_smart_asmt_m2m_instance_combined_assessment
- sn_smart_asmt_section_instance
- sn_smart_asmt_question_instance
- sn_smart_asmt_response_option_instance
- sn_smart_asmt_m2m_instance_persona
- sn_smart_asmt_m2m_instance_scope_item
- sn_smart_asmt_condition
- sn_smart_asmt_condition_result
- sn_smart_asmt_condition_result_set
- sn_smart_asmt_m2m_question_condition
- sn_smart_asmt_duration
- sn_smart_asmt_assessment_group

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Moteur d'évaluation intelligent

Vous pouvez activer ou mettre à niveau l’application Moteur d'évaluation intelligent en la téléchargeant à partir de puis ServiceNow Store en configurant les paramètres de la liste de vérification de configuration initiale en fonction de vos besoins.

Vue d'ensemble de la configuration

En effectuant les tâches de la liste de vérification de configuration des tâches pour ServiceNow® Moteur d'évaluation intelligent (SAE), vous pouvez mettre à niveau ou installer l’application SAE .

Remarque : Ces tâches de configuration sont disponibles pour les clients depuis la Zurich version.

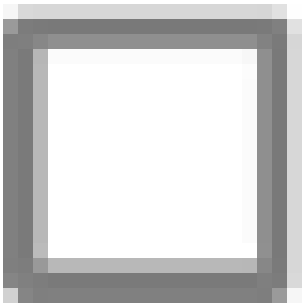
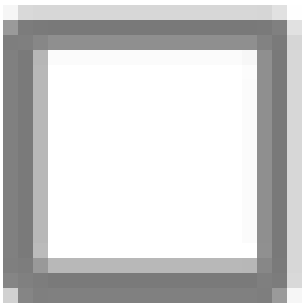
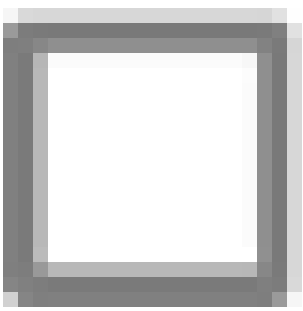
Liste de vérification de configuration initiale pour SAE

Pensez à imprimer la liste de vérification suivante afin de pouvoir cocher les tâches au fur et à mesure que vous les accomplissez. Pour générer un PDF, sélectionnez **Enregistrer au format PDF** (puis sélectionnez **la rubrique sélectionnée**.

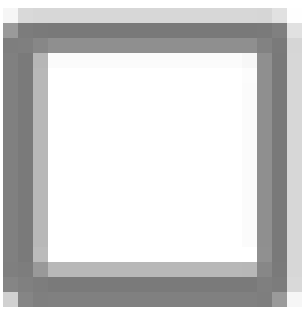
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour l'application standard SAE

Tâche	Description
	Activez le module d'extension Smart Assessment Core [com.sn_smart_asmt]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin
	Activez le module d'extension Concepteur d'évaluation intelligente [com.sn_smart_asmt_desg]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin
	Activez le module d'extension Évaluation intelligente connectée [com.sn_smart_asmt_conn]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin

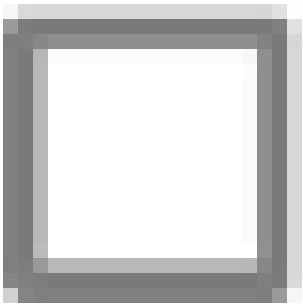
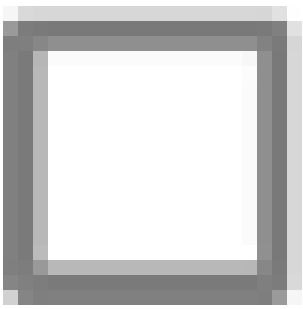
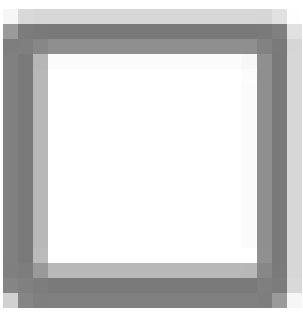
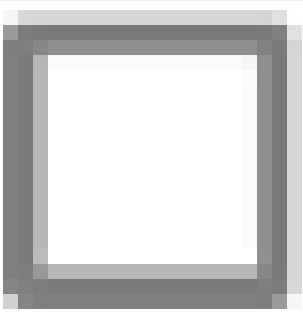
Configurer les tâches pour les fonctionnalités avancées SAE

Tâche	Description
	Activez le module d'extension Outils de migration d'évaluation intelligente [com.sn_smart_asmt_mig]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin **Remarque :** Le module d'extension de migration est nécessaire uniquement si vous avez des conceptions d'évaluation existantes. Vous pouvez utiliser cet utilitaire pour migrer vos types de mesures existants vers les nouveaux modèles d'évaluation. Pour en savoir plus sur la migration des types de mesures vers les modèles d'évaluation, reportez-vous à la rubrique Création d'un modèle d'évaluation à partir de types de mesures d'évaluation héritées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

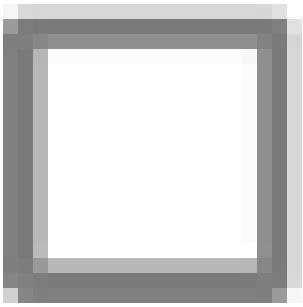
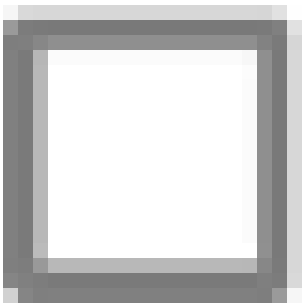
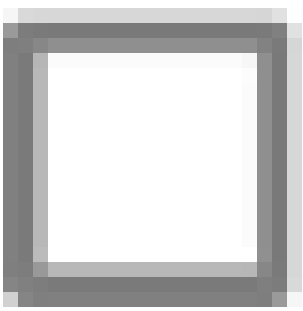
Configurer les tâches pour les fonctionnalités avancées SAE (suite)

Tâche	Description
	Activez le module d'extension Smart Assessment Dependencies [com.sn_smart_asmt_dep]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin **Remarque :** Le module d'extension dependencies est nécessaire si vous souhaitez utiliser les actions de séparation de domaine et de post-évaluation des fonctionnalités.
	Activez les modules d'extension Actions de post-évaluation d'évaluation intelligente [com.sn_impact_fwk] et [com.sn_smart_imp_auto]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin **Remarque :** Le module d'extension Smart Assessment Dependencies doit être installé avant d'installer le module d'extension Smart Assessment Post-Assessment Actions.
	Activez le module d'extension Automatisation des réponses d'évaluation intelligente [com.sn_smart_resp_auto]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin
	Activez le module d'extension Smart Assessment Scoring [com.sn_smart_scoring]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les fonctionnalités avancées SAE (suite)

Tâche	Description
	Activez les fonctionnalités de collaboration d'évaluation intelligente pour le module d'extension Évaluation intelligente (com.sn_smart_collab). Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin
	Affectez des SAE rôles à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent. Rôle requis : admin Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .
	Facultatif : Activer une langue. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue . Rôle requis : admin Le utilise l'anglais ServiceNow AI Platform américain par défaut. Vous pouvez configurer SAE pour utiliser une autre langue.

Remarque : Après avoir installé les modules d'extension requis, consultez la documentation de l'application en amont pour connaître les étapes à suivre. Par exemple, dans , pour Gestion de la politique et de la conformité activer les évaluations intelligentes, vous devez activer une propriété spécifique suite à l'installation des modules d'extension énumérés ci-dessus. Pour référence, reportez-vous à Évaluation de contrôle basée sur le modèle d'attestation GRC.

Déclenchement des évaluations

Vous pouvez déclencher une Moteur d'évaluation intelligent évaluation à partir du Studio de workflow ou à partir d'un script. Quelle que soit la méthode, vous spécifiez un modèle d'évaluation publié, les évaluateurs qui répondent et d'autres entrées facultatives.

Important : Vous ne pouvez créer une évaluation qu'à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n'est associée au modèle.

Déclencher une évaluation à partir de Studio de workflow

Configurez l'action de flux Déclencher l'évaluation intelligente pour lancer les Moteur d'évaluation intelligent évaluations et les envoyer aux évaluateurs spécifiés. Vous ajoutez ensuite l'action à votre flux.

Pour plus d'informations, consultez Configurer l'action Déclencher le flux d'évaluation intelligente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencher une évaluation à partir d’un script

Utilisez un script pour exécuter l’action de flux Déclencher l’évaluation intelligente afin de générer Moteur d'évaluation intelligent des évaluations et de les affecter aux évaluateurs.

Un exemple de condition de déclenchement pourrait être que l’état de la table de contrôle passe à **Attest.**

Pour plus d'informations, consultez Déclencher des évaluations à partir d’un script.

Information associée

Concepteur de flux

Création de flux

Créer un flux dans Studio de workflow

Configurer l’action Déclencher le flux d’évaluation intelligente

Configurez l’action de flux Déclencher l’évaluation intelligente pour lancer les Moteur d'évaluation intelligent évaluations et les envoyer aux évaluateurs spécifiés. Vous ajoutez ensuite l’action à votre flux.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le flux inclut à la fois une condition de déclenchement et l’action de flux Déclencher l’évaluation intelligente.

Un exemple de condition de déclenchement pourrait être que l’état de la table de contrôle passe à **Attest.**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Sous l’onglet **Action** , sélectionnez **Déclencher l’évaluation intelligente**.
3. Remplissez le formulaire d’action Déclencher l’évaluation intelligente pour concevoir l’action.
   Les paramètres du formulaire sont décrits dans Déclencher le formulaire d’action d’évaluation intelligente.
4. Testez l’action comme décrit dans .Création de flux
   Pour obtenir une description de tous ces paramètres, reportez-vous à la section Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque : Après avoir enregistré la configuration, sélectionnez **Activer** pour déclencher l’évaluation.

Résultats

Les évaluations sont déclenchées.

Information associée

Concepteur de flux

Création de flux

Créer un flux dans Studio de workflow

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencher des évaluations à partir d'un script

Utilisez un script pour exécuter l'action de flux Déclencher l'évaluation intelligente afin de générer Moteur d'évaluation intelligent des évaluations et de les affecter aux évaluateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : flow_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le script, vous spécifiez le modèle d'évaluation pour les évaluations générées et les conditions qui déclenchent les évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Sous l'onglet **Actions** , sélectionnez **Déclencher l'évaluation intelligente**.
3. Dans l'icône Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Créer un extrait de code**, puis copiez et collez l'extrait dans votre script.

Résultats

Remarque : Dans l'extrait, vous avez la possibilité de spécifier si l'action doit s'exécuter de manière synchrone ou asynchrone. Sélectionnez l'option asynchrone pour éviter les blocages, en particulier lors du traitement de modèles volumineux.

L'appel au déclenchement de l'action Évaluation intelligente fait maintenant partie du script.

Que faire ensuite
Spécifiez les paramètres d'entrée requis et facultatifs pour l'action. Les paramètres sont définis dans le formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente et sont décrits dans .Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

Information associée

Concepteur de flux

Création d'un modèle d'évaluation à partir de types de mesures d'évaluation héritées

Vous pouvez utiliser les conceptions d'évaluation que vous avez déjà créées en migrant les types de mesures vers les modèles d'évaluation Moteur d'évaluation intelligent . Vous pouvez tirer parti des conceptions d'évaluation existantes pour prendre en charge SAE l'automatisation, l'analyse et la génération de rapports des évaluations.

Vue d'ensemble du processus de migration

Les ensembles de questions définis dans l'application sont enregistrés en tant que *types de mesures* et constituent ceux ServiceNow® Évaluations et Enquêtes vers lesquels SAE vous migrez. Lorsque vous migrez un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation SAE , les mesures d'origine sont enregistrées en tant que types de questions. Pour en savoir plus sur les types de mesures pris en charge et sur la manière dont ils sont mappés à , reportez-vous à la SAE section Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles.

Le processus de migration ne prend pas en charge tous les types de mesures dans l'application ServiceNow® Évaluations et Enquêtes . La table suivante répertorie les types de mesures qui ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de mesures non pris en charge pour la migration

Type de métrique	Description
Personnalisé	Type de mesure utilisé pour créer une question non standard.
Durée	Type de mesure utilisé pour créer une question liée à la durée. Par exemple, une question sur la durée prévue ou la durée réelle d'une évaluation.
Échelle de l'image	Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs sélectionnent une image à utiliser pour les échelles.
Pourcentage	Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs saisissent un pourcentage.
Classements	Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs sélectionnent un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer.
Évaluations	Type de mesure utilisé pour créer une question dans laquelle les utilisateurs peuvent saisir une évaluation.

Remarque : La migration des mesures dans un modèle de type de données qui permet de sélectionner le marqueur d'image n'est pas prise en charge.

Processus de migration

Générez un modèle d'évaluation à partir d'un type de mesure existant en suivant ce processus :

1. Remplissez un formulaire :
   - Spécifiez le type de mesure à migrer.
   - Spécifiez la catégorie de modèle d'évaluation à laquelle vous souhaitez que le modèle soit associé. Une catégorie de modèle d'évaluation spécifie le groupe d'utilisateurs qui peut accéder au modèle.
2. Démarrez le processus de migration. Les activités suivantes transforment ensuite les données de type mesure en modèle d'évaluation SAE :
   - Les catégories de mesures deviennent *des sections* dans le modèle.
   - Les mesures deviennent *des questions* dans le modèle.
   - Les définitions de mesures deviennent des *options de réponse* dans le modèle.
   - Le modèle reçoit le nom du type de mesure d'origine.
   - Le modèle est mappé aux catégories de modèles que vous avez spécifiées dans le formulaire.

   Remarque : Les définitions de modèle sont migrées en tant qu'options de réponse si le type de données de mesure est un modèle.

Pour plus d'informations, consultez Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'espace de travail d'évaluation, validez le modèle d'évaluation et mettez-le à jour si nécessaire. Une fois le modèle publié, vous pouvez l'utiliser pour générer des évaluations.

   Remarque : Les modèles d'évaluation migrés sont à l'état de brouillon après la migration. Vous devez examiner et publier le modèle avant de pouvoir l'utiliser pour les évaluations.

Pour plus d'informations sur la migration des types de mesures hérités, consultez Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation.

Information associée

Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles

Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation

Migrez un type de mesure existant vers un modèle d'évaluation SAE . Vous pouvez tirer parti des conceptions d'évaluation existantes tout en utilisant Moteur d'évaluation intelligent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

SAE doit être en cours d'exécution sur la même instance que les données de mesure à migrer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Migrations de modèles**.
2. Dans la liste Migrations de modèles d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez le formulaire Migration de modèle d'évaluation.

   Vous spécifiez le type de mesure à migrer et la catégorie de modèle à laquelle le modèle d'évaluation doit être associé. Le système remplit automatiquement les autres paramètres.

Formulaire de migration du modèle d'évaluation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique, commençant par le texte ATMIG, que le système a affecté à l'enregistrement de migration pour le type de mesure. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement.
Type de la mesure source	Type de mesure à migrer vers le format de modèle d'évaluation.
Objectif	Objectif dont le nouveau modèle d'évaluation devrait être membre. Par exemple, Risque, Performance, Sécurité, Données personnelles, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les objectifs des modèles appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Un objectif contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à un objectif. Pour afficher un modèle dans un objectif spécifique, vous devez avoir un rôle de catégorie associé à cet objectif. Par défaut, les catégories de modèle nouvellement définies sont actives. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul objectif.
État de la migration	Valeur qui change au fur et à mesure du processus de migration du modèle. ○ Nouveau : état d'une définition de migration de modèle avant le début de la migration. ○ En cours : état indiquant qu'une fois le processus de migration démarré, le processus est en cours jusqu'à ce qu'il se termine. ○ Terminé : état de la migration d'un modèle si tous les éléments (type de mesure, catégories de mesures et mesures) migrent, ce qui signifie que le modèle est prêt à être examiné, mis à jour et éventuellement publié. ○ Partiellement terminé : état lorsque l'un des éléments en aval comme les questions, les sections ou la catégorie de mesure n'a pas migré avec succès. Dans ce cas, vous devez corriger les erreurs et redémarrer le processus de migration. ○ Erroné : état lorsqu'une erreur se produit pendant la migration. Dans ce cas, vous devez corriger les erreurs et redémarrer le processus de migration.
Modèle d'évaluation cible	Nouveau modèle vers lequel le type de mesure existant est migré. **Important :** Si l'état de la migration est **Erroné,** le champ n'affiche aucune valeur.

3. Sélectionnez **Migrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La liste connexe Migration de section est mise à jour au fur et à mesure de la migration. Vous pouvez afficher les données qui ont été migrées du type de mesure vers le modèle d'évaluation Moteur d'évaluation intelligent dans les listes connexes du formulaire Migration du modèle d'évaluation. Reportez-vous à Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation.

Information associée

Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles

Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Gérer le cycle de vie de l'évaluation intelligente

Utilisez le concepteur de modèles pour créer des modèles d'évaluation. Une fois les modèles publiés, les évaluateurs peuvent répondre aux évaluations affectées, suivre les progrès et enregistrer automatiquement leurs entrées.

Utilisez cette section pour gérer le cycle de vie complet des évaluations intelligentes, de la conception des modèles à la soumission des réponses. À l'aide du concepteur de modèles, les gestionnaires et les administrateurs de modèles peuvent créer des modèles d'évaluation structurés avec des instructions, des questions et des informations de référence et configurer des automatisations. Une fois les modèles publiés, les évaluateurs peuvent répondre aux évaluations affectées, suivre les progrès et enregistrer automatiquement leurs entrées.

Utilisation du concepteur de modèle

Vous pouvez créer des modèles d'évaluation et ajouter des instructions, des questions et des informations de référence à l'aide du concepteur de modèle de l'application Moteur d'évaluation intelligent . Les évaluations intelligentes peuvent vous aider à évaluer diverses situations, aspects ou enregistrements.

Concepteur de modèles d'évaluation intelligente

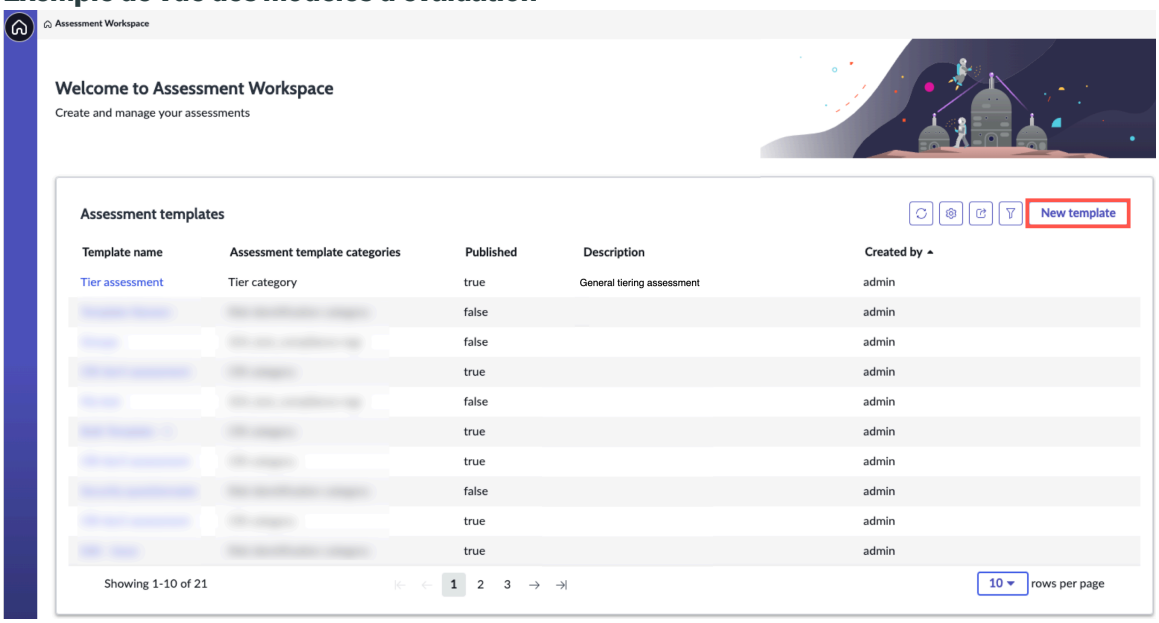
Si vous avez le rôle de gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager] ou d'administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin], vous pouvez créer et mettre à jour les modèles d'évaluation en accédant à **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** et l'ouverture du concepteur de modèles. Créez ou mettez à jour les modèles en accédant à la page de destination de l'Espace de travail d'évaluation et en sélectionnant le modèle d'évaluation non publié existant ou en sélectionnant **Nouveau modèle**.

L'exemple suivant montre la page de destination de l'espace de travail d'évaluation où vous pouvez afficher tous les modèles et ouvrir le concepteur de modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

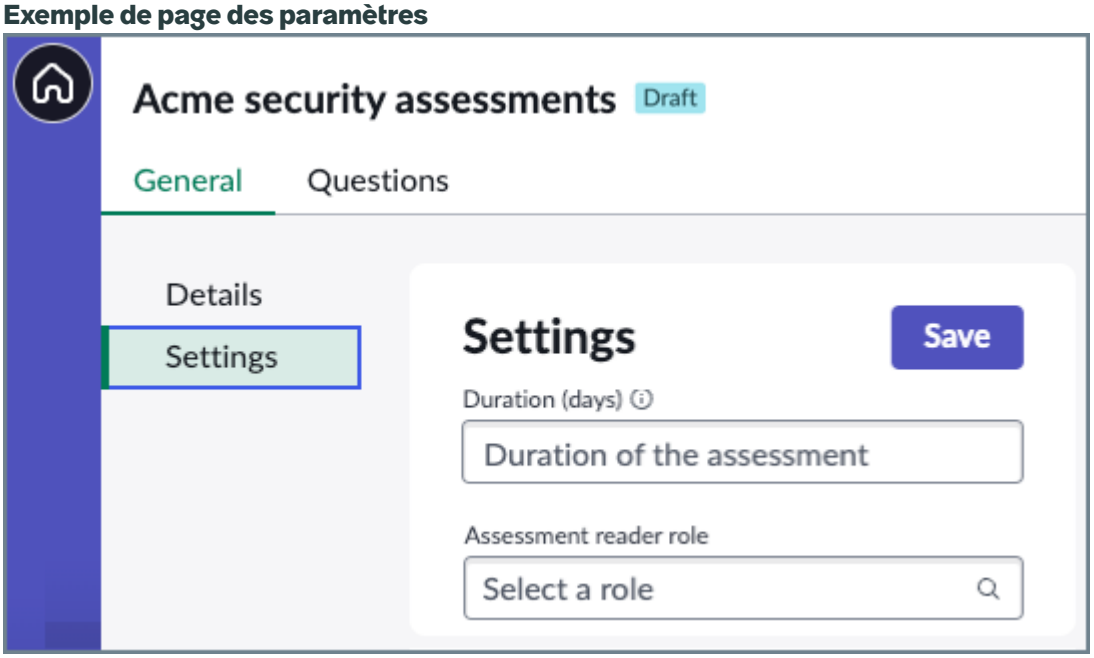
Exemple de vue des modèles d'évaluation



Dans le concepteur de modèle, vous pouvez afficher et modifier les détails du modèle d'évaluation dans l'onglet **Général** . À partir de cet onglet, vous pouvez accéder à la page Paramètres pour configurer les paramètres clés, tels que la durée de l'évaluation, qui définit le délai nécessaire à vos intervenants pour terminer l'évaluation.

L'exemple suivant montre la page des paramètres d'une évaluation préliminaire.

Exemple de page des paramètres



Déclenchement des évaluations

Une fois que vous avez finalisé et publié ces modèles, vous pouvez les utiliser pour déclencher les évaluations. Pour en savoir plus sur le déclenchement des évaluations, reportez-vous à la section Déclenchement des évaluations.

Remarque : Vous ne pouvez créer une évaluation qu'à partir d'un modèle d'évaluation publié. S'il n'y a pas d'évaluation active associée, vous pouvez modifier et publier à nouveau ces modèles publiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

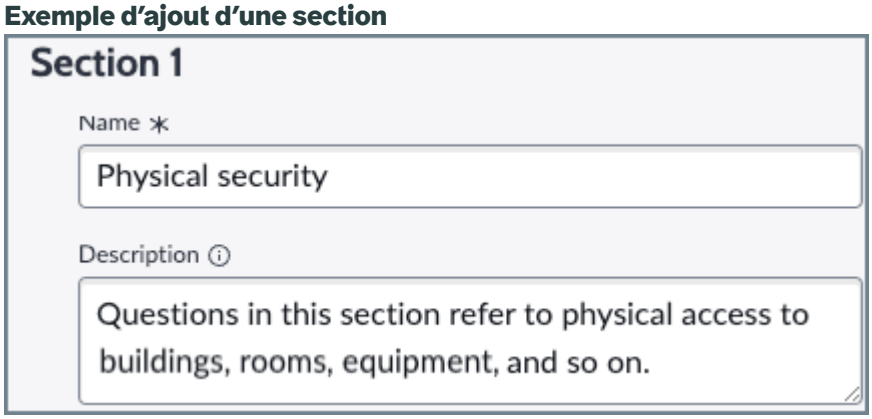
Pour plus d'informations, consultez Accéder aux modèles dans l’espace de travail d’évaluation et Créer un modèle d’évaluation.

Ajout des instructions et des questions à un modèle

Vous pouvez ajouter des instructions et des questions dans le cadre d’un nouveau modèle d’évaluation ou d’un modèle d’évaluation non publié existant. Ajoutez des instructions et des questions en ouvrant le concepteur de modèle et en accédant à l’onglet **Questions** . Vous pouvez saisir des instructions dans la zone de texte des instructions pour aider à définir des attentes claires pour vos répondants. Vous pouvez également ajouter des sections pour classer vos questions par différentes zones. Chaque section nécessite un nom et des questions spécifiques.

L’exemple suivant montre comment ajouter une section.

Exemple d’ajout d’une section



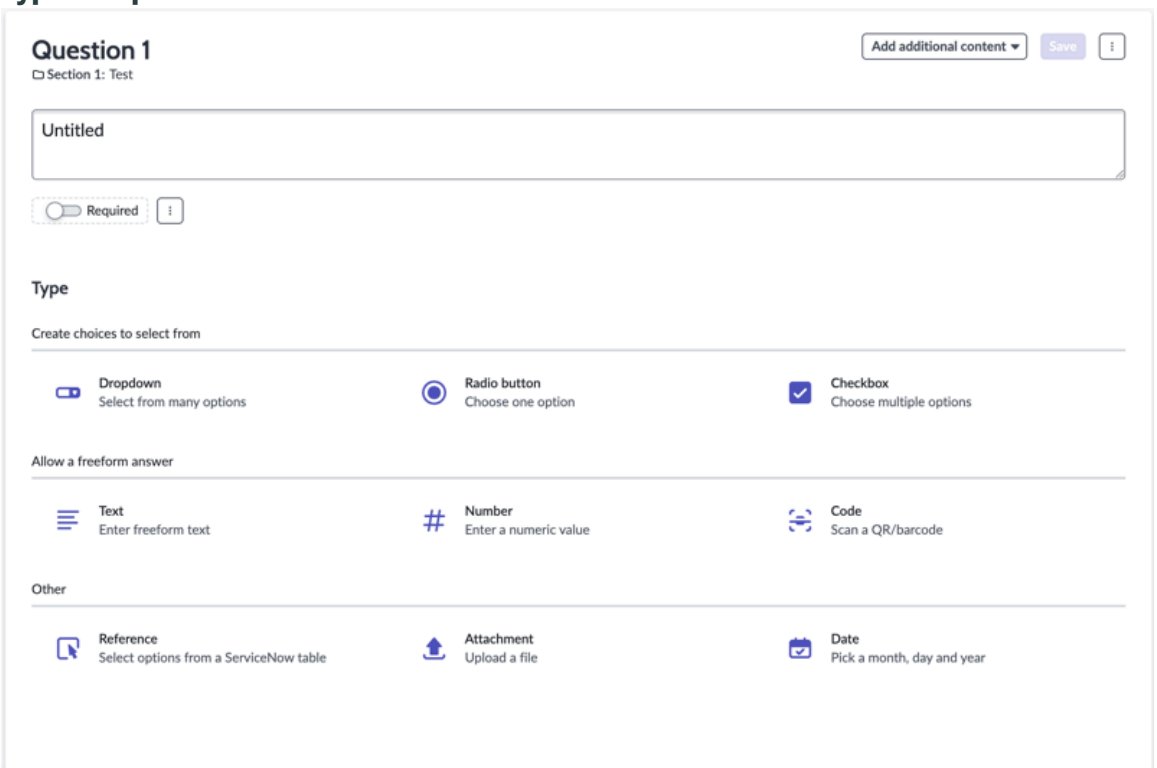
Vous pouvez utiliser différents types de questions et inclure une case à cocher, du texte, une date et plus encore avec des attributs personnalisables tels que des exigences de visibilité, de réponse et de justification.

L’exemple suivant montre certains types de questions que vous pouvez utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de questions



Vous pouvez utiliser des instructions et des questions pour vous aider à recueillir des informations précises et pertinentes auprès de vos intervenants. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation.

Ajout d'informations de référence à un modèle

Vous pouvez ajouter des informations de référence que les évaluateurs peuvent consulter pendant qu'ils terminent l'évaluation. Les informations de référence peuvent inclure n'importe quelle donnée active du périmètre d'évaluation. Par exemple, vous pouvez inclure des informations sur l'un des incidents, notes de travail ou domaines associés. L'ajout des informations de référence nécessaires aux évaluations peut aider à minimiser le besoin de références externes. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation.

Création de catégories pour un modèle d'évaluation

Vous pouvez ajouter une catégorie de modèle d'évaluation à un nouveau modèle d'évaluation ou à un modèle d'évaluation non publié existant, mais vous devez créer une catégorie de modèle avant de pouvoir l'utiliser pour la séparation des données de modèle. La catégorie de modèle sélectionnée pour le modèle d'évaluation détermine qui peut accéder au modèle. Vous ne pouvez pas terminer la création des catégories de modèle dans le concepteur de modèle. Pour créer une catégorie de modèle, accédez à **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Catégories de modèles**. Pour plus d'informations sur la création de catégories de modèles d'évaluation, reportez-vous à la section Créer une catégorie de modèle d'évaluation.

Recherche dans les modèles d'évaluation

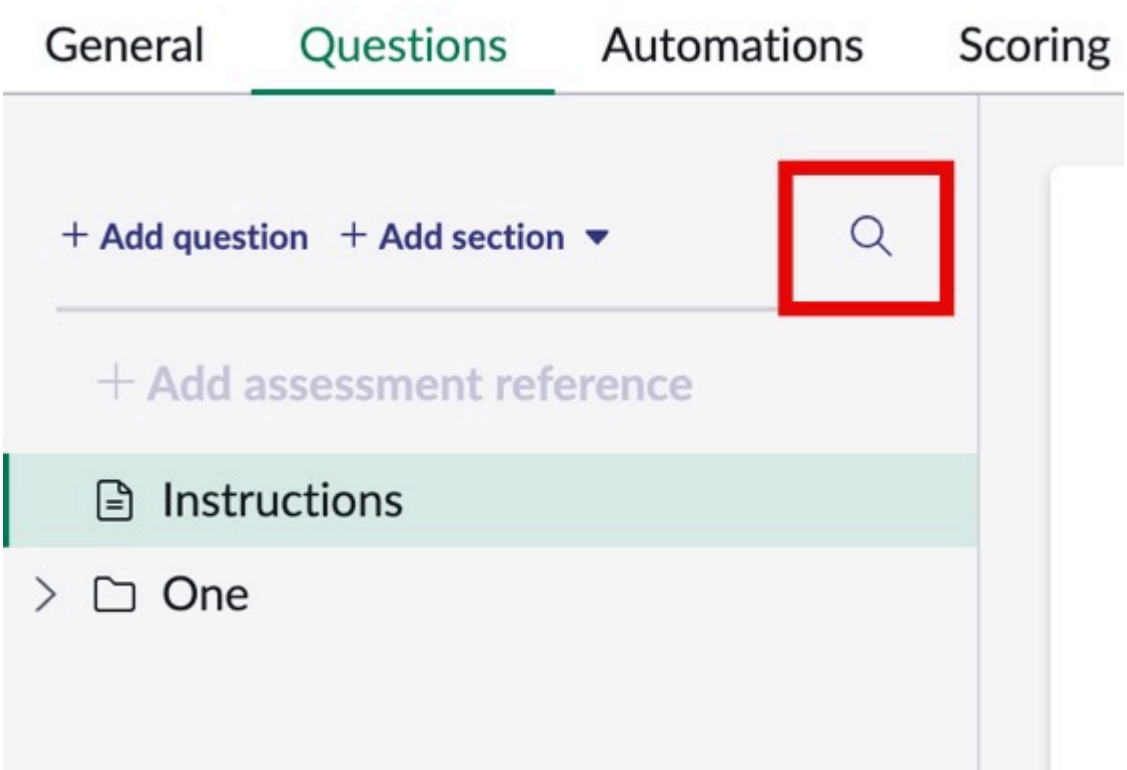
Recherchez du texte dans les sections, sous-sections ou questions du modèle d'évaluation. Les résultats de la recherche apparaissent à la place de l'arborescence de contenu et la première correspondance est mise en surbrillance. Si aucune correspondance n'est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

trouvée, le message « Aucun résultat trouvé » s'affiche. Vous pouvez sélectionner l'icône de recherche dans le volet de navigation pour afficher la zone de recherche.

Recherche d'évaluation



Créer un modèle d'évaluation

Créez un modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent en la nommant, en spécifiant ses catégories et, éventuellement, en spécifiant les tables qui ont les enregistrements comme cible ou champ d'application de l'évaluation. Vous pouvez ensuite ajouter des questions et d'autres attributs au modèle. Vous pouvez également copier un modèle existant en incluant toutes les questions, sections, instructions et configurations existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Vous ne pouvez créer une évaluation qu'à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n'est associée au modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation.
2. Utilisez les options suivantes pour créer un nouveau modèle ou copier un modèle existant et le personnaliser.

Option	Description
Créer un nouveau modèle	**a.** Sélectionnez **Nouveau modèle** , puis renseignez le formulaire Détails du modèle. **b.** Renseignez les champs du formulaire **Créer un modèle d'évaluation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un modèle d'évaluation. **c.** Sélectionnez Enregistrer.
Copier et personnaliser un modèle existant	Copier un modèle d'évaluation.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Si vous choisissez un nouveau modèle, le système génère un modèle vide. Lorsque vous ouvrez le modèle vide, l'onglet **Général** s'affiche. Vous remplissez maintenant le modèle avec des instructions générales, des questions, des conseils facultatifs pour répondre à une question et des sections qui regroupent les questions connexes. Consultez Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation.
- Si vous avez choisi un modèle existant, le système génère un modèle comprenant toutes les questions, sections, instructions et configurations comme modèle existant. Vous pouvez maintenant le personnaliser selon vos besoins.

Information associée

Créer une catégorie de modèle d'évaluation

Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

Ajoutez des instructions et des questions à un modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent . Vous pouvez utiliser des instructions et des questions pour aider à recueillir des informations précises et pertinentes auprès des intervenants désignés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez mettre à jour un modèle existant en ajoutant des instructions et des questions, ou créer un nouveau modèle, puis y inclure des instructions et des questions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Lorsque vous avez créé un modèle et que vous sélectionnez **Enregistrer**, le modèle s'ouvre dans l'onglet **Général** .

   La page Détails de l'onglet **Général** affiche les informations que vous avez fournies pour créer le modèle.

2. Sélectionnez la page Paramètres, puis renseignez les valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Paramètres

Champ	Description
Durée	Période par défaut, en jours, entre l'envoi de l'évaluation et le moment où les répondants sont censés renvoyer une évaluation terminée. Ce paramètre est utilisé pour calculer la valeur Date **d'échéance** pour les évaluations générées à partir de ce modèle.
Rôle du lecteur d'évaluation	Rôle requis pour afficher une évaluation générée à partir de ce modèle.

3. Ajoutez des instructions à l'évaluation.

   a. Dans l'onglet **Questions** , sélectionnez **Ajouter des instructions**.

   b. Entrez les informations qu'un intervenant pourrait trouver utiles dans la zone de texte Instructions. Ces informations peuvent inclure l'objectif de l'évaluation, la façon dont les réponses sont utilisées ou analysées, etc.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

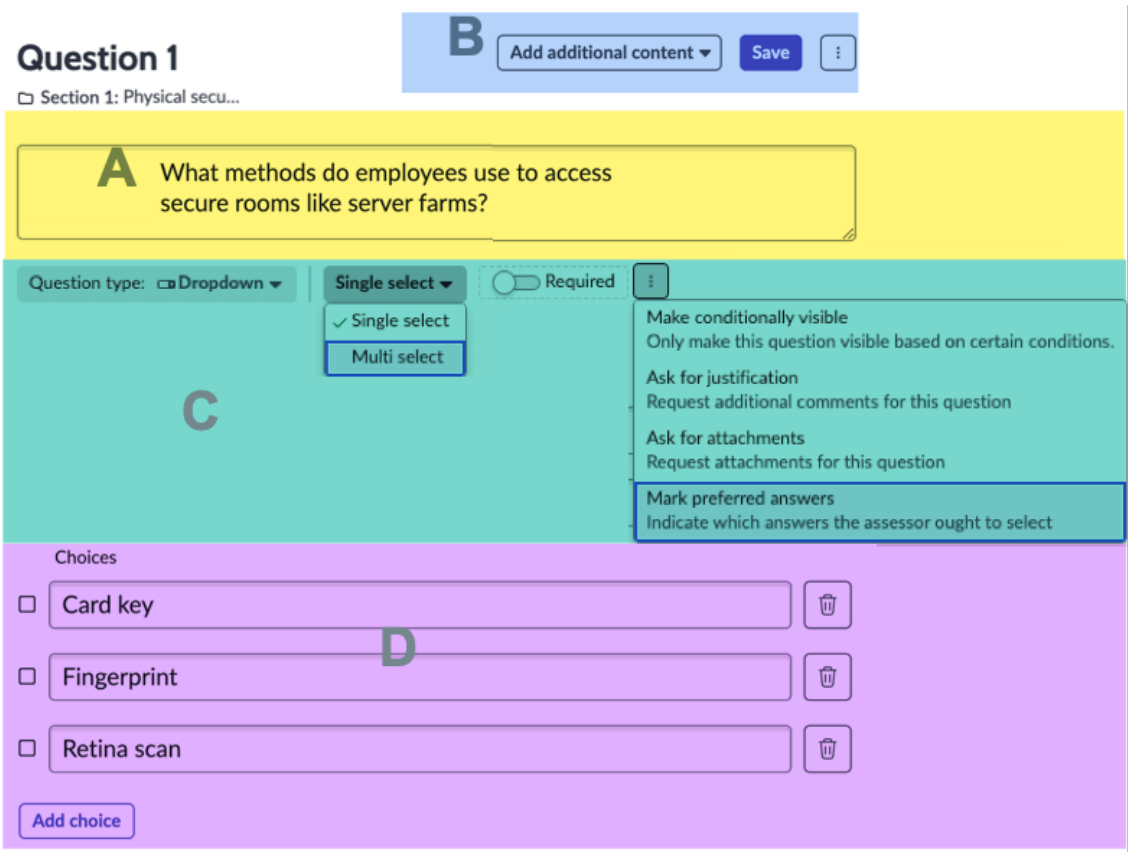
4. Ajoutez une section pouvant contenir des questions en sélectionnant **Ajouter une section**.
   Les sections organisent les questions en groupes gérables. Par exemple, un évaluateur qui connaît bien un sujet peut répondre à toutes les questions d'une section et un évaluateur avec un domaine d'expertise différent peut répondre aux questions d'une autre section. Les sections peuvent contenir les sous-sections ou les questions, mais pas les deux. Les sous-sections ne peuvent contenir que des questions, mais pas d'autres sous-sections.

   Remarque : À tout moment, vous pouvez sélectionner une section dans la liste, puis sélectionner **Supprimer** pour supprimer cette section.

5. Saisissez un nom et une description pour la section, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez une section dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter une question**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour chaque type de question, configurez les paramètres suivants :

A : Saisissez le texte de la question

Saisissez le texte de la question que l'évaluateur lit.

B : Ajouter du contenu supplémentaire (facultatif)

Ajoutez une description en texte brut qui s'affiche après la question et un texte d'orientation qui peut contenir du code HTML ou des images en sélectionnant Description de la **question**. Vous pouvez fournir un texte descriptif qui s'affiche en plus du texte de la question et fournir des conseils sur la meilleure façon de répondre à la question.

C : Spécifier le type de question et définir les attributs pour le type

Configurez l'un des différents types de questions (case à cocher, texte, date, et ainsi de suite).

Vous pouvez personnaliser chaque type de question avec des attributs tels que si une réponse est requise ou visible uniquement lorsque des conditions spécifiées sont remplies, si des réponses particulières sont correctes ou préférées, si une justification est requise, etc.

Remarque : L'option permettant de sélectionner un ou plusieurs enregistrements comme réponses à une question n'est disponible que pour la liste déroulante, la case à cocher et les types de questions de référence.

D : Spécifier les réponses possibles

Configurez un ensemble spécifié de réponses possibles à certains types de questions.

Pour plus d'informations sur la configuration d'une question, consultez l'une des rubriques suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description	Emplacement
Créez et configurez des questions de type texte.	Créer une question textuelle
Créez et configurez des questions de type liste déroulante.	Créer une question de liste déroulante
Créez et configurez des questions de type bouton radio.	Créer une question de bouton radio
Créez et configurez des questions de type case à cocher.	Créer une question à case à cocher
Créez et configurez des questions de type nombre.	Créer une question numérique
Créez et configurez des questions de type référence.	Créer une question de référence
Créez et configurez des questions de type pièce jointe.	Créer une question en pièce jointe
Créez et configurez des questions de type date.	Créer une question date
Créez et configurez des questions de type code.	Créer une question code

Créer une question textuelle

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question en utilisant du texte simple dans une évaluation. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Texte** , puis saisissez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de zone de texte que l'évaluateur utilise pour la réponse.
4. Spécifiez le nombre d'attributs de la question qu'ils méritent.

Attribut	Description
[Liste de sélection]	Sélectionnez le type de zone de texte qui doit apparaître pour la réponse :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
	○ **Réponse sur une ligne** : seule une réponse brève d'une ligne est autorisée. ○ **Réponse sur plusieurs lignes** : l'évaluateur peut fournir une réponse plus détaillée qui occupe plusieurs lignes de texte. La section Aperçu affiche un exemple de zone de texte que l'évaluateur utilise pour la réponse. Spécifiez le nombre de sélections que l'évaluateur peut effectuer dans la réponse : ○ **Sélection unique** : une seule sélection est autorisée. ○ **Sélection multiple** : l'évaluateur peut sélectionner plusieurs choix.
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮ Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮ Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

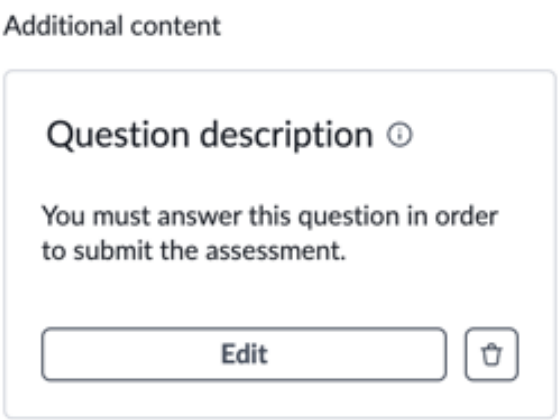
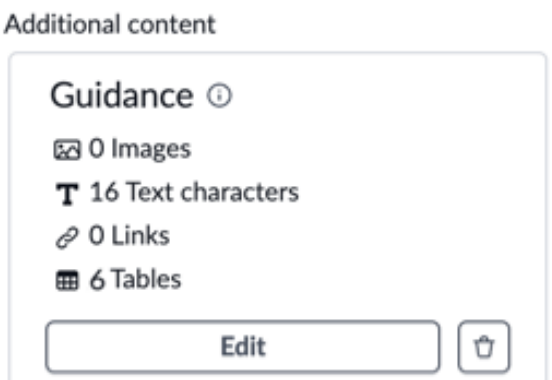
Attribut	Description
	Dans l'évaluation, le caractère * (asté–risque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémen–taires (icône de Demandez les pièces jointes pour les réponses spéci-fiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont : ○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.
Définir une limite de caractères	Option pour le type de question texte. Spécifiez le nombre maximal de caractères autorisés dans la zone de texte de la ré–ponse. Par défaut : 1000.
Spécifier les réponses préférées	Option dans le menu Attributs supplémen–taires (icône de Utilisez le générateur de conditions pour spécifier la ou les valeurs de la réponse. Les valeurs que vous spécifiez définissent la condition qui doit être remplie pour que la réponse soit considérée comme correcte ou préférée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**. 
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**. 

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une question de liste déroulante

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de liste déroulante en effectuant une ou plusieurs sélections dans une liste. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Liste déroulante** , puis saisissez la question dans la zone de texte. Le système ajoute deux champs **de texte de choix** .
4. Dans la section Choix, saisissez le texte des choix de réponses qui s'affichent aux évaluateurs dans les évaluations.
   Créez des choix supplémentaires en sélectionnant **Ajouter un choix**.
5. Spécifiez un nombre d'attributs pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

Attribut	Description
[Liste de sélection]	Spécifiez le nombre de sélections que l'évaluateur peut effectuer dans la réponse : ○ **Sélection unique** : une seule sélection est autorisée. ○ **Sélection multiple** : l'évaluateur peut sélectionner plusieurs choix.
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

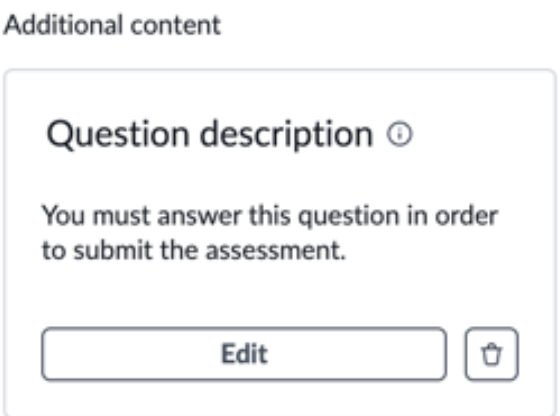
Attribut	Description
	Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Demandez les pièces jointes pour les réponses spécifiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont : ○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.
Spécifier les réponses préférées	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

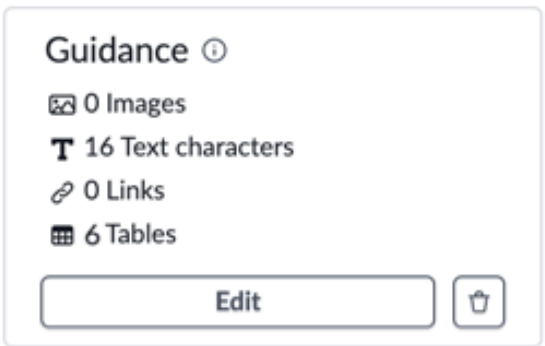
Attribut	Description
	Utilisez le générateur de conditions pour spécifier la ou les valeurs de la réponse. Les valeurs que vous spécifiez définissent la condition qui doit être remplie pour que la réponse soit considérée comme correcte ou préférée.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**. 
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Additional content 

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une question de bouton radio

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de bouton radio en effectuant une sélection dans une liste limitée d'options. Une seule sélection est autorisée pour ce type de question. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez Case **d'option** , puis saisissez la question dans la zone de texte.
   Le système ajoute deux champs **de texte de choix** .
4. Dans la section Choix, saisissez le texte des choix de réponses qui s'affichent aux évaluateurs dans les évaluations.
   Créez des choix supplémentaires en sélectionnant **Ajouter un choix**.
5. Spécifiez un nombre d'attributs pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

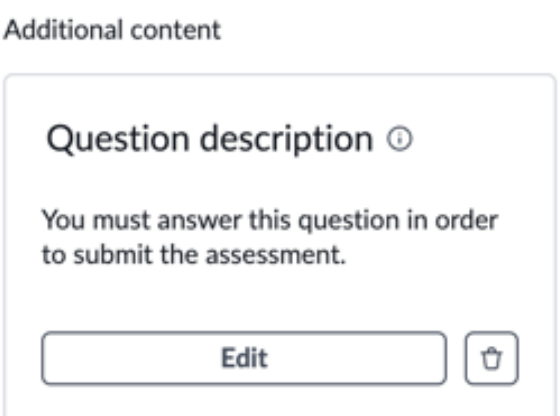
Attribut	Description
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Demandez les pièces jointes pour les réponses spécifiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont : ○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

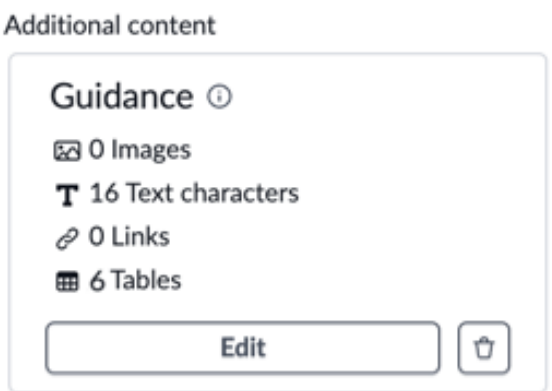
Attribut	Description
	Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.
Spécifier les réponses préférées	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Utilisez le générateur de conditions pour spécifier la ou les valeurs de la réponse. Les valeurs que vous spécifiez définissent la condition qui doit être remplie pour que la réponse soit considérée comme correcte ou préférée.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**. 
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus fa-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	ciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évalua–teur. Mettez à jour le contenu en sélec–tionnant **Modifier**. 

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une question à case à cocher

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de case à cocher en sélectionnant une ou plusieurs options dans une liste d'options spécifiée. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'éva-luation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évalua-tion

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.

3. Dans la section Type, sélectionnez la **case à cocher** , puis saisissez la question dans la zone de texte. Le système ajoute deux champs **de texte de choix** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section Choix, saisissez le texte des choix de réponses qui s'affichent aux évaluateurs dans les évaluations.
   Créez des choix supplémentaires en sélectionnant **Ajouter un choix**.
5. Spécifiez un nombre d'attributs pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

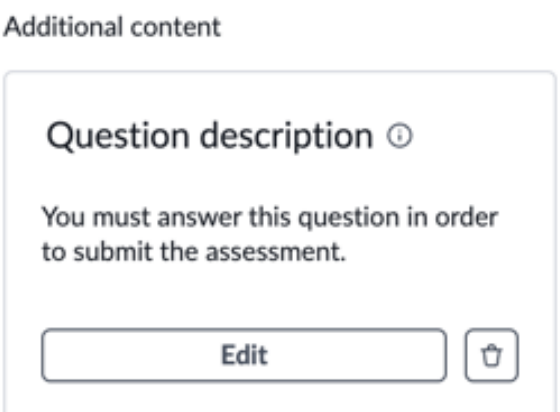
Attribut	Description
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Demandez les pièces jointes pour les réponses spécifiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

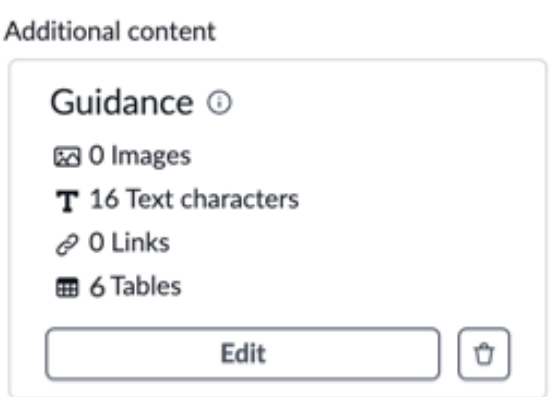
Attribut	Description
	○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.
Spécifier les réponses préférées	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Utilisez le générateur de conditions pour spécifier la ou les valeurs de la réponse. Les valeurs que vous spécifiez définissent la condition qui doit être remplie pour que la réponse soit considérée comme correcte ou préférée.

6. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**. 
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte for-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	maté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**. 

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une question numérique

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question numérique avec une valeur numérique. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Nombre** , puis saisissez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de zone de texte que l'évaluateur utilise pour la réponse.
4. Spécifiez un nombre d'attributs pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

Attribut	Description
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Demandez les pièces jointes pour les réponses spécifiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

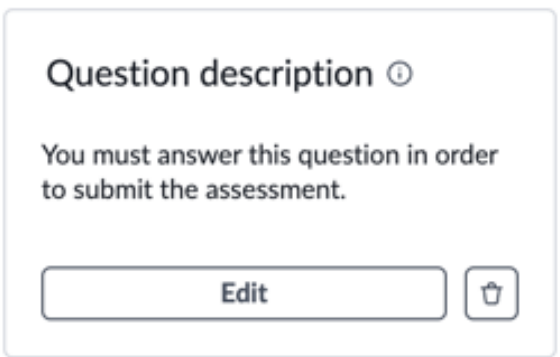
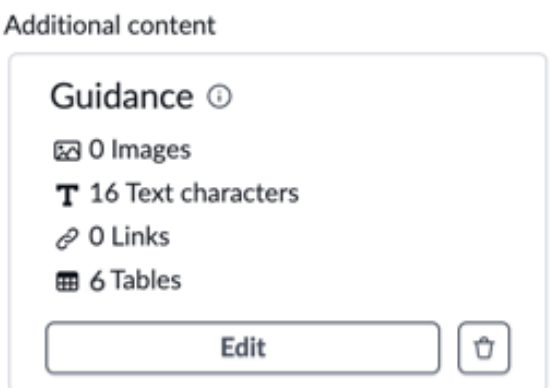
Attribut	Description
	○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.
Définir la plage de numéros	Option pour le type de question numérique. Spécifiez la plage de valeurs autorisée dans la réponse. La section Aperçu affiche un exemple de zone de texte que l'évaluateur utilise pour la réponse. La plage de nombres par défaut est une valeur minimale de 0 et une valeur maxi–male de 1 000.
Spécifier les réponses préférées	Option dans le menu Attributs supplémen–taires (icône de ⋮ Utilisez le générateur de conditions pour spécifier la ou les valeurs de la réponse. Les valeurs que vous spécifiez définissent la condition qui doit être remplie pour que la réponse soit considérée comme correcte ou préférée.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Additional content 
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**. 

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une question de référence

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question de référence en sélectionnant un élément dans une liste. La liste est générée dynamiquement à partir des données de la table que vous spécifiez. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question, par exemple, si une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Référence** , puis saisissez la question dans la zone de texte.
   Le système ajoute deux champs qui vous permettent de configurer la source et le contenu des réponses possibles.

Configurer la question de type référence

Table	Source des données qui deviennent disponibles dynamiquement en tant que réponses possibles.
Champ à afficher dans la liste déroulante	Champ dans la table spécifiée dont les données sont présentées comme réponses potentielles.

4. Spécifiez un nombre d'attributs pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

Attribut	Description
[Liste de sélection]	Spécifiez le nombre de sélections que l'évaluateur peut effectuer dans la réponse : ○ **Sélection unique** : une seule sélection est autorisée. ○ **Sélection multiple** : l'évaluateur peut sélectionner plusieurs choix.
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

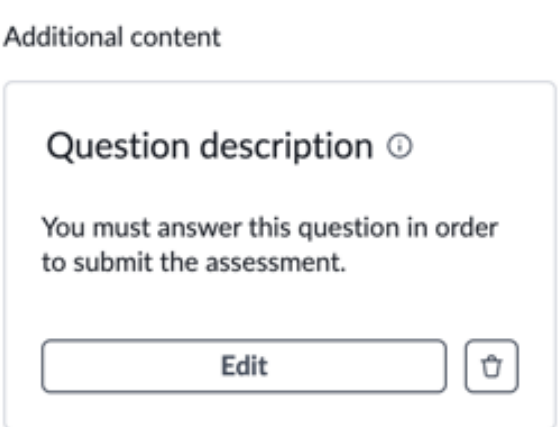
Attribut	Description
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Demandez les pièces jointes pour les réponses spécifiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont : ○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

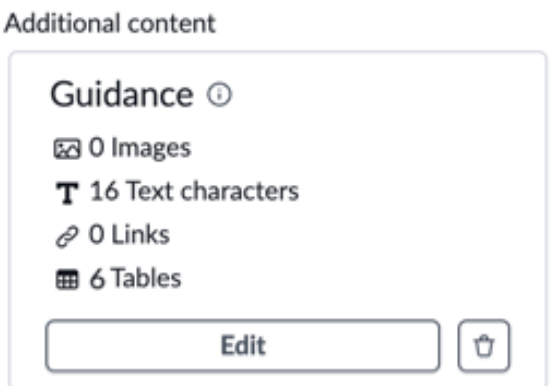
Attribut	Description
Spécifier les réponses préférées	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Utilisez le générateur de conditions pour spécifier la ou les valeurs de la réponse. Les valeurs que vous spécifiez définissent la condition qui doit être remplie pour que la réponse soit considérée comme correcte ou préférée.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**. 
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évalua–teur. Mettez à jour le contenu en sélec–tionnant **Modifier**. 

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une question en pièce jointe

Autorisez les évaluateurs à répondre à une question en pièce jointe en ajoutant un ou plusieurs fichiers en tant que réponse. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question, par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'éva-luation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évalua-tion

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Pièce jointe** , puis saisissez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de la façon dont le fichier joint apparaît à l'évaluateur.
4. Spécifiez un nombre d'attributs pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

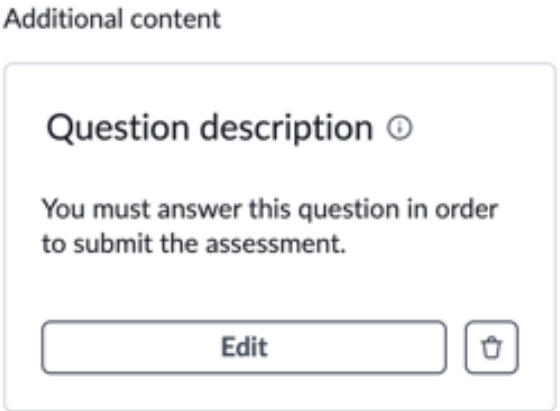
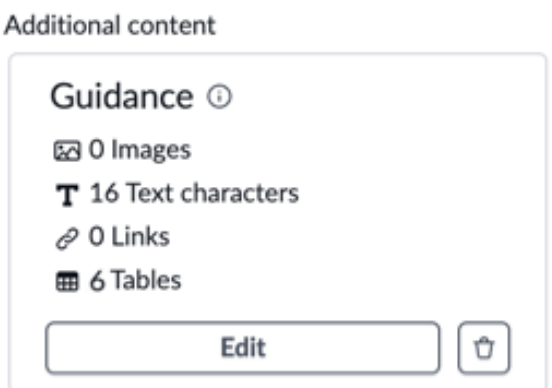
Attribut	Description
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**. 

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une question date

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question relative à une date en spécifiant une date ou une date et une heure. Spécifiez l'un des nombreux attributs pour qualifier la question,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par exemple, si une réponse est requise ou si une pièce jointe est demandée dans le cadre de votre modèle d'évaluation à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section Type, sélectionnez **Date** , puis saisissez la question dans la zone de texte.
   La section Aperçu affiche un exemple de la façon dont le champ de date ou de date/heure apparaît à l'évaluateur.
4. Spécifiez un nombre d'attributs pour la question et sélectionnez **Enregistrer** après chaque modification.

Attribut	Description
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

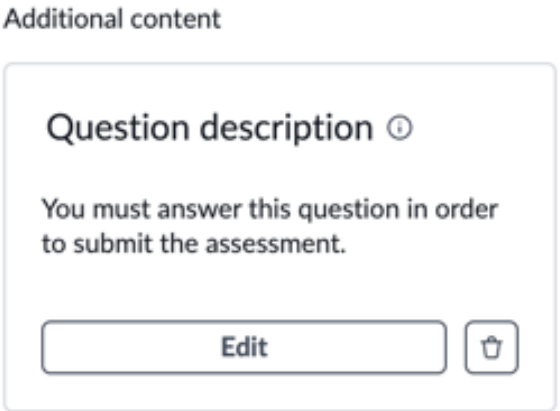
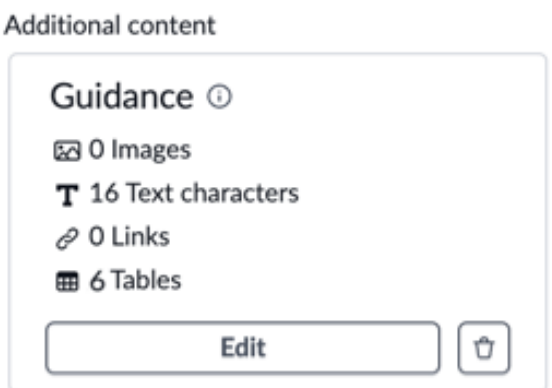
Attribut	Description
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Demandez les pièces jointes pour les réponses spécifiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont : ○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**. 

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une question code

Permettez aux évaluateurs de répondre à une question en saisissant un numéro de code-barres ou en scannant un code QR dans une évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Vous pouvez mettre à jour un modèle d'évaluation en ouvrant un modèle existant à partir de la page de destination ou en créant un nouveau modèle et en l'enregistrant.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Créez un modèle comme décrit dans .Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation

2. Sous l'onglet **Questions** du modèle, sélectionnez la section à laquelle vous souhaitez ajouter la question, puis sélectionnez **Ajouter une question**.
3. Dans la section **Type** , sélectionnez **Code**.
4. Saisissez le code-barres manuellement ou sélectionnez un scanner et scannez le code QR.
   La section Aperçu affiche un exemple de zone de texte avec le code ou le code QR scanné que l'évaluateur utilise pour la réponse.
5. Spécifiez le nombre d'attributs de la question qu'ils méritent.

Attribut	Description
Obligatoire	Si l'évaluateur doit répondre à la question afin de soumettre l'évaluation, sélectionnez **Obligatoire**. L'évaluateur voit le caractère * (astérisque) pour indiquer qu'une réponse est requise.
Visible sous condition	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Sélectionnez cet attribut si la question apparaît à l'évaluateur uniquement si la réponse à une autre question répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions requises pour présenter cette question à l'évaluateur. Vous spécifiez la section, la sous-section (si disponible), la question et, éventuellement, la réponse. Ensemble, les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour que la question apparaisse dans l'évaluation.

Traduction automatique

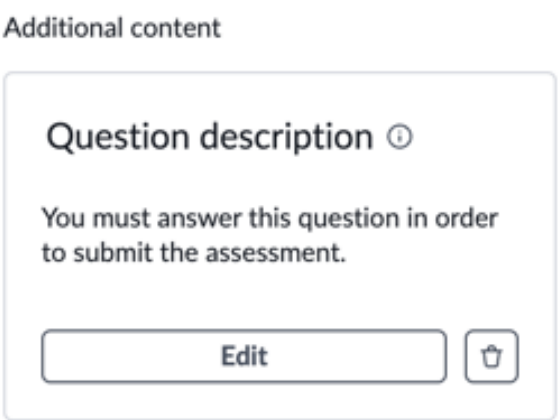
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribut	Description
Justification	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Permettez à l'évaluateur de fournir les informations textuelles supplémentaires qui justifient une réponse. Cette option est utile lorsque vous prévoyez que certaines réponses ne seront pas standard. Dans l'évaluation, le caractère * (astérisque) apparaît sur le champ pour une justification requise.
Pièces jointes	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Demandez les pièces jointes pour les réponses spécifiques. Vous pouvez spécifier que les pièces jointes sont : ○ Obligatoire ○ Facultatif ○ La demande de pièces jointes s'affiche uniquement si la réponse répond aux conditions que vous spécifiez. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier les conditions. Les valeurs que vous spécifiez définissent les conditions qui doivent être remplies pour permettre à l'évaluateur d'ajouter les pièces jointes.
Définir une limite de caractères	Option pour la question de type code. Spécifiez le nombre maximal de caractères autorisés dans la zone de texte de la réponse. Par défaut : 4000.
Spécifier les réponses préférées	Option dans le menu Attributs supplémentaires (icône de ⋮) Utilisez le générateur de conditions pour spécifier la ou les valeurs de la réponse. Les valeurs que vous spécifiez définissent la condition qui doit être remplie pour que la réponse soit considérée comme correcte ou préférée.

Traduction automatique

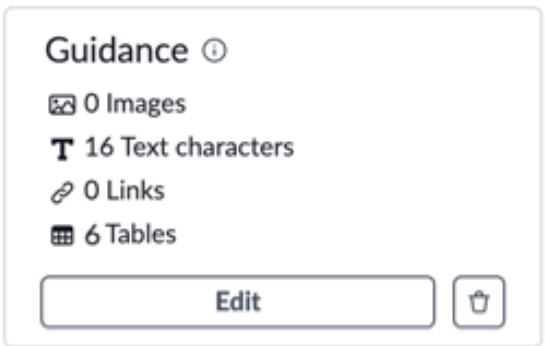
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter du contenu qui aide l'évaluateur à répondre à cette question, sélectionnez **Ajouter du contenu supplémentaire**.

Option	Description
Description de la question	(Optional) Saisissez le texte descriptif qui suit la question lorsque l'évaluateur accède à la question. Une zone de confirmation affiche le texte tel qu'un évaluateur le voit. Mettez à jour le texte en sélectionnant **Modifier**. 
Conseil	Saisissez le contenu qui explique la meilleure façon de répondre à la question. Ajoutez le texte formaté, le tableau, les images, les liens et les pièces jointes. **L'option Joindre une image** vous permet de joindre des images descriptives dans la section Conseils des questions d'évaluation. Cela signifie que les gestionnaires de modèles peuvent inclure des visuels utiles pour aider les répondants, ce qui rend les instructions plus claires et plus faciles à comprendre. Vous pouvez inclure une image par question, avec un texte alternatif obligatoire. Le contenu apparaît dans une fenêtre contextuelle lorsque l'évaluateur accède à la question. Une boîte de confirmation affiche la liste des éléments qui sont fournis à un évaluateur. Mettez à jour le contenu en sélectionnant **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Additional content 

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation

Ajoutez des informations de référence à un modèle d'évaluation pour permettre aux évaluateurs d'accéder aux informations dont ils ont besoin lorsqu'ils répondent aux évaluations à l'aide du Moteur d'évaluation intelligent. Un modèle d'évaluation vous permet de réduire le besoin de références externes et d'améliorer l'efficacité du processus d'évaluation.

Avant de commencer

Vous devez sélectionner une ou plusieurs cibles d'évaluation dans le cadre du modèle d'évaluation. Les cibles d'évaluation sont les enregistrements de table sélectionnés pour être évalués, également appelés périmètre d'évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées comme cible d'évaluation, ce qui fait du champ d'application une combinaison d'enregistrements de chaque table. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation.

Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Ouvrez un modèle d'évaluation pour obtenir des mises à jour en accédant à la page de destination ou lorsque vous créez un modèle et que vous l'enregistrez.

Option	Description
Modèle existant	Sur la page de destination Espace de travail d'évaluation, sélectionnez un modèle existant.
Nouveau modèle	Lorsque vous avez créé un modèle et que vous sélectionnez **Enregistrer**, le modèle s'ouvre dans l'onglet **Général** .

La page Détails de l'onglet **Général** affiche les informations que vous avez fournies pour créer le modèle.

2. Sélectionnez l'onglet **Questions** , puis Ajouter **une référence d'évaluation**.
3. Dans le champ Description de la **carte** , saisissez le texte décrivant les informations fournies dans la carte de référence.
4. Sélectionnez la **cible d'évaluation** pour la carte de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette table est référencée lors du remplissage de la carte de référence avec les informations. Vous pouvez sélectionner des champs qui sont disponibles dans la cible d'évaluation actuelle (périmètre de l'application) ou une remontée pas à pas pour accéder aux champs des tables connexes de la cible d'évaluation. Le champ **Cible d'évaluation** est automatiquement renseigné si une **seule cible d'évaluation** a été sélectionnée pour le modèle.

5. Dans la section Colonnes disponibles, sélectionnez les champs que vous souhaitez utiliser pour remplir la carte de référence.
   Vous pouvez faire glisser les sélections de champs dans n'importe quel ordre dans la section Sélectionner des colonnes. Les informations apparaissent dans le même ordre dans la fiche de référence.
6. Sélectionnez **Ajouter** , puis **Enregistrer**.

Créer une catégorie de modèle d'évaluation

Créez une catégorie de modèles d'évaluation dans l'application Moteur d'évaluation intelligent afin de pouvoir organiser et accorder l'accès aux modèles d'évaluation connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les objectifs des modèles appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Un objectif contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à un objectif. Pour afficher un modèle dans un objectif spécifique, vous devez avoir un rôle de catégorie associé à cet objectif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Catégories de modèles**.
2. Dans la liste des catégories de modèles d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Formulaire de catégorie de modèles d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour la catégorie de modèle. Par exemple, la conformité du stockage des aliments.
Rôle de catégorie	Rôle minimum que vous devez avoir pour afficher tout modèle membre de cette catégorie. Pour afficher un modèle dans une catégorie particulière, vous devez avoir l'un des rôles de catégorie associé à la catégorie. Chaque catégorie a un rôle de catégorie.
Description	Texte qui aide les autres à comprendre l'intérêt d'inclure des modèles dans cette catégorie.
Actif	Option permettant d'activer la catégorie. Par défaut, les catégories de modèle nouvellement définies sont actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Définir les valeurs par défaut pour les modèles	
Activer la notation	Active automatiquement la notation lorsque cette catégorie est affectée à un modèle d'évaluation.
Activer la normalisation	Active automatiquement la normalisation lorsque cette catégorie est affectée à un modèle d'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Activer le champ de notation** est sélectionnée.
Stratégies de normalisation	Stratégies de normalisation disponibles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Activer la normalisation** est sélectionné.
Stratégie de normalisation par défaut	Stratégie de normalisation par défaut pour une évaluation affectée à cette catégorie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Activer la normalisation** est sélectionné.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le système génère la catégorie de modèle d'évaluation et l'ajoute à la liste des catégories qui peuvent être spécifiées lors de la conception d'un modèle d'évaluation. Les catégories actives ne peuvent être utilisées que lors de la catégorisation des modèles.

Copier un modèle d'évaluation

Faites une copie d'un modèle d'évaluation existant dans le Moteur d'évaluation intelligent, y compris toutes les questions, sections, instructions et configurations existantes, pour gagner du temps et éliminer l'effort manuel lié à la création du modèle à partir de zéro. Vous pouvez ensuite personnaliser le modèle copié pour répondre à de nouvelles exigences ou à de nouveaux scénarios.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_asmt.assessment_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez copier un modèle d'évaluation qui est à l'état Brouillon ou Publié. L'utilisateur qui copie le modèle est marqué comme le créateur et l'heure de duplication est ajoutée comme heure de création.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation.
2. Ouvrez le modèle d'évaluation existant que vous souhaitez copier.
   Les détails du modèle s'affichent.
3. Sélectionnez 
   - L'utilisateur est dirigé vers le modèle copié et le processus de copie commence, ce qui peut prendre un certain temps.
   - Lorsque la copie est en cours, la source et le modèle de copie sont verrouillés pour modification.
   - Une fois la copie terminée, vous pouvez mettre à jour les détails du modèle d'évaluation si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le système génère un modèle copié à l'état de brouillon. Lorsque vous ouvrez le modèle, vous voyez toutes les questions, sections et instructions, ainsi que toute la configuration existante comme modèle d'origine. Vous pouvez le mettre à jour si nécessaire.

Notation dans les évaluations

La notation est Moteur d'évaluation intelligent un moyen systématique d'évaluer les réponses à diverses questions dans une évaluation. En attribuant des scores aux réponses, vous pouvez traduire les réponses qualitatives en données quantitatives, offrant ainsi un résultat mesurable et comparable pour chaque évaluation.

Explorer la notation

Dans Moteur d'évaluation intelligent, la notation consiste à attribuer des valeurs numériques aux réponses en fonction de critères prédéfinis. Vous pouvez appliquer des scores à des questions individuelles ou à des sections ou sous-sections entières de questions. La notation peut être effectuée pour différents types de questions, tels que les cases d'option, les cases à cocher, les listes déroulantes et les champs numériques. Chaque réponse possible peut être préaffectée avec un score, ou les scores peuvent être calculés en fonction de plages ou de combinaisons de réponses. La notation fournit une mesure claire et objective des réponses données lors d'une évaluation. Vous pouvez également normaliser les scores dans lesquels les scores bruts (le score réel obtenu aux questions) sont transformés en une plage ou une distribution standardisée. Pour plus d'informations, référez-vous à Normalisation dans l'évaluation.

Niveaux de notations

Les scores peuvent être calculés à l'aide de fonctions prédéfinies à différents niveaux d'une évaluation :

Niveau d'évaluation

Regroupe les scores de toutes les sections et questions de cette évaluation.

Niveau de section

Regroupe les scores de toutes les sous-sections et questions de cette section.

Niveau de sous-section

Regroupe les scores de toutes les questions de cette sous-section.

Niveau de question

Calcule les scores pour chaque question individuelle.

Les fonctions, telles que Somme, Min, Max, Moyenne et Moyenne pondérée, sont disponibles aux niveaux de l'évaluation, de la section et des sous-sections. Au niveau de la question, toutes les fonctions, à l'exception de la moyenne pondérée , sont disponibles. Cependant, une seule fonction peut être définie à tous les niveaux.

Notation des résultats

Accorde une plus grande importance aux valeurs en fonction de leur poids. Pour le calculer, multipliez le score de chaque question, section ou sous-section par son poids, additionnez les résultats et divisez-le par le poids total.

Accorde une plus grande importance aux valeurs en fonction de leur poids. Pour le calculer, multipliez le score de chaque question, section ou sous-section par son poids, additionnez les résultats et divisez-le par le poids total.

Une fois la notation terminée, les scores finaux sont disponibles comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les scores des niveaux de question sont stockés dans la table d'instance de question pour les questions individuelles.
- Les scores de section, de sous-section et de niveau d'évaluation sont stockés dans la table (sn_smart_scoring_metric_instance).

Avantages de la notation

La notation offre Moteur d'évaluation intelligent de nombreux avantages, vous permettant de comprendre et d'utiliser efficacement les résultats de l'évaluation.

- Aide à analyser des données complexes et à prendre des décisions éclairées en fournissant des mesures claires et objectives.
- Aligne les évaluations sur vos objectifs et besoins spécifiques, car les scores peuvent être affectés et calculés de différentes façons.
- Simplifie le processus d'interprétation des résultats. Au lieu de passer au crible les données qualitatives, vous pouvez rapidement jeter un coup d'œil aux scores numériques pour analyser les performances.
- Confirme que toutes les réponses sont évaluées de manière cohérente, ce qui réduit la probabilité de biais.

Configurer la notation pour une évaluation

Configurez la notation pour vos réponses à l'évaluation afin de calculer les scores significatifs au niveau de l'évaluation, de la section ou de la sous-section.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension de notation de l'évaluation intelligente [com.sn_smart_scoring] est installé.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_asmt.assessment_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La notation ne peut être configurée que sur un brouillon de modèle. Une fois le modèle publié, vous ne pouvez plus configurer la notation pour celui-ci.
- Si des questions sont ignorées et sans réponse, elles sont exclues du calcul du score.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation.
2. Créez une évaluation ou ouvrez un modèle d'évaluation existant, qui est à l'état de brouillon pour configurer la notation.
3. Sélectionnez l'onglet **Notation** .
4. Sous **Paramètres de notation**, sélectionnez l'option **Activer la notation pour ce modèle** .
   - L'option **Activer la notation pour ce modèle** vous permet d'appliquer la notation aux niveaux de l'évaluation, de la section, de la sous-section et de la question.
   - Une fois la notation activée, vous pouvez activer la normalisation et configurer ses paramètres par défaut. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer la normalisation dans l'évaluation
5. **Facultatif :** Pour activer la notation au niveau de l'évaluation, sélectionnez l'option **Score d'évaluation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’activation de l’option **Score d’évaluation** lance le calcul du score au niveau de l’évaluation, qui peut être regroupé par sections ou questions.

6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notation de l’évaluation

Champ	Description
Grouper par	Option permettant de sélectionner le mode de calcul du score d’évaluation. **Toutes les sections ensemble** Le score est calculé en combinant les scores de toutes les sections. **Toutes les questions ensemble** Le score est calculé en combinant les scores de toutes les questions individuelles.
Appliquer la fonction	Fonction utilisée pour calculer le score d’évaluation. Par exemple, si vous sélectionnez somme, les scores des questions sont additionnés et il s’agit du score final. La fonction suivante peut être utilisée : **Moyen** La somme de tous les scores est divisée par le nombre de sections ou de questions. **Maximum** Le score maximal parmi toutes les sections ou questions est sélectionné. **Minimum** Le score minimum parmi toutes les sections ou questions est sélectionné. **Somme** Les scores de toutes les sections ou questions sont ajoutés. **Moyenne pondérée** Une moyenne pondérée accorde plus d’importance aux valeurs en fonction de leur poids. Pour le calculer, multipliez le score de chaque question, section ou sous-section par son poids, additionnez les résultats et divisez par le poids total.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez l’onglet **Questions** .
9. Activez le commutateur sur la question pour laquelle vous souhaitez configurer la notation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notation des questions

Champ	Description
Scores	Score pertinent pour l'option. Pour les types de questions numériques, la réponse numérique de l'évaluateur est utilisée comme score.
Poids de la question	La pondération de la question indique l'importance d'une question dans la section ou la sous-section, affectant son impact sur le score de la section ou de la sous-section. Par défaut, le poids est ajouté en tant que 1. Vous pouvez le mettre à jour si nécessaire.
Notation en cas d'absence de réponse	Si des questions sont sans réponse, ce paramètre détermine leur notation. **Remarque :** Par défaut, l'option **Ignorer la notation si la question est sans réponse** est cochée. Si vous avez désactivé cette option, le champ **Score par défaut** s'affiche.
Score par défaut	Score par défaut pour la question, qui est utilisé si la question reste sans réponse.

Remarque : La logique de notation varie selon le type de question.

- Pour la sélection multiple, vous pouvez attribuer des scores aux options, appliquer des fonctions et définir la pondération des questions.
- Pour les options de cases d'option, vous pouvez attribuer des scores aux choix et définir la pondération des questions.
- Pour les questions de type nombre, la réponse numérique de l'évaluateur est directement utilisée comme score.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. **Facultatif :** Activez le commutateur de la sous-section pour laquelle vous souhaitez configurer la notation.
13. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notation de sous-section

Champ	Description
Appliquer la fonction	Fonction utilisée pour calculer le score de la sous-section. Par exemple, si vous sélectionnez somme, les scores des questions sont additionnés et il s'agit du score final. La fonction suivante peut être utilisée : **Moyen** La somme de tous les scores est divisée par le nombre de sections ou de questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

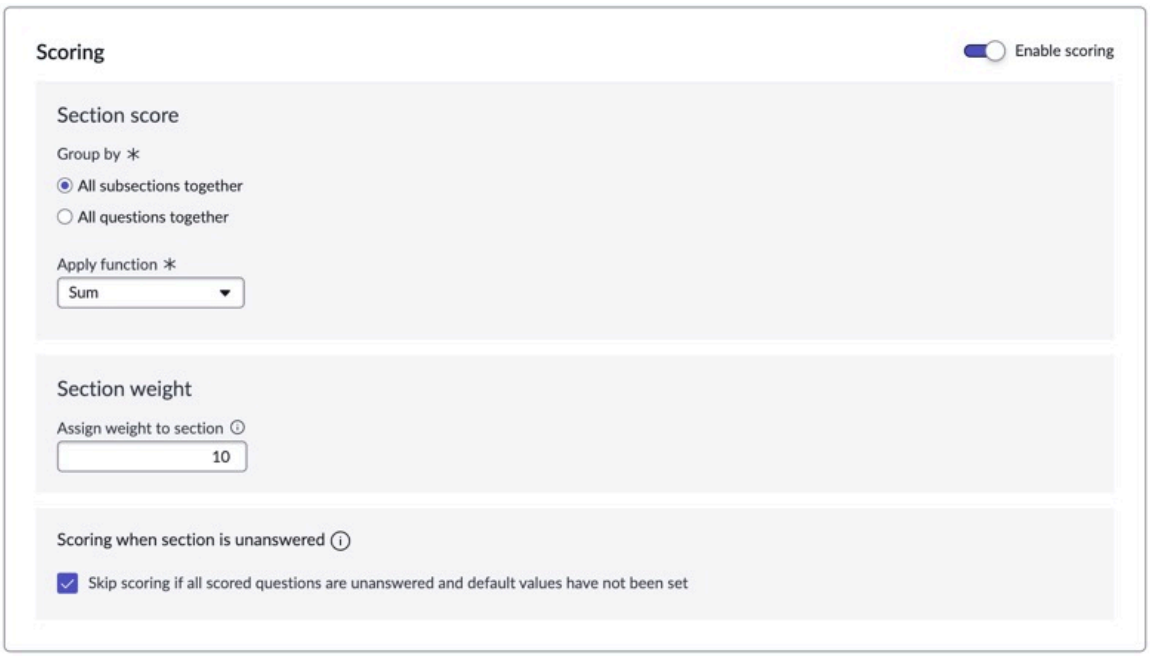
Champ	Description
	Maximum Le score maximal parmi toutes les sections ou questions est sélectionné. **Minimum** Le score minimum parmi toutes les sections ou questions est sélectionné. **Somme** Les scores de toutes les sections ou questions sont ajoutés. **Moyenne pondérée** Une moyenne pondérée accorde plus d'importance aux valeurs en fonction de leur poids. Pour le calculer, multipliez le score de chaque question, section ou sous-section par son poids, additionnez les résultats et divisez par le poids total.
Poids de la sous-section	Le poids de la sous-section indique l'importance d'une sous-section dans une section, affectant sa contribution au score de la section. Par défaut, le poids est ajouté en tant que 1. Vous pouvez le mettre à jour si nécessaire.
Notation lorsque la sous-section est sans réponse	Si toutes les questions d'une sous-section restent sans réponse, ce paramètre détermine leur notation. **Remarque :** Par défaut, l'option **Ignorer la notation si toutes les questions notées sont sans réponse et que des valeurs par défaut n'ont pas été définies** est cochée. Si vous avez désactivé cette option, le champ **Définir le score par défaut pour la sous-section** s'affiche.
Définir le score par défaut de la sous-section	Score par défaut pour la sous-section, qui est utilisé si toutes les questions de la sous-section sont sans réponse.

Remarque : Les scores des sous-sections sont calculés en regroupant les scores des questions en fonction des critères définis.

14. Sélectionnez **Enregistrer**.
15. **Facultatif :** Activez le commutateur de la section pour laquelle vous souhaitez configurer la notation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



16. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notation de section

Champ	Description
Grouper par	Option permettant de sélectionner le mode de calcul du score de la section. **Toutes les sous-sections ensemble** Le score est calculé en combinant les scores de toutes les sous-sections. **Toutes les questions ensemble** Le score est calculé en combinant les scores de toutes les questions individuelles.
Appliquer la fonction	Fonction utilisée pour calculer le score de la section. Par exemple, si vous sélectionnez somme, les scores des questions sont additionnés et il s'agit du score final. La fonction suivante peut être utilisée : **Moyen** La somme de tous les scores est divisée par le nombre de sections ou de questions. **Maximum** Le score maximal parmi toutes les sections ou questions est sélectionné. **Minimum** Le score minimum parmi toutes les sections ou questions est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Somme Les scores de toutes les sections ou questions sont ajoutés. **Moyenne pondérée** Une moyenne pondérée accorde plus d'importance aux valeurs en fonction de leur poids. Pour le calculer, multipliez le score de chaque question, section ou sous-section par son poids, additionnez les résultats et divisez par le poids total.
Poids de la section	Poids de la section indique l'importance d'une section dans une évaluation, affectant sa contribution au score de l'évaluation. Par défaut, le poids est ajouté en tant que 1. Vous pouvez le mettre à jour si nécessaire.
Notation lorsque la section est sans réponse	Si toutes les questions d'une section restent sans réponse, ce paramètre détermine leur notation. **Remarque :** Par défaut, l'option **Ignorer la notation si toutes les questions notées sont sans réponse et que des valeurs par défaut n'ont pas été définies** est cochée. Si vous avez désactivé cette option, le champ **Définir le score par défaut pour la section** s'affiche.
Définir le score par défaut de la section	Score par défaut de la section, qui est utilisé si toutes les questions de la section sont sans réponse.

17. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La notation est maintenant configurée à tous les niveaux requis.

Normalisation dans l'évaluation

La normalisation dans Moteur d'évaluation intelligent fait référence à l'ajustement des scores des questions d'évaluation à une échelle commune afin de promouvoir une comparaison et une hiérarchisation équitables.

Explorer la normalisation

La notation vous Moteur d'évaluation intelligent permet de traduire les réponses qualitatives en données quantitatives, ce qui fournit un résultat mesurable et comparable pour chaque évaluation. Pour plus d'informations sur la notation, reportez-vous à .Notation dans les évaluations La normalisation de la notation résout le problème des échelles de notation incohérentes entre les différentes évaluations, favorisant ainsi l'équité et la comparabilité. Il permet d'agréger et d'analyser avec précision les scores, quels que soient la difficulté ou le format des questions. Sans normalisation, les scores des différentes évaluations ou sections peuvent être trompeurs, ce qui entraîne des évaluations injustes et des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations inexactes. La normalisation est prise en charge pour les questions de type nombre, liste déroulante, bouton radio et case à cocher.

La normalisation est le processus par lequel les scores bruts (le score réel obtenu aux questions) sont transformés en une fourchette ou une distribution standardisée. Cette transformation facilite la comparaison entre différentes questions, sections, sous-sections ou évaluations entières. La fonction de normalisation confirme que les scores de divers composants, qui peuvent différer par leur structure, leur difficulté ou leurs méthodes de notation, sont ajustés à une échelle commune. Ceci est essentiel pour fournir des comparaisons équitables, des analyses précises et des informations cohérentes. La normalisation permet de normaliser ces mesures, ce qui permet d'évaluer différentes mesures ou scores sur la même échelle.

L'administrateur de l'évaluation définit la stratégie de normalisation par défaut pour les catégories de modèles, confirmant ainsi une logique de notation cohérente entre les évaluations. Ils peuvent également configurer la formule de normalisation ou créer des formules personnalisées.

Le gestionnaire de l'évaluation peut effectuer les actions suivantes :

- Active ou désactive la normalisation après la configuration des détails de notation et d'agrégation.
- Définit les paramètres de normalisation à différents niveaux d'agrégation (évaluation, section ou sous-section)
- Remplace les paramètres de normalisation par défaut afin de déterminer la meilleure stratégie pour leur évaluation.

Découvrez comment la normalisation ajuste les scores d'évaluation individuels à une échelle commune, ce qui permet une comparaison entre différentes évaluations. Pour plus d'informations, référez-vous à Normalisation de score.

Normalisation par défaut

L'objectif d'un modèle détermine ses paramètres de normalisation par défaut, y compris si la normalisation est activée et quelle stratégie de normalisation est utilisée. Le changement de l'objectif réinitialise les paramètres de normalisation, mais la réaffectation de l'objectif est nécessaire pour mettre à jour les valeurs de modèle. Vous pouvez définir une configuration de normalisation par défaut et l'appliquer automatiquement à différents niveaux d'une évaluation, y compris l'évaluation elle-même, les sections, les sous-sections et les questions individuelles. La stratégie de normalisation linéaire est disponible par défaut. Vous pouvez également créer une stratégie de normalisation personnalisée. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer une stratégie de normalisation.

Comportement de configuration de normalisation

Le comportement de configuration de normalisation varie selon qu'elle est remplacée ou non à un niveau particulier. Un contournement se produit lorsque vous modifiez la configuration de normalisation à un niveau spécifique qui diffère des paramètres par défaut. Cela inclut :

- Activation de la normalisation à un niveau où elle est désactivée par défaut.
- Désactivation de la normalisation à un niveau lorsqu'elle est activée par défaut.
- Modification de la stratégie de normalisation ou des valeurs d'entrée à un niveau lorsqu'elle est activée.

Si la configuration de normalisation n'est pas remplacée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’activation de la notation à un niveau active automatiquement la normalisation avec les valeurs par défaut.
- Les changements apportés à la configuration de normalisation par défaut sont automatiquement appliqués.
- La désactivation à n’importe quel niveau supprime la normalisation

Si la configuration de normalisation est remplacée, les changements apportés à la configuration par défaut n’affectent pas le niveau.

États de normalisation

L’état de normalisation peut varier à tous les niveaux en fonction de la stratégie de normalisation utilisée ou des mises à jour qui lui sont apportées.

Stratégie par défaut à partir des paramètres du modèle

Cet état s’affiche lorsque la normalisation par défaut est activée et qu’aucune configuration n’est remplacée.

Stratégie par défaut avec quelques remplacements

Cet état s’affiche lorsque la normalisation par défaut est activée et que seules les valeurs d’entrée sont modifiées, avec la même stratégie que la valeur par défaut.

Stratégie personnalisé

Cet état s’affiche lorsque la stratégie de normalisation diffère de la stratégie par défaut ou lorsque la normalisation est activée explicitement au niveau bien qu’elle soit désactivée par défaut.

Configurer la normalisation

Cet état s’affiche lorsque la normalisation est désactivée au niveau, en raison des paramètres par défaut ou d’une action explicite de l’utilisateur.

Avantages de la normalisation

La normalisation dans Moteur d'évaluation intelligent offre de nombreux avantages et confirme que tous les scores sont sur la même échelle, ce qui facilite l’agrégation et l’analyse des données.

- La normalisation assure la transparence du processus d’évaluation, car les scores sont ajustés sur une échelle commune, ce qui facilite la compréhension des résultats.
- La normalisation simplifie l’agrégation en supprimant la complexité de l’agrégation des scores sur différentes échelles de notation et méthodologies.
- La normalisation crée un modèle de notation uniforme, permettant des comparaisons cohérentes et équitables, et facilitant les comparaisons de pommes à pommes.
- La normalisation facilite la compréhension et l’interprétation des scores, car ils sont tous sur la même échelle.
- La normalisation permet aux décideurs de prendre des décisions plus éclairées, car elles sont basées sur une comparaison cohérente et équitable des scores.

Normalisation de score

Dans Moteur d'évaluation intelligent la normalisation, les scores réels sont mappés à une échelle standardisée, généralement de 0 à 100, ce qui permet d’unifier le cadre de travail d’évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble de l’approche de normalisation

Dans Moteur d'évaluation intelligent la normalisation, ajuste les scores d’évaluation individuels à une échelle commune, ce qui permet la comparaison entre différentes évaluations. La normalisation des scores d’évaluation peut être réalisée par deux approches : maximiser les valeurs, lorsque des scores plus élevés sont souhaitables, et minimiser les valeurs, lorsque des scores plus faibles sont préférés.

Pour maximiser la valeur	Maximisez la valeur lorsque les valeurs élevées sont meilleures. La formule suivante est utilisée pour obtenir le score normalisé : Score normalisé (élevé) = ((score brut - score minimum) / (score maximum - score minimum)) * (facteur d’échelle maximum - facteur d’échelle minimum) + facteur d’échelle minimum
Pour minimiser la valeur	Minimisez la valeur lorsque les valeurs inférieures sont meilleures. La formule suivante est utilisée pour obtenir le score normalisé : Score normalisé (élevé) = (1 - (score brut - score minimum) / (score maximum - score minimum)) * (facteur d’échelle maximum - facteur d’échelle minimum) + facteur d’échelle minimum

Où

- Score brut = Score réel calculé
- Score minimum = valeur minimale de l’échelle actuelle.
- Score maximum = valeur maximale de l’échelle actuelle.
- Facteur d’échelle maximum = valeur minimale de l’échelle cible.
- Facteur de mise à l’échelle minimum = valeur maximale de l’échelle cible.
- Définition de l’échelle = Spécifie le sens de la notation : « élevé » pour les scores les plus élevés qui sont meilleurs ou « faible » pour les scores les plus bas qui sont meilleurs.
- Mise à l’échelle relative = Lorsque cette option est activée, le score normalisé est calculé par rapport à la valeur maximale.

Configurer la normalisation dans l’évaluation

Configurez la normalisation pour vos réponses d’évaluation afin d’ajuster les scores individuels à une échelle commune au niveau de l’évaluation, de la section ou de la sous-section.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d’extension de notation de l’évaluation intelligente [com.sn_smart_scoring] est installé.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_asmt.assessment_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour configurer la normalisation, configurez d'abord la notation. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer la notation pour une évaluation.
- La normalisation est prise en charge pour les questions avec des numéros, des listes déroulantes, des cases d'option et des cases à cocher.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation.
2. Créez une évaluation ou ouvrez un modèle d'évaluation existant, qui est à l'état de brouillon pour configurer la normalisation.
3. Sélectionnez l'onglet **Notation** .
4. Sélectionnez l'option **Activer la normalisation pour ce modèle** .
   - Pour activer la normalisation sur un modèle, la normalisation et ses valeurs par défaut doivent être activées dans l'objectif affecté à ce modèle. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer une catégorie de modèle d'évaluation.
   - L'option **Activer la normalisation pour ce modèle** vous permet d'appliquer des règles de normalisation au niveau de la section, de la sous-section et de la question.
5. **Facultatif :** Pour définir des valeurs de normalisation par défaut à appliquer automatiquement aux niveaux de la section, de la sous-section et de la question, sélectionnez **l'option Définir la normalisation par défaut à appliquer automatiquement à différents niveaux** et renseignez les champs du formulaire.

   Remarque : Les champs d'entrée affichés ci-dessous sont spécifiques à la stratégie de normalisation linéaire par défaut. Les champs peuvent différer lors de l'utilisation de stratégies de normalisation alternatives.

Configurer les valeurs par défaut

Champ	Description
Stratégie de normalisation	Stratégie de normalisation par défaut à utiliser.
Minimum	Valeur minimale de l'échelle actuelle.
Maximum	Valeur maximale de l'échelle actuelle.
Nouvelle échelle minimale	Valeur minimale de l'échelle cible.
Nouvelle échelle maximale	Valeur maximale de l'échelle cible.
Définition de l'échelle	Spécifie la direction de la notation : « élevé » pour les scores les plus élevés qui sont meilleurs ou « faible » pour les scores les plus bas qui sont meilleurs.
Mise à l'échelle relative	Lorsque cette option est activée, le score normalisé est calculé par rapport à la valeur maximale.
Choisir où appliquer ces valeurs par défaut	
Niveau d'évaluation	Les valeurs de normalisation par défaut sont appliquées aux scores du niveau d'évaluation.
Toutes les sections	Les valeurs de normalisation par défaut sont appliquées à tous les scores de niveau de section.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Toutes les sous-sections	Les valeurs de normalisation par défaut sont appliquées à tous les scores de niveau de sous-section.
Toutes les questions	Les valeurs de normalisation par défaut sont appliquées pour tous les scores de niveau de question.

6. **Facultatif :** Si l'option **Score d'évaluation** est sélectionnée, pour normaliser le score d'évaluation, vous pouvez sélectionner **Utiliser le score normalisé pour l'agrégation**.
   a. Pour modifier les valeurs de normalisation pour le score d'évaluation, sélectionnez l'icône Modifier et mettez à jour les valeurs de normalisation.
   b. Pour supprimer les valeurs de normalisation du score d'évaluation, sélectionnez l'icône Supprimer et sélectionnez **Supprimer la normalisation**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez l'onglet **Questions** .
9. **Facultatif :** Pour personnaliser les valeurs de normalisation, sélectionnez la section, la sous-section ou la question spécifique que vous souhaitez mettre à jour.
   a. Pour modifier les valeurs de normalisation pour le score d'évaluation, sélectionnez l'icône Modifier et mettez à jour les valeurs de normalisation.
   b. Pour supprimer les valeurs de normalisation du score d'évaluation, sélectionnez l'icône Supprimer et sélectionnez **Supprimer la normalisation**.
   La normalisation par défaut est automatiquement appliquée à plusieurs niveaux, sections, sous-sections et questions individuelles.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une stratégie de normalisation

Vous pouvez créer une stratégie de normalisation personnalisée selon vos besoins.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension de notation de l'évaluation intelligente [com.sn_smart_scoring] est installé.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager ou sn_smart_asmt.assessment_admin et sn_smart_asmt.developer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Stratégies de normalisation**.
2. Dans la liste Stratégies de normalisation de notation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Stratégie de normalisation de notation

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour la stratégie de normalisation.
Publié	Affiche la case cochée lors de la publication de la stratégie de normalisation.
Mis hors service	Affiche la case cochée lorsque la stratégie de normalisation est mise hors service.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre le but de cette stratégie de normalisation.
Stratégie	Active le script pour la stratégie de normalisation.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Une nouvelle liste connexe **Entrées de stratégie de normalisation de notation** s'affiche.
4. Dans la liste d'entrées Stratégies de normalisation de notation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Formulaire d'entrée de stratégie de normalisation de notation

Champ	Description
Stratégie de normalisation	Nom de la stratégie de normalisation dans laquelle les entrées doivent être créées.
Ordre	Ordre de l'entrée.
Type	Type de l'entrée. Par exemple : nombre ou choix.
Étiquette	Étiquette de l'entrée.
Nom	Nom de l'entrée.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre le but de cette entrée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Continuez à ajouter des entrées au besoin en répétant ces étapes.
6. Pour ajouter des choix à une entrée de choix, sélectionnez l'étiquette de choix correspondante dans la liste des entrées de stratégie de normalisation de notation.
7. Dans la liste connexe Stratégie de normalisation de notation dans la liste des choix d'entrée, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Formulaire d'entrée de stratégie de normalisation de notation

Champ	Description
Entrée de stratégie de normalisation	Le nom de l'entrée de stratégie de normalisation dans laquelle les choix doivent être créés.
Ordre	Ordre du choix de l'entrée.
Étiquette	Étiquette du choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur	Valeur du choix.

8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Continuez à ajouter des choix d'entrée au besoin en répétant ces étapes.
9. Mettez à jour le script de stratégie pour incorporer les valeurs d'entrée nouvellement créées pour normaliser les scores bruts.
   - Vous pouvez créer des scripts pour récupérer, transformer et mapper des données à la réponse à partir de diverses sources telles que d'autres questions, tables ou modèles.
   - Vous pouvez également configurer des conditions dans le script.
   - Vous pouvez confirmer que l'entrée dans **result.value** correspond au type de question correspondant, par exemple une valeur entière pour une question de type nombre.
10. Sélectionnez **Publier**.
    Après avoir créé une stratégie personnalisée, vous pouvez la gérer davantage en la replaçant à l'état de brouillon pour apporter des modifications, en la retirant lorsqu'elle n'est plus nécessaire ou en la supprimant définitivement.

Modifier une stratégie de normalisation

Vous pouvez modifier une stratégie de normalisation à l'état brouillon.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension de notation de l'évaluation intelligente [com.sn_smart_scoring] est installé.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Stratégies de normalisation**.
2. Dans la liste Stratégies de normalisation de notation, sélectionnez la stratégie de normalisation que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans le panneau supérieur, sélectionnez **Passer au brouillon**.
   Pour mettre à jour une stratégie de normalisation, elle doit avoir l'état brouillon. Si la stratégie est actuellement publiée, vous devez d'abord la remettre à l'état de brouillon avant d'apporter des modifications.
4. Effectuez les mises à jour requises et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Publier**.

Mettre hors service une stratégie de normalisation

Vous pouvez mettre hors service une stratégie de normalisation pour confirmer qu'elle n'est plus active. Une fois mis hors service, il ne peut pas être réactivé, redéfini sur le brouillon ou publié. Toutefois, toutes les fins qui utilisent actuellement cette stratégie continueront de le faire.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension de notation de l'évaluation intelligente [com.sn_smart_scoring] est installé.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_asmt.assessment_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Stratégies de normalisation**.
2. Dans la liste Stratégies de normalisation de notation, sélectionnez la stratégie de normalisation que vous souhaitez mettre hors service.
3. Dans le panneau supérieur, sélectionnez **Mettre hors service**.
   La stratégie de normalisation est mise hors service et passe à l'état Inactif.

Supprimer une stratégie de normalisation

Vous pouvez supprimer une stratégie de normalisation. La suppression d'une stratégie la supprime définitivement. Assurez-vous qu'elle n'est plus utilisée avant de poursuivre.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension de notation de l'évaluation intelligente [com.sn_smart_scoring] est installé.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_asmt.assessment_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Stratégies de normalisation**.
2. Dans la liste Stratégies de normalisation de notation, sélectionnez la stratégie de normalisation que vous souhaitez supprimer.
3. Dans le panneau supérieur, sélectionnez **Passer au brouillon**.
   Pour supprimer une stratégie de normalisation, elle doit avoir l'état brouillon. Si la stratégie est actuellement publiée, vous devez d'abord la remettre à l'état de brouillon.
4. Dans le panneau supérieur, sélectionnez **Supprimer**.
   Un message de confirmation avec un avertissement s'affiche. Examinez-le attentivement.
5. Sélectionnez **Supprimer**.

Réponse automatisée

Configurez des réponses par défaut pour les questions afin que les évaluateurs puissent effectuer les évaluations plus rapidement et fournir de meilleurs résultats.

L'automatisation des réponses vise à rendre le processus d'évaluation plus efficace en réduisant la saisie manuelle des données et en fournissant une approche statique ou basée sur des certificats pour automatiser les réponses. Le gestionnaire de modèles peut rendre les réponses en lecture seule ou modifiables. Vous pouvez configurer les réponses automatisées comme suit :

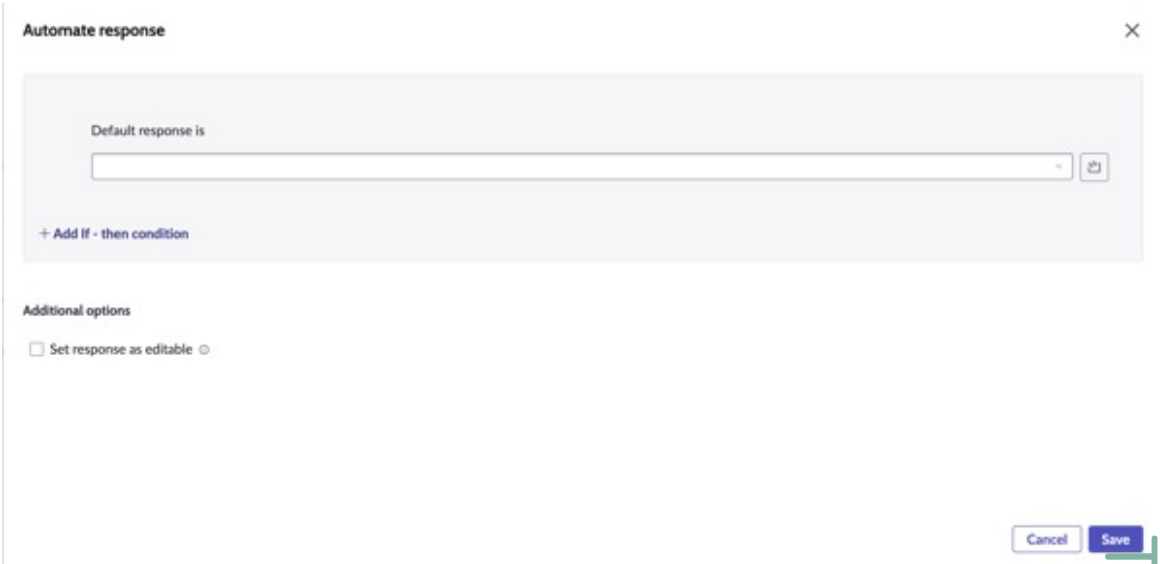
Réponse par défaut

Vous permet de définir des réponses par défaut pour les types de questions texte, liste déroulante, bouton radio, case à cocher, date, date et heure et nombre. Vous pouvez sélectionner une réponse par défaut sans condition ou dépendante de plusieurs conditions. Les évaluateurs peuvent ensuite vérifier, ajuster ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

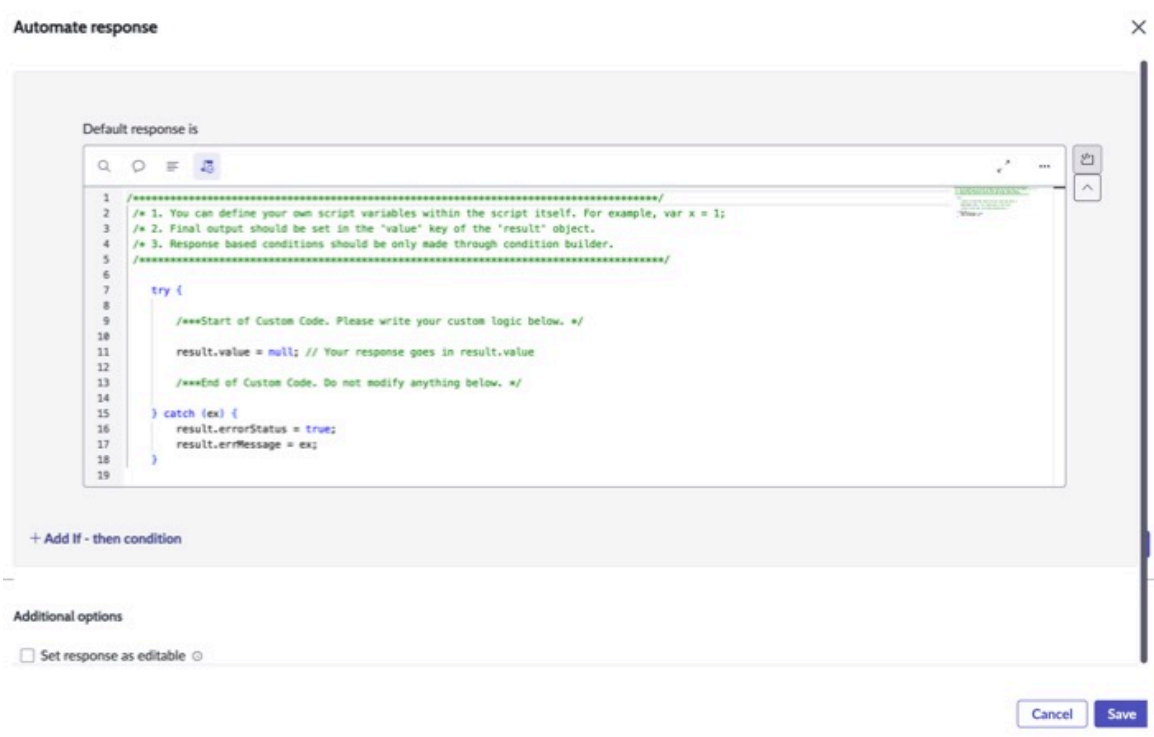
conserver ces réponses par défaut, ce qui permet d’économiser du temps et des efforts.



Script

Vous permet de créer des réponses automatisées dynamiques. Vous pouvez créer des scripts qui récupèrent, transforment et mappent des données provenant de diverses sources, telles que d’autres questions, tables ou modèles, et intégrer ces données dans la réponse. Avec ces scripts, vous pouvez :

- Générez des réponses dynamiques par défaut basées sur d’autres questions, permettant une adaptabilité en temps réel.
- Interrogez les tables pour extraire des données spécifiques et les intégrer à la réponse, en confirmant que les informations pertinentes sont incluses.
- Configurez des conditions au sein du script pour gérer différents scénarios, permettant ainsi des workflows d’automatisation complexes et dynamiques.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la configuration de la réponse automatisée, vous pouvez utiliser des conditions si-alors pour générer les critères requis pour la réponse. Pour plus d'informations, consultez Configurer une réponse automatique pour une question.

Configurer une réponse automatique pour une question

Configurez des réponses automatiques pour les questions d'évaluation à l'aide de réponses statiques ou de réponses basées sur un script en fonction de conditions spécifiques. Vous pouvez configurer les réponses par défaut pour les types de questions textuelles, déroulantes, de cases d'option, de case à cocher, de date et numériques. Cette fonctionnalité permet aux évaluateurs d'économiser du temps et des efforts en réduisant le nombre de questions nécessitant des réponses.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension d'automatisation des réponses d'évaluation intelligente [com.sn_smart_resp_auto] est installé.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_asmt.developer

Remarque : Un utilisateur affecté au rôle d'administrateur d'évaluation ou de gestionnaire de modèles peut configurer une réponse par défaut ou par défaut conditionnelle pour une question. Pour créer des scripts, vous devez disposer d'un rôle de développeur en plus d'un rôle d'administrateur d'évaluation ou de gestionnaire de modèles.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation.
2. Créez un modèle d'évaluation ou ouvrez un modèle d'évaluation existant.
3. Sélectionnez une question pour laquelle vous souhaitez configurer une réponse automatique.
4. **Sélectionnez Réponse automatisée** à l'aide de l'icône représentant des ⋮ Menu avec des points de suspension.
   La fenêtre contextuelle **Réponse automatisée** s'affiche.
5. Fournissez les détails requis pour configurer la réponse par défaut.

   a. Le champ **Réponse par défaut vous** permet de sélectionner une réponse par défaut pour la question en fonction du type de question.

   b. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter une condition si-alors** pour configurer une condition en fonction de laquelle la réponse est déterminée.

   c. Sélectionnez **+ Nouvelle condition définie** sous **Si** condition pour définir la condition.

      Si

      Définissez ici les critères de condition qui, s'ils sont remplis, la réponse spécifiée dans la condition **then** est utilisée.

      Alors

      Condition dans laquelle la réponse par défaut à la condition **Si** est spécifiée.

   Remarque : Vous pouvez configurer plusieurs conditions dans une seule condition **Si** en sélectionnant **+ Nouvel ensemble de conditions**. Dans une seule ligne de condition, vous pouvez combiner plusieurs conditions à l'aide d'opérateurs logiques **andou or** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Facultatif : Ajoutez une **condition Ajouter si-alors** suivante pour configurer un autre ensemble de conditions à l'aide des conditions si-alors.

Dans le cas contraire, si

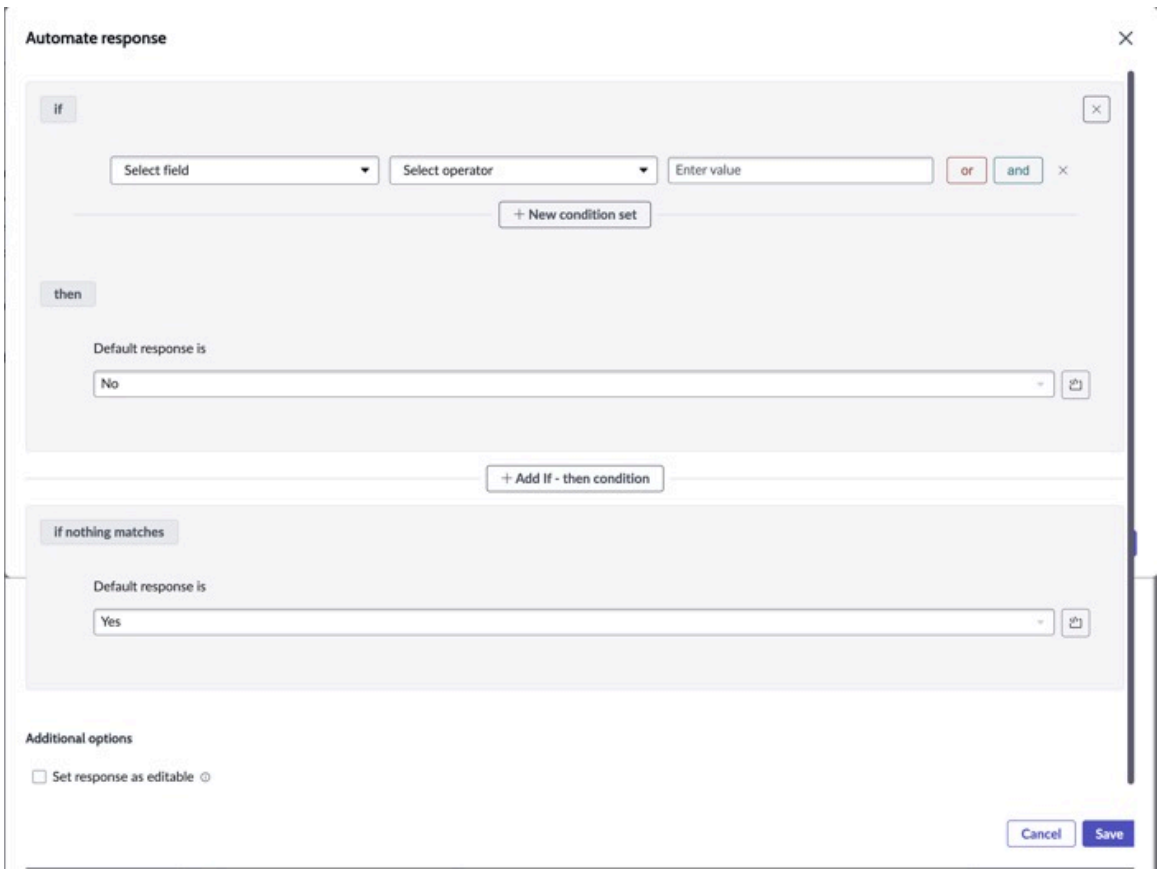
Lorsque vous ajoutez plusieurs conditions si-alors, chaque condition **Si** suivante est ajoutée en tant que **Sinon si**. Si la première condition si-alors n'est pas remplie, la condition **suivante « Sinon si** » a priorité.

Alors

Condition dans laquelle la réponse par défaut à la condition sinon si est spécifiée.

Remarque : Vous pouvez continuer à ajouter plusieurs conditions au besoin. La première condition qui répond à ses critères déclenche sa réponse par défaut. La priorité est déterminée par l'ordre dans lequel les conditions sont définies. Par exemple, si vous avez trois conditions et que la première est vraie, le système ne vérifie pas les deux autres.

e. Facultatif : Dans la condition, **si aucune correspondance** n'est définie, une réponse par défaut dans le champ **Réponse par défaut est** au cas où aucune des conditions ci-dessus ne répond aux critères définis.



f. Facultatif : Sélectionnez pour définir une réponse dynamique en créant un script.

- Vous pouvez créer des scripts pour récupérer, transformer et mapper des données à la réponse à partir de diverses sources telles que d'autres questions, tables ou modèles.
- Vous pouvez également configurer des conditions dans le script.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le script, **result.value** contient la réponse. Confirmez que l'entrée dans **result.value** correspond au type de question correspondant. Par exemple, une question de type texte doit avoir une valeur de chaîne et tandis qu'une question de type nombre doit avoir une valeur entière.

Si une ligne ne contient pas d'informations obligatoires, vous ne pouvez pas enregistrer les conditions.

6. Sélectionnez l'option **Définir la réponse comme modifiable** sous **Options supplémentaires**.
   - La sélection de l'option **Définir la réponse comme modifiable** permet aux évaluateurs de modifier la réponse. Si cette option n'est pas sélectionnée, la réponse devient en lecture seule, n'est pas obligatoire et ne peut pas être modifiée par les évaluateurs.
   - Pour qu'une question soit marquée comme **requise**, l'option **Définir la réponse comme modifiable** doit être sélectionnée. Si l'option **Définir la réponse comme modifiable** est décochée, l'option **Requis** est automatiquement désactivée.
   - Lorsque l'option **Définir la réponse comme modifiable** est activée, les conditions d'automatisation des réponses ne sont évaluées qu'au moment du déclenchement de l'évaluation. Si l'option **Définir la réponse comme modifiable** est désactivée, les conditions d'automatisation des réponses sont réévaluées chaque fois qu'une question dépendante est modifiée.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La réponse automatisée a été ajoutée à la question. Vous pouvez utiliser la même approche pour ajouter des réponses automatiques à d'autres questions.

Automatisations de la post-évaluation

Les automatisations de post-évaluation, également appelées actions de post-évaluation, sont Moteur d'évaluation intelligent effectuées sur une évaluation après l'évaluation. Ces actions sont conçues pour automatiser les tâches en fonction des réponses d'une évaluation. Les actions post-évaluation permettent d'automatiser des tâches telles que la mise à jour d'un enregistrement en fonction d'une réponse fournie dans l'évaluation, éliminant ainsi le besoin d'une intervention manuelle.

Actions de post-évaluation

Les actions post-évaluation sont conçues pour automatiser les processus de prise de décision. Ils peuvent être configurés pour exécuter des règles basées sur des conditions spécifiques ou pour s'exécuter automatiquement sans aucune condition. Il fournit une interface structurée et conviviale pour configurer ces règles sans nécessiter d'expertise technique. À l'aide des actions de post-évaluation, le concepteur de modèle peut configurer des actions telles que la mise à jour des champs, la création d'évaluations de suivi ou la génération d'autres enregistrements. Ces actions sont ensuite automatiquement effectuées lors de la soumission de l'évaluation. Voici les composants et concepts clés impliqués dans l'automatisation de l'impact :

Ensembles d'actions

Les ensembles d'actions vous aident à automatiser des tâches en définissant des conditions et des actions correspondantes. L'utilisation des ensembles d'actions vous permet d'automatiser efficacement les tâches et de vous assurer que les critères les plus importants sont vérifiés en premier. Il existe deux types d'ensembles d'actions : conditionnel et autonome.

Ensemble d'actions conditionnelles

Dans un ensemble d'actions conditionnelles, vous définissez une condition dans le bloc « Si » et une action dans le bloc « Alors ». Vous pouvez ajouter plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conditions, et le système vérifie chacune d'entre elles dans l'ordre. Lorsqu'il trouve la première condition qui est vraie, il déclenche l'action correspondante et arrête de vérifier le reste. Par exemple, si vous avez trois conditions et que la première est vraie, le système n'exécutera l'action que pour la première condition et ignorera les deux autres.

Ensemble d'actions autonomes

Les ensembles d'actions autonomes, quant à eux, vous permettent de configurer des actions qui doivent se produire sans conditions spécifiques. Vous pouvez ajouter plusieurs actions dans un seul ensemble d'actions autonome.

Actions automatisées

Il s'agit de flux secondaires qui sont des séquences prédéfinies d'actions ou de processus qui peuvent être exécutés automatiquement en fonction de certaines conditions. Ils font partie du concepteur de flux et sont utilisés pour automatiser les tâches dans le cadre du processus d'évaluation. Les flux secondaires sont mappés à une catégorie d'action qui est mappée à une catégorie d'évaluation de modèle spécifique. Pendant l'exécution, lorsqu'une évaluation est soumise, les conditions sont évaluées et les flux secondaires correspondants sont exécutés. Par exemple, si la réponse d'une question particulière répond à une condition définie, un flux secondaire peut être déclenché pour créer ou mettre à jour des enregistrements, envoyer des notifications ou effectuer d'autres tâches automatisées.

Conditions de déclenchement

Il s'agit d'ensembles de conditions définis par l'utilisateur en fonction des réponses d'évaluation qui, lorsqu'elles sont remplies, déclenchent les actions automatisées. Par exemple, si une réponse à une question est « risque élevé », cela peut déclencher une action.

Critères d'évaluation

Les actions de post-évaluation configurées sont exécutées lorsque l'évaluation est soumise.

Les actions de post-évaluation offrent plusieurs avantages aux utilisateurs tels que :

Efficacité

Cette fonctionnalité automatise les tâches de routine, ce qui vous permet de vous concentrer sur des activités plus stratégiques.

Consistance

Des règles prédéfinies garantissent que les actions sont menées de manière uniforme dans toutes les évaluations, maintenant la standardisation.

Exactitude

L'automatisation réduit le risque d'erreurs qui peuvent se produire lors du traitement manuel.

Évolutivité

Le système peut gérer un grand volume d'évaluations et d'actions sans intervention manuelle.

Configurer des automatisations pour les actions post-évaluation

La fonctionnalité des actions post-évaluation vous Moteur d'évaluation intelligent permet d'automatiser les actions en fonction des réponses de l'évaluation. Les concepteurs de modèles peuvent prédéfinir des actions à l'aide d'un moteur de règles, telles que la mise à jour des champs, la création d'évaluations de suivi ou la génération d'autres enregistrements.

Avant de commencer

- Confirmez qu'un flux secondaire est disponible. Confirmez que le flux secondaire est mappé à la catégorie de modèle d'évaluation pour laquelle vous souhaitez configurer des actions de post-évaluation. Pour en savoir plus sur la création de flux secondaires,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

reportez-vous à et pour créer un flux secondaire, reportez-vous à Création de flux secondaires Créer un flux secondaire dans Studio de workflow .

- Confirmez que les modules d'extension des actions post-évaluation de l'évaluation intelligente [com.sn_impact_fwk] et [com.sn_smart_imp_auto] sont installés.
- Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager et sn_smart_imp_auto.automation_creator

Remarque : Un utilisateur disposant du rôle d'administrateur d'évaluation ou de gestionnaire de modèles, ainsi que du rôle de créateur d'automatisation, peut configurer des automatisations post-évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail d'évaluation** pour accéder à la page de destination de l'espace de travail d'évaluation.
2. Créez un modèle d'évaluation ou ouvrez un modèle d'évaluation existant pour lequel vous souhaitez configurer des actions post-évaluation.

   Les actions de post-évaluation ne peuvent être définies que sur un modèle d'évaluation publié et resteront à l'état de brouillon jusqu'à ce qu'elles soient activées manuellement. Une fois activées, les actions post-évaluation ne peuvent pas revenir à l'état de brouillon si le modèle reste publié. Elles peuvent uniquement être désactivées.
3. Sélectionnez l'onglet **Automatisations** .
4. Sélectionnez **Créer une automatisation**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Création d'une automatisation

Champ	Description
Nom	Attribuez un nom unique à votre automatisation.
Description	Fournissez une description de l'automatisation.

   Les ensembles d'actions s'affichent.
6. Sélectionner un ensemble d'actions :
   - Ajouter un ensemble d'actions conditionnelles.
   - Ajoutez un ensemble d'actions autonomes.

   Vous pouvez ajouter plusieurs ensembles d'actions dans une seule automatisation. Vous pouvez également modifier ou supprimer un ensemble d'actions qui n'est plus nécessaire.
7. Si l'ensemble d'actions conditionnelles est sélectionné, pour définir la condition, sélectionnez **Si**.
   a. Sélectionnez **+Nouvel ensemble de conditions** pour ajouter une condition.
   b. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

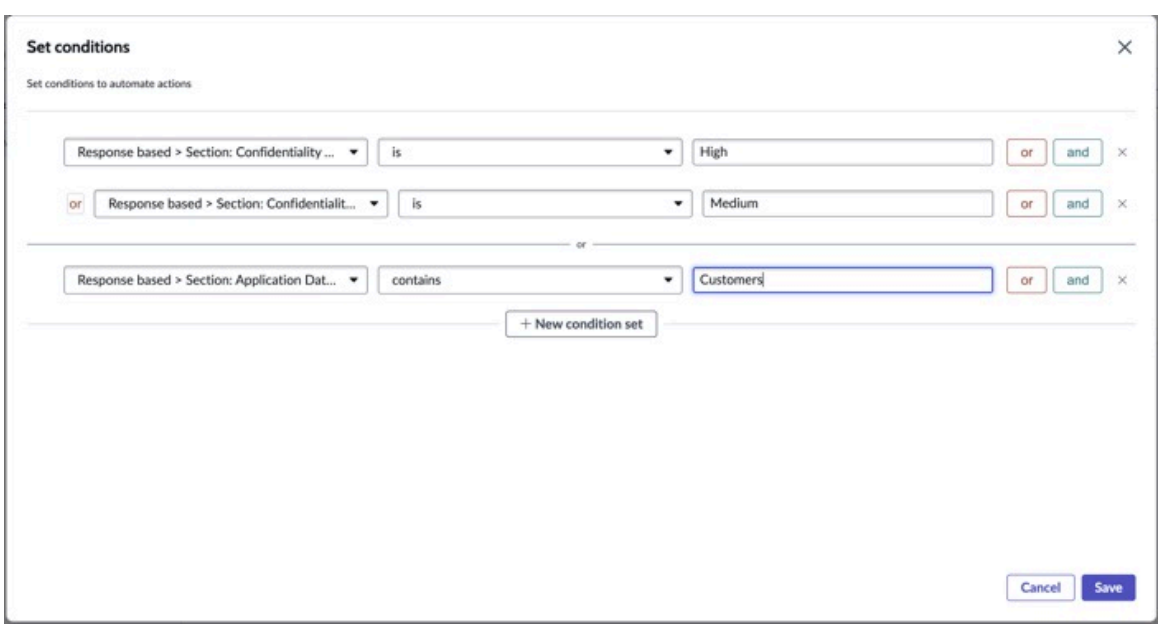
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la condition

Champ	Description
Sélectionner un champ	Réponse à la question sur laquelle la condition est définie. Vous pouvez utiliser la remontée pas à pas pour sélectionner la question.
Sélectionner un opérateur	Opérateur sur la base duquel le champ est vérifié, par exemple est **vide**.
Entrez une valeur.	Valeur comparée à la réponse à la question pour déterminer si la condition est vraie ou fausse.
Opérateur logique et/et	Opérateurs logiques pour ajouter plusieurs ensembles de conditions dans une seule condition.

Remarque : Vous pouvez sélectionner **+Nouvel ensemble de conditions** pour ajouter plusieurs conditions.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.



8. Dans l'ensemble d'actions conditionnelles, pour définir l'action, sélectionnez **alors**.

9. Sélectionnez une option pour la liste **Type d'action** .
En fonction du type d'action sélectionné, des champs s'affichent.

- Les options affichées dans le champ **Type d'action** sont des flux secondaires liés aux catégories du modèle choisi. Les flux secondaires sont des séquences prédéfinies d'actions ou de processus qui peuvent être exécutées automatiquement en fonction de certaines conditions. Ils font partie du concepteur de flux et sont utilisés pour automatiser des tâches.
- Les flux secondaires sont mappés à une catégorie d'action qui est mappée à une catégorie d'évaluation de modèle spécifique. Ce mappage confirme que, pour une catégorie de modèle donnée, seuls les flux secondaires pertinents pour la catégorie d'action correspondante sont affichés.

10. Dans la boîte de dialogue **Définir des actions** , renseignez les champs comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Si un ensemble d'actions autonome est sélectionné, **sélectionnez-le pour** définir l'action.
12. Sélectionnez une option pour la liste **Type d'action** .
    En fonction du type d'action sélectionné, de nouveaux champs apparaissent et exigent des détails supplémentaires.
    - Les options affichées dans le champ **Type d'action** sont des flux secondaires liés aux catégories du modèle choisi. Les flux secondaires sont des séquences prédéfinies d'actions ou de processus qui peuvent être exécutées automatiquement en fonction de certaines conditions. Ils font partie du concepteur de flux et sont utilisés pour automatiser des tâches.
    - Les flux secondaires sont mappés à une catégorie d'action qui est mappée à une catégorie d'évaluation de modèle spécifique. Ce mappage confirme que, pour une catégorie de modèle donnée, seuls les flux secondaires pertinents pour la catégorie d'action correspondante sont affichés.
13. Sélectionnez **Activer**.
14. Sélectionnez l'option **Je comprends que l'automatisation ne sera plus modifiable** pour **authentifier**, puis sélectionnez Activer.
    L'automatisation est maintenant activée et un message de confirmation s'affiche. Lorsque l'évaluateur soumet l'évaluation, l'automatisation que vous configurez est exécutée.

Information associée

Concepteur de flux

Répondre aux évaluations

Utilisez l'application Moteur d'évaluation intelligent pour aider les évaluateurs à répondre aux demandes d'enquête. Suivez votre progression et laissez le système enregistrer automatiquement vos informations. Des administrateurs et des gestionnaires de modèles gèrent le processus d'évaluation.

Si vous avez le rôle acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor], vous pouvez soumettre des réponses à une évaluation affectée. Voici quelques fonctionnalités clés supplémentaires :

- Un indicateur de progression affiche la quantité d'évaluation que vous avez terminée.
- Les questions sont paginées, ce qui facilite la navigation dans l'évaluation.
- Votre travail est automatiquement enregistré, ce qui élimine le risque de perte potentielle de données.
- Un administrateur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin] peut annuler les évaluations qui ne sont plus nécessaires.

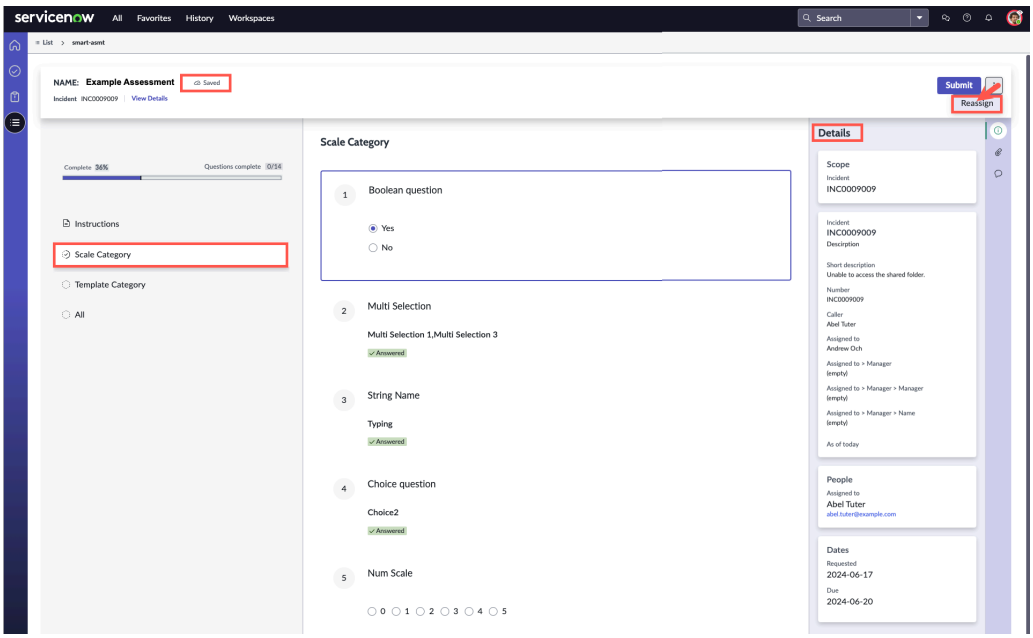
Si vous avez le rôle de réaffectation de l'évaluation [sn_smart_asmt.reassign], vous pouvez réaffecter les évaluations en cours à un autre utilisateur. Si votre gestionnaire ou administrateur de modèles a ajouté des informations de référence, telles que des informations supplémentaires liées au périmètre, vous pouvez les afficher dans la section Détails de votre évaluation. Si cela est pertinent pour l'état de l'évaluation, le périmètre, le demandeur, le délégataire, les dates de demande et d'échéance sont répertoriés dans la section Détails par défaut. Pour plus d'informations, consultez Utilisation du concepteur de modèle et Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation.

L'exemple suivant montre comment votre progression, votre état d'enregistrement, votre état d'évaluation, vos informations de référence, vos actions et bien plus encore sont indiqués dans la vue d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d’évaluation en cours



Fonctionnalités des réponses d’évaluation

Accéder aux évaluations

Les acteurs de l’évaluation [sn_smart_asmt.actor] peuvent naviguer dans une évaluation en sélectionnant la section des questions auxquelles ils sont prêts à répondre.

Enregistrement des évaluations

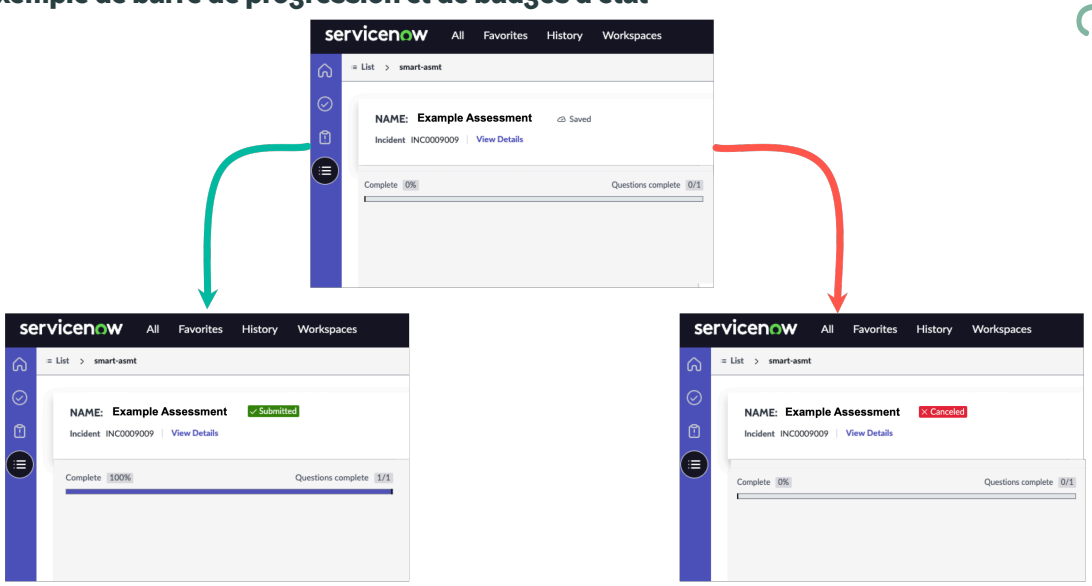
La progression de votre évaluation est automatiquement enregistrée et votre statut d’enregistrement est indiqué par le badge Saved.

Suivi de l’avancement dans les évaluations

La barre de progression indique le nombre de questions restantes dans l’évaluation, y compris les questions obligatoires et facultatives.

L’exemple suivant montre comment la barre de progression et les badges d’état sont mis à jour lorsque vous terminez une évaluation et que vous la soumettez ou l’annulez.

Exemple de barre de progression et de badges d’état



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre à une évaluation

Répondez à une évaluation qui a été affectée à votre file d'attente. Vos réponses à l'évaluation vous aident à prendre des décisions éclairées et à prendre des mesures ciblées à l'aide de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_smart_asmt.actor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une tâche vous est affectée pour répondre à une évaluation, vous soumettez vos réponses à l'évaluation dans l'espace de travail concerné. Des évaluations intelligentes sont disponibles pour une utilisation avec l'attestation de contrôle et l'identification des risques. Vos réponses peuvent aider à recueillir des preuves prouvant qu'un contrôle est mis en œuvre ou à identifier les lacunes qui peuvent entraîner un risque potentiel.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Accédez à votre liste d'évaluations affectées.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Sélectionnez l'icône de tâche (icône puis accédez à **Mes tâches en attente** > **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
3. Examinez les instructions ou les informations de référence.
   Vous pouvez voir un texte d'orientation supplémentaire pour votre révision à mesure que vous répondez aux questions.
4. Répondez à toutes les questions pertinentes du questionnaire.
   Vos réponses sont automatiquement enregistrées.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Soumettre une évaluation

Vous devez avoir le rôle d'acteur de l'évaluation pour terminer et soumettre l'évaluation. Le bouton Soumettre est activé une fois que vous avez répondu à toutes les questions requises.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_smart_asmt.reassign

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une icône de verrou à côté du bouton Soumettre indique le nombre de questions obligatoires restantes. Passez la souris sur l'icône de verrouillage pour afficher le nombre exact, ce qui vous aide à suivre votre progression.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez les évaluations que vous souhaitez soumettre.
3. Pour soumettre l'évaluation, sélectionnez **Soumettre** dans le panneau supérieur.
   La boîte de dialogue Soumettre s'affiche.
4. Lisez le message de confirmation et cochez la case.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Réaffecter une évaluation

Réaffectez l'évaluation pour la rediriger vers différents utilisateurs, permettant une gestion flexible des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_smart_asmt.reassign

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez réaffecter une évaluation à n'importe qui si vous disposez de la réaffectation de l'évaluation [sn_smart_asmt.reassign] et du rôle de catégorie de modèle associé au modèle d'évaluation.

Procédure
1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
2. Sélectionnez les évaluations que vous souhaitez réaffecter.
3. Pour réaffecter l'évaluation, dans le panneau supérieur, sélectionnez l'icône d'action Plus, puis sélectionnez **Réaffecter**.
   Une boîte de dialogue de réaffectation s'affiche.
4. Dans la boîte de dialogue Réaffecter, sélectionnez le nom de l'évaluateur dans le champ **Réaffecter à** .
5. Sélectionnez **Réaffecter**.

Filtrer les questions sans réponse

Filtrez vos évaluations pour afficher uniquement les questions sans réponse, ce qui accélère leur réponse. Il vous permet d'identifier efficacement les questions sans réponse en un coup d'œil, éliminant ainsi la nécessité de les examiner individuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_smart_asmt.actor

Procédure
1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez les évaluations dans lesquelles vous souhaitez filtrer les questions.
3. Pour afficher uniquement les questions sans réponse, dans le panneau supérieur, modifiez le filtre sur **Questions sans réponse** à partir de **Toutes les questions**.
   Pour voir toutes les questions, remplacez le filtre par **Toutes les questions**.

Ajout de pièces jointes à l'évaluation

Vous pouvez avoir des documents ou des fichiers image qui fournissent des informations supplémentaires pour l'évaluation. Vous pouvez joindre ces documents aux évaluations à l'état ouvert. Ces documents et fichiers image peuvent être ajoutés en tant que pièces jointes à l'évaluation à titre de référence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.actor

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
2. Sélectionnez les évaluations dans lesquelles vous souhaitez ajouter les pièces jointes.
3. Dans la barre latérale contextuelle, sélectionnez l'icône **de pièce jointe** .
   La barre latérale **Pièces jointes** s'affiche.
4. Sélectionnez le bouton **Sélectionner un fichier** .
5. Sélectionnez un fichier sur votre ordinateur local, puis sélectionnez **Ouvrir**.
   Le fichier sélectionné apparaît dans la liste des pièces jointes.
6. Répétez le processus pour ajouter plusieurs pièces jointes.

Ajout de commentaires aux évaluations

Les commentaires peuvent être ajoutés à une évaluation à tout moment par le propriétaire ou les contributeurs, quel que soit son état actuel. Cette fonctionnalité permet de clarifier des questions ou d'autres aspects de l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.actor

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
2. Sélectionnez les évaluations dans lesquelles vous souhaitez ajouter un commentaire.
3. Dans la barre latérale contextuelle, **sélectionnez** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez votre commentaire dans le champ **Commentaire** .
5. Sélectionnez **Publier des commentaires**.
   Le commentaire apparaît dans la liste de commentaires.

Annuler l'évaluation

Si une évaluation n'est plus nécessaire, vous pouvez l'annuler pour mettre fin à sa progression. Une fois annulée, l'évaluation passe en lecture seule.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
2. Sélectionnez les évaluations que vous souhaitez annuler.
3. Pour annuler l'évaluation, dans le panneau supérieur, sélectionnez l'icône d'action Plus, puis sélectionnez **Annuler**.
4. Dans la boîte de dialogue **Confirmation** , sélectionnez **Confirmer**.

Copie des réponses des évaluations précédentes

Vous pouvez copier les réponses des évaluations précédentes pour gagner du temps et réduire les répétitions.

Copier l'action des réponses d'évaluation intelligente

Si vous disposez des privilèges de concepteur de flux [flow_designer] ou d'administrateur système, vous pouvez ajouter l'action Copier les réponses Studio de workflow d'évaluation intelligente à vos flux et flux secondaires. Cette action de flux vous permet de réutiliser les réponses d'une évaluation précédente.

La table suivante montre le formulaire d'action Copier les réponses d'évaluation intelligentes.

Copier le formulaire d'action des réponses d'évaluation intelligente

Champ	Description
Évaluation source [Instance d'évaluation intelligente]	Évaluation à partir de laquelle vous copiez les réponses pour les réutiliser. Vous devez utiliser la référence d'enregistrement d'instance d'évaluation pour cette sélection.
Évaluation cible [Instance d'évaluation intelligente]	Évaluation dans laquelle vous copiez les réponses. Vous devez utiliser la référence d'enregistrement d'instance d'évaluation pour cette sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’évaluation source à partir de laquelle vous effectuez la copie et l’évaluation cible pour la réutilisation des réponses doivent être basées sur le même modèle. L’évaluation cible doit être à l’état Ouvert. Une fois cette action de flux implémentée, les réponses de l’évaluation source sont automatiquement disponibles en tant que réponses pour les réponses de l’évaluateur.

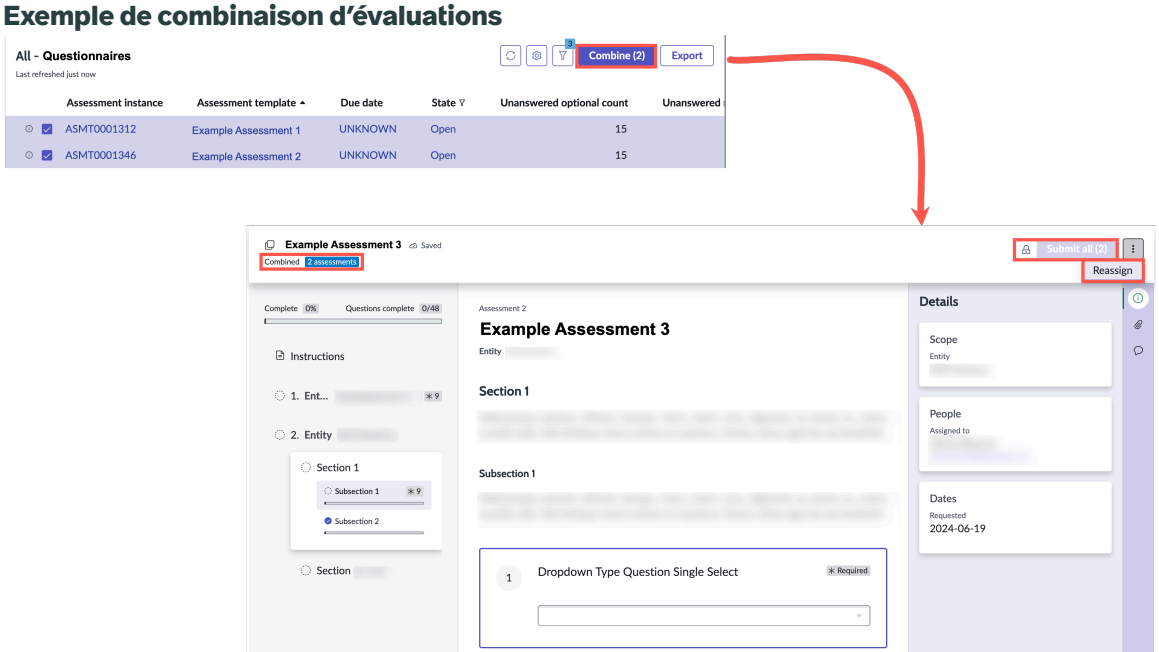
Pour plus d’informations sur l’ajout d’actions aux flux dans , reportez-vous à Studio de workflow la section Créer un flux dans Studio de workflow .

Combiner les évaluations

Vous pouvez combiner plusieurs évaluations qui vous sont affectées en une seule vue simplifiée, ce qui vous permet de les soumettre ou de les réaffecter en même temps. Cette fonctionnalité vous permet de travailler plus efficacement sur toutes les évaluations ensemble.

La combinaison des évaluations vous permet de soumettre ou de réaffecter en bloc pour gérer toutes les évaluations en une seule action. Vous pouvez activer la copie automatique pour lancer la réplication automatique de vos réponses dans toutes les évaluations applicables, éliminant ainsi la nécessité de répondre manuellement ou de copier toutes les questions. Vous ne pouvez combiner que des évaluations créées à partir du même modèle.

Exemple de combinaison d’évaluations



Pour plus d'informations, consultez Combiner vos évaluations en une seule soumission.

Combiner vos évaluations en une seule soumission

Combinez vos Moteur d'évaluation intelligent évaluations afin de pouvoir y répondre en une seule vue. Vous pouvez également configurer la réplication automatique de vos réponses dans toutes les évaluations applicables, éliminant ainsi la nécessité de les copier manuellement à chaque fois. De cette façon, vous pouvez rationaliser le processus de réponse et faciliter la gestion des évaluations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.actor

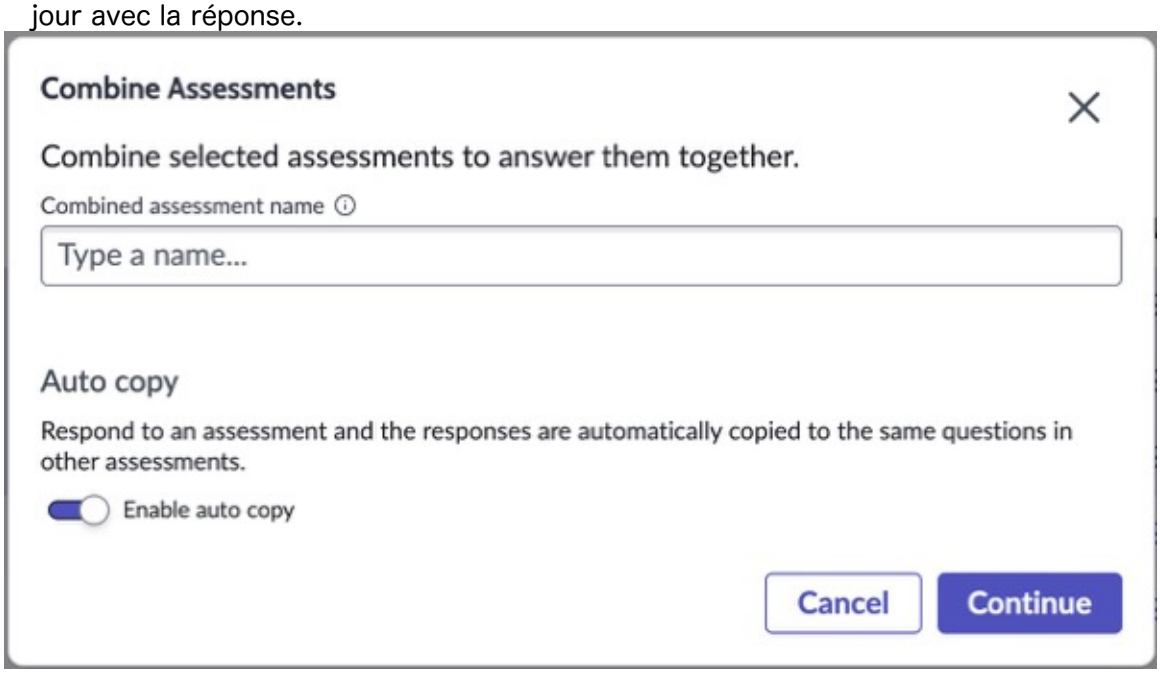
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Accédez à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
3. Sélectionnez l'option pour chaque évaluation que vous souhaitez combiner.

   Lorsque vous combinez des évaluations, assurez-vous qu'elles sont toutes créées à partir du même modèle. Les évaluations de différents modèles ne peuvent pas être combinées.
4. Sélectionnez **Combiner**.
5. Procédez comme suit dans la fenêtre contextuelle **Combiner les évaluations** .
   a. Entrez un nom facultatif pour l'évaluation combinée.
   b. Activez la copie automatique si nécessaire.
      - Dans une évaluation combinée, l'activation du bouton bascule de copie automatique réplique automatiquement vos réponses dans toutes les évaluations applicables du groupe.
      - Cette fonctionnalité est activée lors de la création de l'évaluation combinée et ne peut pas être modifiée ultérieurement.
      - Les pièces jointes et les commentaires dans le panneau latéral restent spécifiques à chaque évaluation.
      - Vous pouvez répondre à des questions dans n'importe quelle évaluation du groupe combiné, et les questions correspondantes dans d'autres évaluations sont mises à jour avec la réponse.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes redirigé vers une instance d'évaluation combinée qui affiche toutes les évaluations sélectionnées dans une seule vue d'évaluation. Le périmètre, les informations de référence et les instructions de chaque évaluation d'origine sont conservés.

6. Répondez à toutes les questions de l'évaluation.
7. Sélectionnez **Soumettre tout**.

Résultats

Chaque évaluation que vous avez combinée dans cette vue d'évaluation unique a été soumise avec vos réponses.

Collaboration dans les évaluations

Collaboration dans Moteur d'évaluation intelligent vous permet d'ajouter plusieurs contributeurs à une évaluation et de soutenir la collaboration en direct avec des mises à jour en temps réel. Il affiche également des indicateurs de présence pour montrer qui se trouve où dans l'évaluation.

Explorer la collaboration

La fonctionnalité Collaboration vise Moteur d'évaluation intelligent à améliorer l'efficience et l'efficacité des évaluations en équipe en permettant à plusieurs utilisateurs de travailler ensemble en temps réel. Il vous permet d'affecter et de réaffecter des évaluations à plusieurs contributeurs, plusieurs utilisateurs peuvent travailler sur une évaluation simultanément avec d'autres utilisateurs, les changements de chaque utilisateur apparaissant en temps réel, et fournissent des indicateurs de présence pour montrer qui est actuellement présent sur l'évaluation.

Le propriétaire a le pouvoir d'affecter ou de réaffecter l'évaluation à plusieurs personnes ou groupes, de déterminer qui y collaborera et d'ajouter ou supprimer des contributeurs. Seul le propriétaire peut soumettre l'évaluation pour révision ou achèvement et a accès à une suite complète de fonctionnalités de collaboration, y compris la gestion des commentaires et des pièces jointes créés par les contributeurs. Les contributeurs peuvent afficher les évaluations qui leur sont affectées et voir tous les collaborateurs impliqués dans le panneau latéral, mais ils ne peuvent pas réaffecter ou soumettre l'évaluation. Au lieu de cela, les contributeurs peuvent également ajouter des commentaires et des pièces jointes à l'évaluation.

Avantages de la collaboration

La collaboration dans Moteur d'évaluation intelligent permet à plusieurs parties prenantes de contribuer, d'examiner et d'affiner le contenu en temps réel. Il introduit de la flexibilité, de la responsabilité et une meilleure qualité dans le processus.

- Les tâches peuvent être distribuées et exécutées en parallèle, ce qui réduit considérablement les délais d'exécution.
- Chaque changement est suivi, ce qui garantit la responsabilité et offre une vue transparente de qui a contribué quoi et quand.
- Tirer parti des connaissances de plusieurs experts garantit des évaluations plus approfondies et plus fiables.
- Les évaluations volumineuses et complexes deviennent gérables en répartissant le travail entre les contributeurs

La collaboration transforme les évaluations d'activités isolées et cloisonnées en processus dynamiques pilotés par l'équipe. En permettant une collaboration structurée, les organisations peuvent non seulement augmenter la qualité et la rapidité des évaluations,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mais aussi favoriser un alignement, une transparence et une confiance dans la prise de décision entre les équipes.

Ajouter des contributeurs aux évaluations

Le propriétaire de l'évaluation peut ajouter des contributeurs à une évaluation si nécessaire, ce qui permet à plusieurs personnes de collaborer efficacement. Les contributeurs peuvent travailler simultanément sur l'évaluation, ce qui permet une collaboration en temps réel et une progression efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin ou sn_smart_asmt.template_manager

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
2. Sélectionnez les évaluations dans lesquelles vous souhaitez ajouter des contributeurs.
   Le propriétaire et l'administrateur de l'évaluation peuvent ajouter des contributeurs supplémentaires à l'évaluation.
3. Dans la barre latérale contextuelle, sélectionnez l'icône .
4. Sélectionnez le bouton **+ Ajouter** .
5. Dans la fenêtre **contextuelle Ajouter des contributeurs** , ajoutez les noms des utilisateurs dans le champ **Sélectionner les utilisateurs à ajouter à cette évaluation** .
6. Sélectionnez **Ajouter des contributeurs**.

Supprimer des contributeurs à l'évaluation

Le propriétaire de l'évaluation peut supprimer des contributeurs d'une évaluation si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail, puis à votre liste d'évaluations.
   Voici un exemple de la façon d'accéder à cette liste dans l'espace de travail Conformité.
   a. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Conformité**
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Accédez à la **Attestations de contrôle** > **Évaluations intelligentes**.
2. Sélectionnez les évaluations dont vous souhaitez supprimer les contributeurs.
   Le propriétaire et l'administrateur de l'évaluation peuvent supprimer des contributeurs de l'évaluation.
3. Sélectionnez l'icône dans la barre latérale contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **l'option Supprimer l'utilisateur** à l'aide de ⋮ sur la vignette contributeur que vous souhaitez supprimer.
5. Lisez le message d'avertissement dans la boîte de dialogue de confirmation et sélectionnez **Supprimer l'utilisateur**.

Référence Moteur d'évaluation intelligent

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Actions de flux pour les définitions de flux secondaires d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires d'exécution dans Studio de workflow, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le ServiceNow AI Platform. Chaque action traite différents aspects de l'exécution ou de la maintenance de l'inventaire, ce qui peut aider à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Actions de flux pour les définitions de flux secondaires d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires d'exécution dans Studio de workflow, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le ServiceNow AI Platform. Chaque action traite différents aspects de l'exécution ou de la maintenance de l'inventaire, ce qui peut aider à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Sélectionnez **Test** dans le formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente pour tester la conception d'une évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement des Moteur d'évaluation intelligent évaluations.

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Actions de flux pour les définitions de flux secondaires d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires d'exécution dans Studio de workflow, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le ServiceNow AI Platform. Chaque action traite différents aspects de l'exécution ou de la maintenance de l'inventaire, ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui peut aider à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Sélectionnez **Test** dans le formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente pour tester la conception d'une évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement des Moteur d'évaluation intelligent évaluations.

Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles

Les types de mesures hérités sont migrés vers des sections spécifiques dans les modèles d'évaluation de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Vous pouvez utiliser le formulaire de migration du modèle d'évaluation pour spécifier le type de mesure hérité à migrer et pour afficher les résultats d'une migration.

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Actions de flux pour les définitions de flux secondaires d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires d'exécution dans Studio de workflow, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le ServiceNow AI Platform. Chaque action traite différents aspects de l'exécution ou de la maintenance de l'inventaire, ce qui peut aider à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Sélectionnez **Test** dans le formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente pour tester la conception d'une évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement des Moteur d'évaluation intelligent évaluations.

Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles

Les types de mesures hérités sont migrés vers des sections spécifiques dans les modèles d'évaluation de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Vous pouvez utiliser le formulaire de migration du modèle d'évaluation pour spécifier le type de mesure hérité à migrer et pour afficher les résultats d'une migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l’accès dans l’application Moteur d'évaluation intelligent .

SAE rôles

SAE rôles

Rôle	Autorisations
Acteur d’évaluation [sn_smart_asmt.actor]	• Répondre aux évaluations qui leur sont affectées. • Réaffecter les évaluations qui leur sont affectées.
Lecteur d’évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader]	• Lisez l’évaluation qui se trouve dans les catégories pour lesquelles le rôle de lecteur d’évaluation est affecté. • Le demandeur d’une évaluation qui dispose du rôle de lecteur de l’évaluation peut lire, réaffecter et commenter l’évaluation. • Les personnes qui ont le rôle configuré dans le champ rôle de lecteur d’évaluation sur le modèle peuvent afficher et commenter les évaluations générées à partir de ce modèle.
Administrateur de l’évaluation [sn_smart_asmt.assessment_admin]	Inclut le rôle assessment_admin. Administrateur de l’application SAE . • Accédez à l’espace de travail d’évaluation. • Créez, affichez, mettez à jour ou supprimez une catégorie de modèle. Notez qu’une catégorie de modèle ne peut pas être supprimée si des modèles lui sont joints. • Créez, affichez, mettez à jour ou supprimez un modèle d’évaluation. • Consultez toutes les évaluations, annulez les évaluations ou réaffectez les évaluations. • Migrez les types de mesures existants vers les modèles d’évaluation.
Réaffectation de l’évaluation [sn_smart_asmt.reassign]	Vous permet de réaffecter les évaluations.
Lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader]	• Accédez à l’espace de travail d’évaluation où tous les détails sont affichés en mode lecture seule. • Lisez le modèle si l’utilisateur dispose d’un rôle de catégorie de modèle associé à un modèle d’évaluation.
Gestionnaire de modèles [sn_smart_asmt.template_manager]	Inclut le rôle template_reader.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SAE rôles (suite)

Rôle	Autorisations
	• Lisez, écrivez et créez les modèles d'évaluation spécifiques basés sur les catégories mappées aux modèles. • L'accès aux catégories de modèles lors de leur création est régi par la même logique que pour le lecteur de modèles.
Développeur de modèles [sn_smart_asmt.developer]	Lisez, écrivez et créez le script pour l'automatisation des réponses dans les questions d'évaluation. **Remarque :** Pour lire, écrire et créer des scripts, vous devez avoir le rôle d'administrateur d'évaluation ou de gestionnaire de modèles, en plus du rôle de développeur de modèles. Avoir uniquement le rôle de développeur de modèles n'est pas suffisant.
Lecteur d'automatisation [sn_smart_imp.auto.automation_reader]	• Lisez l'automatisation créée pour le modèle d'évaluation. • Accédez à l'espace de travail d'évaluation. • Lisez le modèle si vous disposez d'un rôle de catégorie de modèle associé à un modèle d'évaluation.
Créateur d'automatisation [sn_smart_imp.auto.automation_creator]	• Lisez, écrivez et créez les automates pour le modèle d'évaluation. • Accédez à l'espace de travail d'évaluation. • Lisez le modèle si vous disposez d'un rôle de catégorie de modèle associé à un modèle d'évaluation.

Actions de flux pour les définitions de flux secondaires d'exécution

Si vous définissez vos propres flux secondaires d'exécution pour l'application Moteur d'évaluation intelligent dans Studio de workflow, vous pouvez utiliser les actions de flux standard disponibles dans le ServiceNow AI Platform. Chaque action traite les différents aspects de l'exécution ou de la maintenance de l'inventaire, ce qui peut aider à apporter une certaine cohérence dans la façon dont les données sont récupérées et mises à jour.

Les flux d'exécution dans les données de démonstration qui ont été expédiées avec Utilisez ServiceNow AI Platform les actions de flux dans la table suivante.

Actions de flux disponibles dans le cadre du système de base

Nom de l'action	Description
Déclencher l'action d'évaluation intelligente	Action de flux pour créer et affecter une évaluation. L'action de flux prend la ligne de commande client, l'élément de configuration (CI) et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de flux disponibles dans le cadre du système de base (suite)

Nom de l'action	Description
	le produit vendu comme entrées, et crée l'élément de base d'installation et le produit installé.
Mettre à jour un élément de configuration	Action de flux qui inclut un moyen prescriptif de mettre à jour le flux secondaire d'exécution de commande des éléments de configuration. L'action de flux prend le produit vendu, l'ID de modèle de produit et les commentaires comme entrée, et met à jour l'élément de configuration correspondant basé sur l'élément de base d'installation.
Obtenir un produit vendu enfant	Action de flux qui inclut un moyen prescriptif de récupérer les produits vendus pertinents pour une spécification dans une commande client. L'action de flux prend la spécification et le produit vendu parent comme entrée et récupère le produit vendu enfant à partir de la hiérarchie respective. L'utilisation de cette action de flux permet d'effectuer les mises à jour de l'inventaire des produits qui se produisent à la fin du processus d'exécution.
Obtenir la valeur caractéristique de la commande client	Action de flux qui prend l'élément de ligne de commande client et la caractéristique comme entrée et renvoie une valeur caractéristique de l'élément de ligne de commande client. Si la caractéristique n'est pas présente dans l'élément de ligne de commande client, il renvoie la valeur par défaut de la caractéristique de l'offre d'élément de ligne de commande respective.

Information associée

- Concepteur de flux
- Création de flux
- Créer un flux dans Studio de workflow

Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Vous pouvez sélectionner **Test** sur le formulaire d'action Déclencher l'évaluation intelligente pour tester la conception d'une Moteur d'évaluation intelligent évaluation. Vous spécifiez ensuite les paramètres du test dans la fenêtre contextuelle Action de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre contextuelle d'action de test

Paramètres de la fenêtre contextuelle Action de test

Paramètre	Description
Modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation qui constitue la base des évaluations générées.
Évaluateurs	Personnes qui sont informées de l'évaluation et qui répondent généralement à l'évaluation ou l'affectent à un autre utilisateur. Une instance d'évaluation est affectée à chaque évaluateur. Les évaluateurs ont le rôle d'acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor]. Consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent.
Demandeur	Contact pour toute question de l'évaluateur. Chaque évaluation générée inclut les informations de contact.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre l'intention des évaluations générées.
Catégorie de modèle	Catégorie dont le modèle d'évaluation doit être membre. Par exemple, Risque, Performance, Sécurité, Données personnelles, etc. Les objectifs des modèles appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Un objectif contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d'évaluation est associé à un objectif. Pour afficher un modèle dans un objectif spécifique, vous devez avoir un rôle de catégorie associé à cet objectif. Pour plus d'informations, consultez Créer une catégorie de modèle d'évaluation. **Remarque :** Vous ne pouvez créer une évaluation qu'à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n'est associée au modèle.
Cible de l'évaluation	Enregistrements de table sélectionnés pour être évalués, également appelés périmètre d'évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées comme cible d'évaluation, ce qui fait du champ d'application une combinaison d'enregistrements de chaque table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour ajouter des actions d'évaluation à un flux ou pour obtenir un extrait de code pour un script dans le cadre du processus de déclenchement des Moteur d'évaluation intelligent évaluations.

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente

Champ	Description
Modèle d'évaluation	Enregistrement de modèle d'évaluation intelligente à utiliser pour générer l'évaluation.
Évaluateurs	Personnes qui sont informées de l'évaluation et qui répondent généralement à l'évaluation ou l'affectent à un autre utilisateur. Une instance d'évaluation est affectée à chaque évaluateur. Les évaluateurs ont le rôle d'acteur d'évaluation [sn_smart_asmt.actor]. Consultez Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent.
Évaluation collaborative	Évaluation qui peut avoir plusieurs contributeurs. **Remarque :** Le module d'extension « Fonctionnalités de collaboration pour l'évaluation intelligente » doit être installé pour que cela fonctionne.
Évaluateur principal (obligatoire pour la collaboration)	Propriétaire de l'évaluation pour l'évaluation collaborative.
Demandeur	Utilisateur qui est le contact pour les questions de l'évaluateur. Chaque évaluation générée inclut les informations de contact.
Date d'échéance	Date d'échéance qui apparaît dans l'évaluation. Ce paramètre remplace le paramètre **Durée** et le paramètre **Durée** dans le modèle.
Durée	Période utilisée pour calculer la date d'échéance de l'évaluation, à partir du moment où l'évaluation est déclenchée. Ce paramètre remplace le paramètre **Durée** du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente (suite)

Champ	Description
Gestion des doublons	Action à entreprendre lorsqu'une évaluation en double existe. **Remarque :** Une évaluation est considérée comme un doublon s'il existe une autre évaluation ouverte avec le même modèle, les mêmes éléments du champ d'application, le même groupe ou les mêmes évaluateurs. • **Ne pas créer d'évaluations en double** • **Créer des évaluations en double** • **Créer de nouvelles évaluations et annuler les évaluations existantes** Créez une évaluation pour changer l'état de l'évaluation existante sur **Annulé**.
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel les évaluations générées sont associées. **Remarque :** Le groupe d'évaluation que vous sélectionnez doit être à l'état ouvert et contenir les évaluations qui sont liées au même modèle d'évaluation que celui que vous utilisez. Si vous sélectionnez un groupe d'évaluation, le système vérifie si le groupe est ouvert ou fermé : • Ouvert : le système valide d'abord que le groupe existant contient au moins une évaluation liée au même modèle d'évaluation. Si tel est le cas, les évaluations générées sont ajoutées au groupe existant. • Fermé : les évaluations ne peuvent pas être ajoutées au groupe existant. **Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas de groupe d'évaluation, toutes les évaluations générées sont regroupées dans un groupe nouvellement créé.
Champ d'application	Liste de tous les éléments du champ d'application auxquels les évaluations générées sont appliquées. Chaque élément du champ d'application contient deux clés : table et enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencher le formulaire d'action d'évaluation intelligente (suite)

Champ	Description
	Pour chaque élément de contexte configuré au niveau du modèle, un élément de champ d'application correspondant doit être configuré. Par exemple, si les éléments de contexte d'un modèle incluent des tables telles que Contrôles [sn_compliance_control] et Entité [sn_grc_profile], au moins deux éléments de champ d'application doivent être configurés dans le champ d'application : un avec table : Entité [sn_grc_profile], enregistrement : [profile_record_id] et un autre avec table : Contrôles [sn_compliance_control], enregistrement : [control_record_id]. Les enregistrements de table à évaluer sont également appelés périmètre d'évaluation. Vous pouvez ajouter plusieurs éléments de champ d'application, mais pas à partir de la même table.

Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles

Les types de mesures hérités sont migrés vers des sections spécifiques dans les modèles d'évaluation de l'application Moteur d'évaluation intelligent .

Comment les types de mesures sont mappés

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les types de mesures existants vers la section dans les modèles d'évaluation.

Types de mesures pour le type d'évaluation

Type de mesure existant	Mappé vers
Nom (texte traduit) (longueur maximale 255)	**Champ Nom** (texte traduit) dans la table du modèle d'évaluation.
Description (texte traduit) (longueur max. 1 000)	**Champ Description** (HTML traduit) dans la table du modèle d'évaluation.
Table (nom de la table)	**Table** (Nom de table) dans la table Élément de contexte.

Comment les catégories de mesures sont mappées

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les catégories de mesures existantes vers la table de section dans les modèles d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les catégories de mesures sont mappées à la table de section

Type de mesure existant	Mappé à la table de section
Nom (texte traduit) (longueur maximale 255)	**Champ Nom** (texte traduit).
Description (texte traduit) (longueur max. 1 000)	**Champ Description** (texte traduit).
Ordre (entier)	**Champ Ordre** (Index d'ordre).

Comment les mesures sont mappées

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les mesures existantes vers la table de questions dans les modèles d'évaluation.

Les mesures sont mappées à la table de questions

Type de mesure existant	Mappé à la table de questions
Autoriser des informations supplémentaires (vrai/faux)	**Activer le** champ de justification (vrai/faux).
Type de données (chaîne) (longueur max. 40)	En fonction de la valeur du champ **Type de données** , la référence du type de question appropriée est ajoutée à la table Question. Le type de données est chaîne.
Détails (HTML traduit) (longueur maximale 8 000)	**Champ de déclaration d'orientation** (HTML traduit).
Question (texte traduit) (longueur max. 512)	**Champ Étiquette** (texte traduit).
Obligatoire (vrai/faux)	**Est un champ obligatoire** (vrai/faux)
Max (entier)	**Champ de nombre max** . (décimal)
Min (entier)	**Champ du nombre minimum** (décimal)
Ordre (entier)	**Ordre** (index de commande)

Migration des types de mesures vers les types de questions

Après la migration, tous les enregistrements de questions sont définis comme type **de données Texte**.

Après la migration, tous les enregistrements de questions dont la mesure source est modèle/échelle numérique sont définis avec une mise en page de réponse **horizontale**.

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les types de mesures existants vers les types de questions dans les modèles d'évaluation.

Mappages de types de mesures

Type de mesure existant	Mappé vers
Pièce jointe	Pièce jointe
Choix	Liste déroulante
Date	Date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappages de types de mesures (suite)

Type de mesure existant	Mappé vers
Date/Heure	Date/Heure
Échelle de Likert	Case d'option
Sélection multiple	Case à cocher
Échelle numérique	Case d'option
Référence	Référence
Oui/Non	Case d'option

Comment les champs sont mappés

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les champs existants vers la table de questions dans les modèles d'évaluation.

Les champs sont mappés à la table de questions

Champ dans la table existante	Mappé à la table de questions
Table de référence	**Champ de table** .
Condition	**Champ de condition de filtre** .

Comment les définitions de mesures sont mappées

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les définitions de mesures existantes vers la table de choix dans les modèles d'évaluation.

Les définitions de mesures sont mappées à la table d'options

Définition de la mesure dans la table existante	Mappé à la table d'options
Affichage	**Champ d'étiquette de texte** dans la table Choix
Ordre	**Le** type de données Entier est mappé au champ **Commande** de la table Choix qui est basée sur la même séquence ascendante des enregistrements de définition de modèle dans le champ **Valeur** associé à un modèle particulier.

Comment les modèles de mesure d'évaluation sont mappés

Seuls les modèles pour lesquels le champ **Autoriser l'image** est défini sur faux sont migrés. Aucun mappage de champs n'est effectué pour cette table.

Les mesures dont le type de données est modèle sont migrées en tant que questions du type Case d'option si le champ **Autoriser l'image** est défini sur faux au niveau du modèle.

Comment les définitions de modèles d'évaluation sont mappées

Ce tableau montre le mappage utilisé pour déplacer les définitions de modèle existantes vers la table de choix dans les modèles d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les définitions de modèles d'évaluation sont mappées à la table d'options

Définition du modèle d'évaluation dans la table existante	Mappé à la table d'options
Affichage	**Champ d'étiquette de texte** .
Valeur	Le type de données Entier est mappé au champ **Commande** de la table Choix, en fonction de la même séquence ascendante des enregistrements de définition de modèle dans le champ **Valeur** associé à un modèle particulier.

Résultats de la migration d'une catégorie de mesure vers un modèle d'évaluation

Vous pouvez afficher les données qui ont été migrées du type de mesure vers le modèle d'évaluation Moteur d'évaluation intelligent dans les listes connexes du formulaire Migration du modèle d'évaluation.

Suivi de la migration des modèles d'évaluation

Une fois que vous avez rempli le formulaire de migration du modèle d'évaluation et démarré le processus de migration, vous pouvez afficher la progression et confirmer s'il s'est terminé correctement ou s'il y a eu des erreurs. Pour plus d'informations sur le processus de migration, reportez-vous aux sections Création d'un modèle d'évaluation à partir de types de mesures d'évaluation héritées, Migrer un type de mesure hérité vers un modèle d'évaluation et Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles.

Affichage des résultats de la migration

Pour afficher les résultats de votre migration, accédez à **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Migrations de modèles**. Dans la liste Migrations de modèles d'évaluation, sélectionnez le numéro de migration. Chaque enregistrement de migration pour un type de métrique se voit attribuer un numéro unique qui commence par le texte ATMIG. Le formulaire affiche les valeurs qui ont été utilisées pour générer le modèle. Les listes connexes affichent l'état et le contenu des données migrées. La table Migrations de sections fournit une description des champs dans les listes connexes.

Résultats de la migration

Le tableau suivant décrit les champs de la liste connexe Migrations de section.

Liste connexe Migrations de sections

Champ	Description
Numéro	Numéro unique qui commence par le texte ATSMIG dans l'enregistrement de migration pour la section. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement.
Catégorie de mesure source	Catégorie de mesure créée à partir de la section après la migration des types de mesures.
Section cible	Section renseignée pendant la migration.
État de la migration	État de la migration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe Migrations de sections (suite)

Champ	Description
	• **Terminé** : la migration est terminée avec succès. • **Erroné** : une erreur s'est produite pendant la migration.
Détails des erreurs	Description d'une erreur qui s'est produite lors de l'échec de la migration.

Sélectionnez la flèche vers le bas de la section pour afficher la liste des questions qu'elle contient. La table suivante décrit les champs de la liste connexe Migrations de questions.

Liste connexe des migrations de questions

Champ	Description
Numéro	Numéro unique, commençant par le texte ATQMIG, que le système a affecté à l'enregistrement de migration pour la question. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement.
Mesure source	Mesure créée à partir d'une question après la migration du modèle d'évaluation.
Question cible	Question créée après la migration.
État de la migration	État de la migration : • **Terminé** : la migration est terminée avec succès. • **Non pris en charge** : la mesure du type de mesure d'origine n'est pas prise en charge pour la migration. • **Erroné** : une erreur s'est produite pendant la migration.
Détails des erreurs	Description d'une erreur qui s'est produite lors de l'échec de la migration.

Sélectionnez la flèche vers le bas de la question pour afficher la liste des réponses possibles. La table suivante décrit les champs de la liste connexe Migrations d'options de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des migrations d'options de réponse

Champ	Description
Migrations d'options de réponse	
Numéro	Numéro unique, commençant par le texte ATROMIG, que le système a affecté à l'enregistrement de migration pour l'option de réponse. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement.
Définition de la mesure source	Définition de la mesure à partir des options qui sont migrées pour une question.
Définition du modèle source	Champ référencé pour la définition de modèle parmi les options de réponse qui sont automatiquement renseignées si le type de données de la mesure source est un modèle.
Option en matière de réponse cible	Champ qui affiche l'option de réponse créée après la migration de la source.
État de la migration	État de la migration : • **Terminé** : la migration est terminée avec succès. • **Erroné** : une erreur s'est produite pendant la migration.
Détails des erreurs	Description d'une erreur qui s'est produite lors de l'échec de la migration.

Information associée

Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles

Informations sur le champ de formulaire pour Moteur d'évaluation intelligent

Informations de champ pour les formulaires utilisés dans le fichier Moteur d'évaluation intelligent.

Formulaire Créer un modèle d'évaluation

En savoir plus sur les champs du formulaire **Créer un modèle d'évaluation** . Utilisez ce formulaire pour créer un nouveau modèle d'évaluation.

Formulaire Créer un modèle d'évaluation

Champ	Description
Nom du modèle	Nom unique et significatif pour le modèle.
Nom de l'évaluation	Ajouter une icône de texte Icône Ajouter du qui inclut un nom alternatif facultatif pour les évaluations générées. Le répondant voit ce nom plutôt que le nom du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un modèle d’évaluation (suite)

Champ	Description
Description	Texte qui aide d’autres personnes à comprendre à quoi sert le modèle.
Objectif	Objectif dont le nouveau modèle d’évaluation devrait être membre. Par exemple, Risque, Performance, Sécurité, Données personnelles, etc. Les objectifs des modèles appliquent la ségrégation des données pour les modèles. Un objectif contrôle quels utilisateurs peuvent afficher un modèle. Chaque modèle d’évaluation est associé à un objectif. Pour afficher un modèle dans un objectif spécifique, vous devez avoir un rôle de catégorie associé à cet objectif. Pour plus d'informations, voir Créer une catégorie de modèle d’évaluation **Remarque :** Vous ne pouvez créer une évaluation qu’à partir d’un modèle d’évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n’est associée au modèle.
Cible de l'évaluation	Enregistrements de table sélectionnés pour être évalués, également appelés périmètre d’évaluation. Plusieurs tables peuvent être ajoutées comme cible d’évaluation, ce qui fait du champ d’application une combinaison d’enregistrements de chaque table.

Gestion des risques liés aux tiers

L’application ServiceNow® GRC : Gestion des risques liés aux tiers (TPRM) vous permet d’identifier, d’évaluer et d’atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. TPRM fournit un processus centralisé pour la gestion de votre portefeuille de tiers, l’évaluation et la notation des risques, ainsi que l’exécution de corrections.

Premiers pas

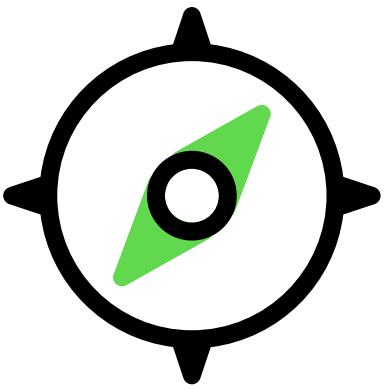
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à ServiceNow Store l’historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

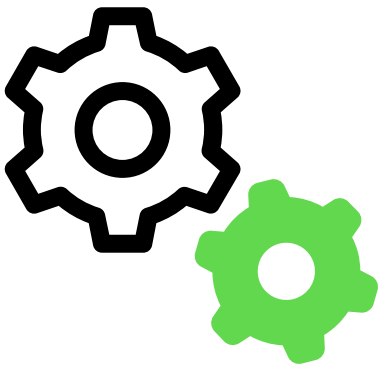
servicenow

Explorer



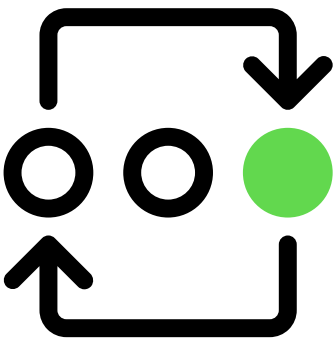
Découvrez comment les gestionnaires des risques tiers, les utilisateurs des risques tiers et les administrateurs des risques tiers utilisent l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Configurer



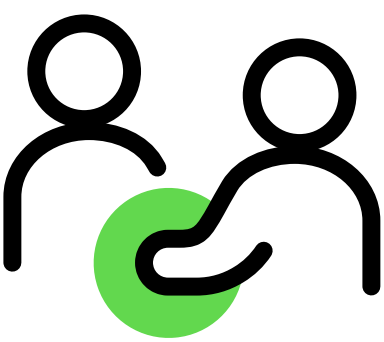
Vous pouvez activer ou mettre à niveau TPRM, en téléchargeant les applications à partir de puis ServiceNow Store en configurant les paramètres en fonction de vos besoins.

Intégrer



Étendre TPRM les options en les intégrant à d'autres applications.

Demander un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers



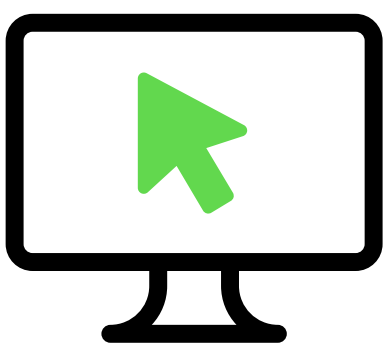
Demandez un devoir de diligence vis-à-vis des risques liés aux tiers pour déterminer le niveau de risque des interactions avec un tiers et son engagement.

Évaluer le risque de tiers



Utilisez cette fonction Gestion des risques liés aux tiers pour identifier et évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers.

Surveiller le risque de tiers



Utilisez l'application pour surveiller les Gestion des risques liés aux tiers risques potentiels associés à vos relations avec des tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

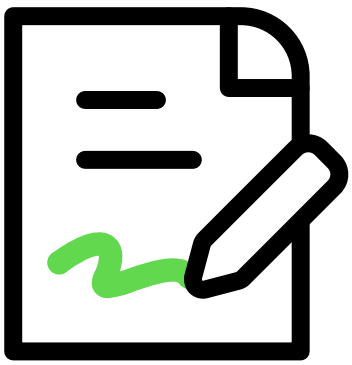
servicenow

Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable



Configurez les niveaux d'approbation et les règles pour les demandes de diligence raisonnable dans l'application à utiliser lors de l'approbation Gestion des risques liés aux tiers ou du rejet des demandes après examen des réponses au questionnaire et des résultats du processus de diligence raisonnable.

Gérer le processus de risque du contrat



Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur du contrat de risque tiers, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin de pouvoir faire face aux risques identifiés.

Travailler dans l'interface VRM utilisateur classique



Utilisez l'interface utilisateur héritée pour effectuer toutes les Gestion des risques fournisseur tâches.

Utiliser les registres de tiers de résilience numérique



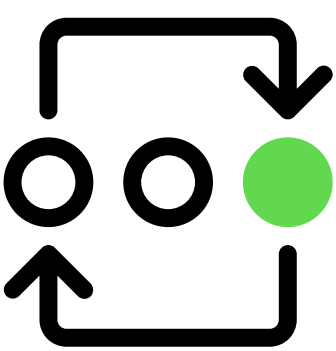
Utiliser l'application Registres de tiers pour la résilience numérique dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs pour configurer et tenir à jour des registres des accords contractuels avec les fournisseurs de services TIC tiers.

Utiliser les rapports de veille des risques



Gérez et demandez des rapports ou des scores de renseignements sur les risques auprès de fournisseurs de contenu externes de renseignements sur les risques.

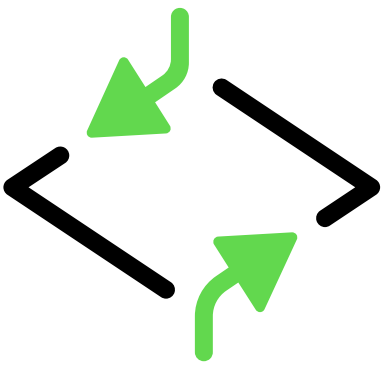
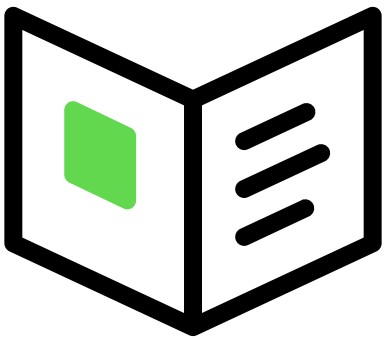
Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques



Intégrez les scores des fournisseurs de veille des risques. Les scores fournissent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le portail du tiers	Référence	
		
Utilisez le portail du tiers pour répondre aux questionnaires, demandes de documentation, tâches et problèmes. Le portail est le point d'interaction entre les contacts de tiers et les évaluateurs de risques.	Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l'application Gestion des risques liés aux tiers .	

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions ou répondez-y dans la communauté GRC .
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues .
- Découvrez comment créer des applications sur le site développeur .
- Contact Service client et assistance .

Explorer Gestion des risques liés aux tiers

L'application Gestion des risques liés aux tiers centralise et normalise les processus, les matériaux sources, les personnes responsables et les méthodes de votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez améliorer vos opérations en gérant votre portefeuille de tiers et en identifiant, suivant et atténuant les problèmes qui surviennent avec les tiers.

Vue d'ensemble de Gestion des risques liés aux tiers

Pour protéger les actifs, la réputation et les opérations de votre organisation, votre programme de gestion des risques liés aux tiers doit identifier, évaluer et atténuer les risques associés aux parties externes. L'application TPRM vous aide à empêcher vos prestataires, partenaires et fournisseurs externalisés de provoquer une interruption de l'activité ou un impact négatif sur les performances de votre entreprise. En utilisant l'application, vous pouvez réduire la charge manuelle et les coûts de votre processus d'évaluation des risques grâce à l'automatisation TPRM .

TPRM Regroupe toutes les informations sur les risques de tiers dans un seul environnement.

Les fonctionnalités clés suivantes peuvent vous aider à évaluer les risques plus efficacement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Workflows d’intégration, de séparation, de renouvellements et de diligence raisonnable supplémentaires
- Gestion de l’évaluation
- Surveillance continue des risques
- Gestion des performances Risk

Utilisateurs Gestion des risques liés aux tiers

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Demandeurs de diligence raisonnable	Les demandeurs peuvent être n’importe quel employé de votre organisation intéressé par l’intégration, la réévaluation ou la séparation d’un engagement. Pour en savoir plus sur les différents types de demandes de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers.
TPRM Évaluateurs	TPRM Les évaluateurs sont des membres de l’équipe du gestionnaire des risques qui aident à atténuer le risque d’un engagement potentiel en examinant les informations recueillies dans le cadre du processus de diligence raisonnable. Ils pourraient être affectés en tant que propriétaires des demandes de diligence raisonnable en fonction de leur expertise ou de leur connaissance de l’engagement. Voici quelques exemples de différents types d’évaluateurs et leur impact sur le processus de diligence raisonnable pour TPRM: • **Évaluateur des risques de conformité** : confirme que les engagements sont conformes aux normes du secteur, aux exigences juridiques et aux obligations contractuelles. Ils

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	examinent régulièrement les processus et les activités de mobilisation pour assurer la conformité. • **Évaluateur des risques de cybersécurité** : évalue les pratiques et les infrastructures de cybersécurité des engagements pour se protéger contre les violations de données et les cybermenaces. Ils examinent régulièrement les mesures de sécurité de l'engagement et suggèrent les améliorations nécessaires. • **Évaluateur des risques opérationnels** : Analyse les pratiques opérationnelles existantes des engagements, en se concentrant sur des aspects tels que la continuité des activités, la logistique de la chaîne d'approvisionnement et la qualité du service. Ils examinent régulièrement les pratiques opérationnelles de la mission pour s'assurer qu'elles sont conformes aux normes de l'organisation et que des mesures d'urgence appropriées sont en place en cas de perturbations potentielles.
TPRM Approbateurs	TPRM Les approbateurs sont généralement un membre senior au sein de l'organisation. Il est responsable de l'examen final et de l'approbation des résultats de la diligence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	raisonnable. Ils permettent de confirmer que toutes les exigences en matière de gestion des risques ont été satisfaites de manière satisfaisante avant de poursuivre tout engagement de tiers, qu'il s'agisse d'un engagement, d'une poursuite ou de la séparation d'un engagement. Voici quelques exemples de différents types d'approbateurs : • **Gestionnaire principal des risques** : Supervise les stratégies de gestion des risques et l'alignement avec les objectifs organisationnels. • **Responsable de la conformité** : responsable du respect par l'entreprise des normes juridiques et des politiques internes. • **Cadre juridique** : Un membre senior de l'équipe juridique qui veille à ce que toutes les exigences contractuelles et réglementaires soient respectées.
Négociateur de contrat	Les négociateurs de contrats orchestrent et finalisent les accords entre votre organisation et les engagements potentiels. Ils utilisent toutes les informations recueillies dans le cadre du processus de diligence raisonnable pour s'assurer que tous les contrats reflètent vos intérêts stratégiques et adhèrent à vos protocoles de gestion des risques.
Responsable de la gestion des risques	Les gestionnaires des risques mènent des évaluations approfondies des risques des tiers et des engagements. Sur la base des informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
	collectées et examinées par le gestionnaire des risques et son équipe, ils hiérarchisent les risques, développent des stratégies d'atténuation et les utilisent TPRM pour surveiller et gérer efficacement les relations en cours avec les tiers.
TPRM Administrateur	Les administrateurs gèrent les rôles d'utilisateur, les autorisations et les paramètres système à configurer TPRM pour répondre aux besoins spécifiques de votre organisation en matière de gestion des risques et aux exigences de conformité.

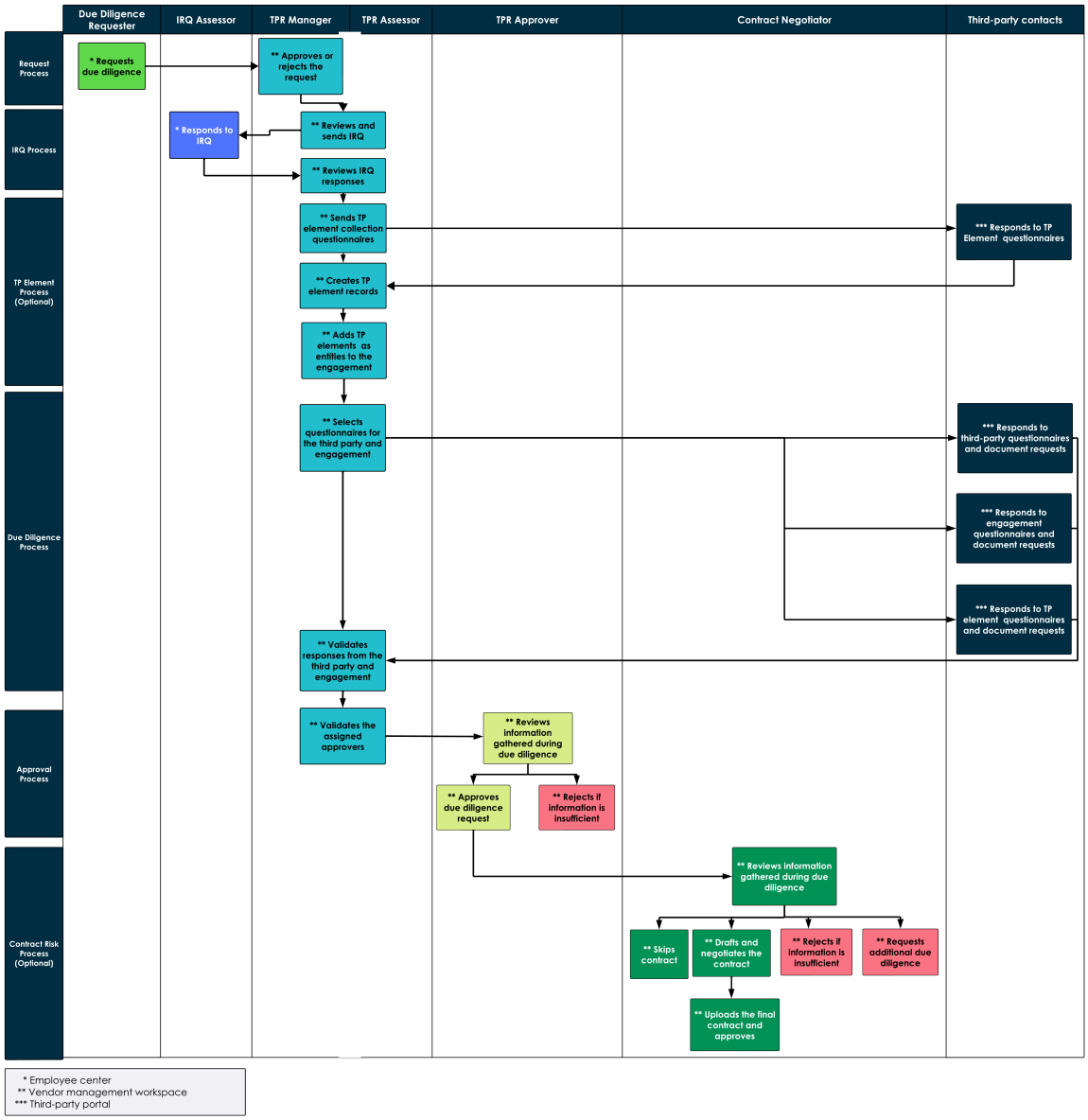
Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à TPRM la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

Workflow Gestion des risques liés aux tiers

L'infographie suivante présente le workflow des processus les plus importants que vous pouvez utiliser pour gérer les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Demander une diligence raisonnable pour un engagement

Un employé de votre organisation demande une diligence raisonnable pour un engagement de tiers. La demande de diligence raisonnable est examinée et approuvée par le gestionnaire des risques liés aux tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager].

Pour plus d'informations, consultez Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers.

Évaluer les risques à l'aide d'une évaluation interne contenant un questionnaire sur le risque inhérent (IRQ)

Une IRQ est un ensemble de questions qui note et définit la portée de la diligence raisonnable requise sur les tiers ou les engagements. Une fois que la demande de diligence raisonnable est approuvée par le gestionnaire TPR ou l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] qui a été affecté en tant que propriétaire de la demande de diligence raisonnable, il sélectionne une IRQ et la joint à une évaluation interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :** Une fois que le processus IRQ est entré dans l'état IRQ en cours, vous pouvez demander des rapports d'intelligence sur les risques associés à votre demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des rapports et scores des renseignements sur les risques et Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.

Pour plus d'informations, consultez Évaluation du risque lié à un tiers.

Créer des éléments tiers et leurs entités

Une fois que votre demande de diligence raisonnable a terminé le processus IRQ, si des éléments TP sont nécessaires, le gestionnaire TPR ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable sélectionne **Démarrer la collecte** et une tâche de collecte est créée. Un questionnaire sur l'élément de tiers est envoyé au contact de l'engagement. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR crée manuellement des enregistrements d'éléments tiers en fonction des réponses. Les enregistrements d'entité sont automatiquement générés pour chaque élément. Le gestionnaire ou le propriétaire de TPR ajoute ensuite manuellement ces éléments en tant qu'entités.

Pour plus d'informations, consultez Évaluation du risque lié à un tiers et Surveillance des éléments tiers.

Évaluer les risques à l'aide d'une évaluation externe

Une fois le processus IRQ ou le processus de collecte d'éléments TP terminé, le gestionnaire ou propriétaire TPR sélectionne les questionnaires et demande des documents à joindre aux évaluations externes en vue de les envoyer au tiers ou à l'engagement. Pour plus d'informations sur la création d'évaluations, reportez-vous à Créer une évaluation externe et Formulaire d'évaluation de risque de tiers.

Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la section Évaluation du risque lié à un tiers et Surveillance des éléments tiers.

> **Remarque :** Si vous disposez de renseignements intégrés sur les risques, les informations pertinentes sont extraites à ce moment-là.

Intégrer les scores à l'aide de fournisseurs de veille des risques

Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores fournissent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers particulier.

Pour plus d'informations, consultez Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques.

Demander des rapports et des scores d'intelligence sur les risques

Si vous êtes l'évaluateur TPR et que vous êtes le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou que vous avez le rôle de gestionnaire TPR, vous pouvez utiliser l'application pour demander des scores ou des rapports pour des tiers à l'aide du formulaire de demande d'intelligence sur les TPRM risques. Une fois les rapports et les scores générés par le fournisseur de renseignements sur les risques, les liens vers ces rapports sont remis et associés à cet enregistrement de rapport de renseignements sur les risques. Si vous disposez de renseignements intégrés sur les risques, les informations pertinentes sont extraites à ce moment-là. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des rapports et scores des renseignements sur les risques.

Afficher les scores et les informations connexes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations recueillies sont notées et combinées dans une vue unique du processus de diligence raisonnable pour afficher tous les scores, les questionnaires remplis, les problèmes, les approbations et les commentaires.

Pour plus d'informations sur la notation, reportez-vous à la section Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique et Vérification des calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique. Consultez la rubrique Configuration de l'évaluation classique pour en savoir plus sur la configuration de la notation au niveau de l'évaluation et du questionnaire.

Approuver les demandes de diligence raisonnable

Tous les approbateurs peuvent passer en revue la diligence raisonnable et voir les informations détaillées avant de procéder à une approbation. Une fois que tous les approbateurs ont approuvé la demande de diligence raisonnable, toutes les informations de diligence raisonnable peuvent être mises à la disposition de la personne qui négocie le contrat. Le processus de risque du contrat ne s'applique que si un contrat est requis.

Pour plus d'informations, consultez Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable.

Négocier un contrat

Le négociateur du contrat peut voir les informations détaillées de tous les scores et questionnaires. Si une diligence raisonnable supplémentaire est nécessaire, ils peuvent la demander. Si le négociateur du contrat exécute avec succès un contrat avec le tiers, il peut le charger et spécifier que le contrat est exécuté. Cette action notifie automatiquement toutes les personnes concernées clés de l'état du contrat. Le négociateur du contrat peut également ignorer le processus de risque contractuel, rejeter la demande de diligence raisonnable ou spécifier que le contrat n'est pas exécuté et que le tiers n'est pas engagé pour des affaires.

Remarque : Si le gestionnaire des risques ou le propriétaire du tiers sélectionne l'option **Ignorer le processus de risque du contrat** pendant le processus de diligence raisonnable, le négociateur du contrat affecté n'est pas informé et l'état du processus de risque du contrat est ignoré. Un approbateur et un titulaire peuvent mettre à jour la sélection du **processus de risque du contrat ignoré** jusqu'à ce que le processus d'approbation soit terminé. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la section Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

Pour en savoir plus sur ce processus, voir Gestion du processus de risque du contrat.

Surveiller le risque de tiers

Les gestionnaires TPR, les évaluateurs TPR et les examinateurs d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] peuvent surveiller et examiner les performances des tiers avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Pour plus d'informations, consultez Surveillance de votre risque de tiers.

Gérer le portail du tiers

Les gestionnaires de TPR peuvent gérer les contacts de tiers, y compris la création de connexions, l'affectation de rôles et le suivi de la progression des questionnaires et des tâches via le portail du tiers. Les contacts de tiers peuvent utiliser le portail pour répondre aux évaluations, déléguer des tâches et gérer leurs informations, avec la possibilité d'utiliser des modèles Microsoft Excel ou le questionnaire SIG pour les réponses.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de risque du contrat.

Pour obtenir une description détaillée du workflow de TPRM diligence raisonnable, reportez-vous à la section Workflow de diligence raisonnable.

Remarque : À partir de la version 19.1.x de l'application Gestion des risques liés aux tiers, les workflows de questionnaire de hiérarchisation et de rappels d'évaluation externe sont déconseillés et migrés vers Studio de workflow. Si vous avez personnalisé ces workflows, ils ne seront pas déconseillés ni migrés dans le cadre de ce changement.

Gestion des risques liés aux tiers avantages

Le tableau suivant présente les avantages de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez les informations importantes sur les risques et accédez rapidement aux actions.	TPRM Page d'accueil	Tous les utilisateurs TPRM
Utilisez les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, classer par ordre de priorité et gérer les responsabilités.	TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable	Tous les utilisateurs TPRM
Identifiez et évaluez le risque potentiel associé à votre relation avec un tiers.	TPRM Page de l'activité du risque	Tous les utilisateurs TPRM
Identifiez les emplacements géographiques des tiers actifs et des engagements. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des cotes de risque et des types d'engagements particuliers.	TPRM Carte de concentration de risque	Tous les utilisateurs TPRM
Classez par ordre de priorité les évaluations, les problèmes et les tâches qui requièrent une attention particulière.	TPRM Page de l'activité du risque	Tous les utilisateurs TPRM
Accéder aux tâches qui vous sont affectées et qui sont affectées aux membres de votre groupe.	TPRM Page de tâche	Tous les utilisateurs TPRM
Accédez à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez agir dans .TPRM	TPRM Page de liste	Tous les utilisateurs TPRM
Utilisez la page Engagement pour accéder à toutes les informations actuelles et à l'état d'un tiers ou d'un engagement.	Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers	Tous les utilisateurs internes
Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). Vous n'êtes pas facturé pour l'importation des données.	Importer des données existantes à partir d'autres systèmes	Gestionnaires et administrateurs TPR
Travaillez sur tous les processus du workflow pour une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque contractuel et demandes fermées.	Surveillance du processus de demande de diligence raisonnable	Gestionnaires et administrateurs TPR
Utilisez le portail du tiers comme point d'interaction principal pour les tiers et les évaluateurs de risques.	Gestion du portail du tiers	Gestionnaires TPR, évaluateurs TPR et tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur la terminologie utilisée dans , reportez-vous Terminologieà TPRM.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des risques liés aux tiers, consultez :

- Configurer Gestion des risques liés aux tiers
- Configuration de l’évaluation classique
- Configuration de l’évaluation intelligente
- Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers
- Évaluation du risque lié à un tiers
- Surveillance de votre risque de tiers
- Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable
- Gestion du processus de risque du contrat
- Utilisation de l’interface VRM utilisateur classique
- Utilisation des registres tiers de résilience numérique
- Gestion du portail du tiers
- Utilisation des rapports et scores des renseignements sur les risques
- Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques
- Référence Gestion des risques liés aux tiers

Information associée

Évaluations intelligentes dans Gestion des risques liés aux tiers

Profil de risque

Un *profil de risque* est une évaluation complète des risques potentiels associés à un tiers particulier. Pour générer un profil de risque, vous évaluez et documentez plusieurs aspects des opérations, des pratiques et des relations du tiers. L’objectif est de comprendre le niveau de risque qu’ils peuvent représenter pour votre organisation.

Un profil de risque vous permet de prendre des décisions éclairées sur l’engagement, la surveillance et l’atténuation des risques associés aux tiers. Identifiez les domaines de préoccupation, mettez en œuvre des stratégies d’atténuation des risques et établissez des processus de surveillance continue pour vous aider à aligner les relations avec les tiers sur votre tolérance au risque et vos objectifs stratégiques.

Pour hiérarchiser et gérer efficacement les risques, vous affectez des scores ou des évaluations à de nombreux facteurs de risque et les agrégez pour générer une évaluation globale des risques pour le tiers. TPRM affiche les informations du profil de risque sur la page d’accueil.

Composants d’un profil de risque de tiers

Informations sur le tiers

Détails de base tels que le nom, l’emplacement, les informations de contact, la taille et la structure de propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cotes de risque composites

- Résultats IRQ
- Cotes d'évaluation externe
- Cotes des engagements
- Cotes de veille des risques

Domaine à risque

- Stabilité financière : Évaluation de la santé financière du tiers afin d'évaluer sa capacité à remplir ses obligations contractuelles. Cela inclut des facteurs tels que les revenus, la rentabilité et les niveaux d'endettement.
- Risque opérationnel : Évaluation des opérations et des processus commerciaux du tiers, y compris sa capacité à fournir des produits ou des services de manière cohérente et fiable.
- Conformité et risque juridique : examen du respect par le tiers des lois, réglementations et normes du secteur pertinentes. Cela peut inclure des évaluations de leur conformité avec la protection des données, la sécurité et les normes éthiques.
- Risque de cybersécurité : évaluation des mesures de cybersécurité et des pratiques de protection des données du tiers afin de déterminer sa capacité à protéger les informations sensibles.
- Risque géopolitique : analyse des facteurs géopolitiques susceptibles d'avoir une incidence sur les opérations du tiers, tels que la stabilité politique et les changements réglementaires dans son pays d'origine.
- Risque de réputation : prise en compte de la réputation du tiers dans le secteur, y compris tout incident ou controverse passé qui pourrait affecter la marque de l'organisation.
- Risque de continuité d'activité : évaluation des plans et des capacités du tiers pour maintenir les opérations en cas d'interruption ou de sinistre.

Renseignements sur les risques

Les fournisseurs de veille des risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores fournissent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers particulier.

Traduction automatique

Pourquoi effectuer une diligence raisonnable

La diligence raisonnable sur les tiers est un élément crucial de votre programme complet de gestion des risques liés aux tiers. Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés à un tiers afin de pouvoir décider en toute confiance de la façon de former votre relation.

La gestion des risques liés aux tiers se concentre sur l'évaluation et la gestion des risques introduits par des parties externes. Il s'agit notamment d'évaluer des facteurs tels que les risques de cybersécurité, la conformité en matière de confidentialité des données, la stabilité financière, la conformité réglementaire et la résilience opérationnelle associés aux engagements. Vous effectuez une diligence raisonnable (une enquête ou un examen du risque lié à la relation commerciale) afin de prendre des décisions éclairées, d'établir des contrôles appropriés et d'atténuer l'impact négatif potentiel de l'engagement avec des tiers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objectifs de la diligence raisonnable

Se conformer aux réglementations

Les entreprises sont souvent soumises à diverses réglementations et exigences légales qui obligent à effectuer une diligence raisonnable sur les tiers. Ces réglementations visent à prévenir les activités illégales, telles que le blanchiment d'argent, la corruption, la fraude et d'autres formes d'inconduite financière. En faisant preuve de diligence raisonnable, vous démontrez votre engagement envers la conformité et l'atténuation des risques. Consultez Réglementations qui affectent le risque de tiers.

Protégez votre réputation

S'engager avec un tiers peut avoir un impact direct sur la réputation d'une entreprise. En effectuant une diligence raisonnable, vous pouvez découvrir toute association ou activité négative potentielle qui pourrait nuire à votre image de marque ou à la perception du public. Cela vous permet de prendre des décisions éclairées quant à la poursuite de l'engagement ou à la prise des mesures d'atténuation appropriées.

Protégez-vous contre les perturbations opérationnelles

Les tiers tels que les fournisseurs, les fournisseurs de services ou les partenaires jouent un rôle essentiel dans les opérations de votre organisation. De mauvaises performances, une instabilité financière ou d'autres problèmes avec des tiers peuvent perturber vos opérations et votre chaîne d'approvisionnement, entraînant des retards, des problèmes de qualité ou d'autres problèmes. La diligence raisonnable permet d'évaluer la fiabilité et la capacité des tiers, réduisant ainsi le risque de perturbations opérationnelles.

Protéger les informations sensibles

Vous pouvez partager des informations sensibles avec des tiers, telles que des données client, de la propriété intellectuelle ou des secrets commerciaux. La diligence raisonnable permet d'évaluer les mesures de sécurité des données, les pratiques de confidentialité et l'engagement général d'un tiers à protéger les informations confidentielles. Ceci est crucial pour maintenir l'intégrité des données et aider à prévenir les violations ou les divulgations non autorisées.

Atténuer les risques financiers

S'engager avec des tiers financièrement instables peut présenter des risques financiers importants. La diligence raisonnable permet d'évaluer la santé financière, la solvabilité et l'historique des paiements des partenaires potentiels ou des tiers. Il vous permet d'évaluer les risques financiers associés à un tiers et de prendre des décisions éclairées en fonction de sa stabilité financière et de ses antécédents.

Se conformer aux politiques internes

Vous pouvez avoir des politiques et des normes internes qui dictent les critères d'engagement avec des tiers. La diligence raisonnable permet de s'assurer que les tiers potentiels s'alignent sur les politiques, telles que les pratiques de durabilité, les exigences en matière de diversité et d'inclusion ou les directives éthiques.

Information associée

Types de diligence raisonnable

Types de diligence raisonnable

Dans le processus de diligence raisonnable, vous effectuez généralement plusieurs types de diligence raisonnable pour recueillir des informations pertinentes et évaluer divers aspects du tiers. Les types particuliers de diligence raisonnable que vous effectuez varient en fonction de la nature et de la criticité de la mission et des risques encourus.

Diligence raisonnable de sécurité des informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La diligence raisonnable en matière de sécurité de l'information est essentielle. Il s'agit d'évaluer les pratiques de protection des données, les mesures de cybersécurité et les processus de traitement des informations du tiers. Cela comprend l'évaluation de leurs politiques de sécurité des données, de leurs capacités de réponse aux incidents, de leurs pratiques de chiffrement et de la formation des employés sur la protection des données. L'objectif est de protéger les informations sensibles et d'atténuer le risque de violations de données ou d'accès non autorisé.

Diligence raisonnable financière

La diligence raisonnable financière consiste à évaluer la santé financière et la stabilité du tiers. Il comprend l'examen des états financiers, l'analyse de la rentabilité, des liquidités, des niveaux d'endettement, des flux de trésorerie et d'autres indicateurs financiers. L'objectif est de comprendre la viabilité financière du tiers et de s'assurer qu'il a la capacité de remplir ses obligations.

Diligence raisonnable juridique

La due diligence juridique consiste à examiner la conformité juridique et réglementaire du tiers. Il comprend l'examen des contrats, des accords, des licences, des permis et des documents juridiques. L'objectif est d'identifier les risques juridiques, les responsabilités, les litiges en cours ou la non-conformité réglementaire qui pourraient avoir un impact sur les intérêts de votre organisation.

Diligence raisonnable opérationnelle

La diligence raisonnable opérationnelle se concentre sur l'évaluation des capacités et des processus opérationnels du tiers. Il s'agit d'évaluer leur infrastructure, leurs installations, leur chaîne d'approvisionnement, leurs processus de production, leurs contrôles de qualité et leur capacité à répondre aux exigences de votre organisation. L'objectif est de s'assurer que le tiers peut fournir efficacement les produits ou services souhaités.

Diligence raisonnable de conformité

La diligence raisonnable de conformité consiste à vérifier que le tiers respecte les lois, réglementations et normes du secteur applicables. Il s'agit notamment d'évaluer leurs programmes, politiques et procédures de conformité liés à des domaines tels que la lutte contre la corruption, la confidentialité des données, la sécurité de l'information, les pratiques environnementales et les normes du travail. L'objectif est d'identifier les lacunes ou les risques de conformité qui pourraient entraîner des problèmes juridiques ou de réputation pour votre organisation.

Diligence raisonnable de réputation

La diligence raisonnable de réputation se concentre sur l'évaluation de la réputation, de l'intégrité et des performances passées du tiers. Il s'agit de vérifier les antécédents, d'examiner les références, de rechercher des nouvelles ou une couverture médiatique et d'évaluer les controverses ou les problèmes éthiques passés. L'objectif est de vous assurer que le tiers a une réputation positive et qu'il s'aligne sur les valeurs et les attentes de votre organisation.

Pourquoi vous pouvez avoir plusieurs engagements avec un seul tiers

Lors de l'intégration d'un tiers particulier, vous pouvez effectuer un engagement distinct pour chaque type de relation distinct que vous avez avec le tiers. L'un des engagements consiste à évaluer le risque lié au développement par le tiers d'un logiciel pour votre organisation et un engagement distinct concerne le service de gestion des installations qu'il fournit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différents engagements d'un même tiers peuvent nécessiter différents niveaux d'évaluation des risques

Remarque : La première étape interne après l'approbation d'une demande d'engagement consiste à lancer le processus IRQ pour définir le périmètre du risque en déterminant le score de risque du tiers. Un engagement commence à l'état *inactif* . Un engagement passe à l'état *actif* lorsqu'un contrat est en place ou que vous prenez part à une relation active avec le tiers.

Différents engagements d'un même tiers peuvent nécessiter différents niveaux d'évaluation des risques en raison des variations dans la nature des services fournis, le niveau d'accès aux données sensibles ou aux systèmes critiques et l'impact potentiel sur l'infrastructure de votre organisation. En effectuant une évaluation des risques distincte pour chaque engagement, vous pouvez adapter vos stratégies et contrôles de gestion des risques pour gérer efficacement les risques associés à chaque engagement.

Exemple : le tiers fournira deux services distincts

Dans cet exemple, votre organisation s'engage avec un tiers pour deux services distincts :

Service : Engagement de développement logiciel

Le tiers est responsable du développement d'une application logicielle personnalisée pour l'institution financière. Cet engagement implique que le tiers accède aux données client sensibles et les traite, s'intègre aux systèmes critiques et introduit potentiellement des changements dans l'infrastructure de l'organisation.

Service : Gestion des Moyens Généraux

Le tiers est également responsable de la gestion de la sécurité physique et de l'entretien des immeubles de bureaux de l'institution financière. Cet engagement implique la mise à disposition du personnel de sécurité, la gestion des systèmes de contrôle d'accès et la confirmation de la sécurité et de la maintenance globales des installations.

Les services présentent des profils de risque différents et nécessitent des missions d'évaluation des risques distinctes :

Engagement pour le service de développement logiciel

Cet engagement implique un niveau de risque plus élevé en raison des facteurs suivants :

- Accès aux données sensibles : le tiers a accès aux données des clients, ce qui nécessite des contrôles stricts de protection des données et de confidentialité pour aider à prévenir les accès non autorisés ou les violations de données.
- Intégration du système : le logiciel du tiers doit s'intégrer à des systèmes critiques, ce qui peut avoir un impact sur la stabilité, la disponibilité ou la sécurité de ces systèmes. Des procédures de test et d'assurance qualité appropriées sont cruciales pour minimiser le risque de défaillances ou de vulnérabilités du système.
- Gestion des changements : l'introduction de nouveaux logiciels ou la modification de systèmes existants peut présenter des risques, tels que des problèmes de compatibilité, des perturbations du système ou des vulnérabilités logicielles. Des pratiques de gestion des changements et des processus de revue de code robustes sont nécessaires pour atténuer ces risques.

Engagement pour le service de gestion des installations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Même si cet engagement implique également le même tiers, le profil de risque est plus faible par rapport à l'engagement de développement logiciel :

- Sécurité physique : L'accent est mis ici sur la gestion des mesures de sécurité physique, telles que les systèmes de contrôle d'accès et de surveillance. Bien qu'ils restent importants, les risques associés à la sécurité physique sont généralement plus simples et plus faciles à gérer que les risques de cybersécurité.
- Entretien et sécurité : La responsabilité du tiers est principalement liée à l'entretien général et à la promotion d'un environnement de travail sûr. Bien qu'il existe toujours des risques associés à l'entretien des bâtiments (par exemple, les risques pour la sécurité), ils peuvent être plus prévisibles et gérables par rapport aux risques complexes de cybersécurité liés à l'engagement de développement logiciel.

Types d'engagement avec des tiers

Les engagements de tiers particuliers que vous pouvez avoir dépendent de votre secteur, de votre taille et de vos besoins opérationnels. Chaque engagement comporte son propre ensemble de risques et nécessite des mesures de gestion des risques appropriées (diligence raisonnable) pour protéger vos intérêts.

Types d'engagements

Tous les tiers doivent être classés comme « Fournisseurs » dans la table Société [core_company].

Pour en savoir plus sur la structure de cette catégorisation, reportez-vous à la section Modèle de données de gestion des risques liés aux tiers.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
Agences de publicité	Entreprises qui créent et exécutent des campagnes publicitaires pour le compte d'organisations.	Développer des stratégies marketing, créer des campagnes publicitaires, gérer les placements médias.
Sociétés affiliées/filiales	Sociétés ou filiales apparentées qui font partie de la structure d'entreprise de l'organisation.	Cela dépend du type d'organisation
Auditeurs	Cabinets indépendants qui effectuent des audits financiers et fournissent des services de certification pour vérifier l'exactitude des états financiers.	Effectuer des audits financiers, fournir des évaluations de contrôle interne, offrir des conseils en matière de gestion des risques.
Partenaires commerciaux	Sociétés ou organisations qui collaborent avec l'organisation dans le cadre de coentreprises, de partenariats ou d'alliances stratégiques.	Initiatives marketing conjointes, co-développement de produits, partage de ressources.
Sous-traitants du processus business (BPO)	Fournisseurs tiers qui assument la responsabilité de processus ou de fonctions business spécifiques.	Support client, traitement de la paie, support support informatique.
Centres d'appels	Fournisseurs de services qui traitent les demandes des clients,	Hotline du service client, support technique, appels commerciaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
	l'assistance et les activités de télémarketing.	
Clients	Entités ou individus qui engagent les services de l'organisation ou achètent ses produits.	Services aux clients
Fournisseurs de services dans le cloud (CSP)	Entreprises qui proposent des infrastructures, des plateformes ou des solutions logicielles basées sur le cloud.	Stockage et sauvegarde de données, cloud computing, solutions SaaS (Software-as-a-Service).
Agences de recouvrement	Tiers engagés pour recouvrer des dettes impayées ou des paiements en souffrance au nom d'organisations.	Services de recouvrement de créances, skip tracing, négociation avec les débiteurs.
Consultants	Personnes ou entreprises qui fournissent des conseils d'experts, des orientations et des solutions dans des domaines spécifiques.	Conseil en management, conseil en informatique, amélioration des processus, développement de stratégies.
Prestataires	Personnes ou sociétés embauchées pour effectuer des tâches, des services ou des projets spécifiques.	Projets de construction, développement de logiciels, campagnes de marketing, planification d'événements.
Contreparties	Entités ou individus avec lesquels l'organisation a conclu des accords contractuels ou des relations commerciales.	Contrats fournisseurs, accords de partenariat, accords de licence.
Processeurs de cartes de crédit	Entités qui facilitent le traitement des paiements et gèrent les transactions par carte de crédit.	Traitement des paiements par carte de crédit, prévention de la fraude, services aux commerçants.
Clients	Personnes ou entités qui achètent des biens ou des services auprès de l'organisation.	Ventes de produits, abonnements de service, contrats clients.
Centres de données	Installations qui fournissent un hébergement, un stockage et une gestion sécurisés des données numériques et de l'infrastructure informatique.	Colocation de serveurs, sauvegarde et récupération de données, gestion de réseau.
Processeurs de données	Tiers qui traitent ou manipulent des données sensibles pour le compte de l'organisation	fournisseurs de stockage dans le cloud.
Agences de marketing digital	Agences spécialisées dans les stratégies et tactiques de marketing digital.	Optimisation des moteurs de recherche (SEO), marketing des médias sociaux, création de contenu, publicité en ligne.
Distributeurs	Tiers responsables de la distribution ou de la vente de produits ou de services pour le compte de fabricants ou de fournisseurs.	Accords de distribution de produits, gestion de la chaîne d'approvisionnement, partenariats commerciaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
Plateformes de commerce électronique	Plateformes en ligne qui permettent aux entreprises de vendre des produits ou des services directement aux clients sur Internet.	Configuration de la vitrine en ligne, intégration du traitement des paiements, exécution des commandes.
Fournisseurs d'avantages sociaux des employés	Sociétés qui offrent des services d'administration des avantages sociaux.	Couverture d'assurance maladie, régimes de retraite, programmes de bien-être des employés.
Fournisseurs d'énergie	Entités qui fournissent de l'électricité, du gaz ou d'autres formes d'énergie nécessaires aux opérations organisationnelles.	Contrats d'approvisionnement en énergie, services publics, conseil en gestion de l'énergie.
Consultants en environnement	Experts qui évaluent et fournissent des conseils sur les questions d'impact environnemental, de conformité et de durabilité.	Évaluations d'impact environnemental, conseil en conformité réglementaire, planification de la durabilité.
Sociétés Event Management	Les fournisseurs de services qui planifient, organisent et exécutent des événements d'entreprise, des conférences, des salons professionnels ou des activités promotionnelles.	Planification d'événements, coordination des lieux, gestion logistique.
Sociétés de gestion des installations	Tiers responsables de la gestion et de l'entretien des installations physiques.	Services de sécurité, nettoyage et entretien, réparations et rénovations.
Conseillers financiers	Professionnels qui fournissent des conseils et des orientations sur la planification financière, les stratégies de placement et la gestion de patrimoine.	Planification financière, gestion de portefeuille d'investissements, planification de la retraite.
Transitaires	Entités qui gèrent et coordonnent le transport de marchandises.	Logistique du fret, dédouanement, gestion de la chaîne d'approvisionnement.
Franchises	Entités ou individus ayant le droit d'exploiter une entreprise sous la marque et le modèle commercial de l'organisation.	Contrats de franchise, licences de marque, services de soutien aux franchises.
Agences gouvernementales	Organismes gouvernementaux ou entités avec lesquels l'organisation interagit.	Conformité réglementaire, permis et licences, contrats gouvernementaux.
Externalisateurs des ressources humaines	Fournisseurs de services qui gèrent diverses fonctions RH.	Traitement de la paie, administration des avantages sociaux, externalisation du recrutement.
Fournisseurs/courtiers d'assurance	Sociétés ou courtiers qui fournissent une couverture d'assurance ou des services de gestion des risques.	Polices d'assurance, évaluations des risques, gestion des réclamations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
Partenaires de coentreprise	Entreprises ou organisations qui forment une coentreprise avec l'organisation.	Développement commercial conjoint, campagnes de marketing partagées, accords de coproduction.
Fournisseurs de services juridiques	Cabinets d'avocats ou prestataires de services juridiques engagés pour traiter des questions juridiques.	Rédaction de contrats, assistance en matière de litiges, conseils en matière de conformité réglementaire.
Agences de marketing et de publicité	Agences ou consultants externes engagés pour des activités de marketing, de publicité ou de relations publiques.	Développement de la stratégie marketing, exécution des campagnes publicitaires, positionnement de la marque.
Fournisseurs d'externalisation	Tiers qui gèrent des fonctions ou des processus business spécifiques.	Externalisation informatique, services financiers et comptables, externalisation de la fabrication.
Entités de réglementation/de conformité	Agences gouvernementales, organismes de réglementation ou consultants en conformité.	Audits de conformité, rapports réglementaires, certifications de l'industrie.
Revendeurs/distributeurs	Les tiers qui distribuent ou revendent les produits ou services de l'organisation.	Partenariats de vente au détail, accords de distribution, réseaux de revendeurs.
Partenaires de recherche et développement	Universités, instituts de recherche ou sociétés de R&D spécialisées.	Projets de recherche collaboratifs, licences technologiques, partenariats d'innovation.
Fournisseurs de service	Entités externes qui offrent divers services pour soutenir les opérations de l'organisation.	Assistance informatique, maintenance des installations, services de conseil.
Fournisseurs de logiciels	Sociétés qui fournissent des solutions logicielles pour soutenir les opérations de l'organisation.	Gestion des licences de logiciels d'entreprise, maintenance et support des logiciels, développement de logiciels personnalisés.
Sous-traitants	Tiers engagés par des prestataires ou des fournisseurs pour effectuer des tâches spécifiques.	Travaux de construction sous-traités, sous-traitance de services spécialisés, impartition de projets spécifiques.
Fournisseurs	Entités externes qui fournissent des biens ou des matériaux nécessaires aux opérations de l'organisation.	Accords d'approvisionnement, contrats d'approvisionnement et partenariats avec des tiers.
Fournisseurs de technologie	Entreprises qui fournissent des solutions technologiques, des logiciels ou du matériel.	Déploiement d'infrastructure informatique, intégration logicielle, configuration et gestion de réseau.
Fournisseurs de télécommunications	Entreprises qui fournissent des services de communication, tels que la voix, les données et la connectivité Internet.	Services téléphoniques et Internet, réseaux privés virtuels (VPN), solutions de sécurité réseau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
Fournisseurs de tests et d'assurance qualité	Sociétés qui offrent des services de test de logiciels et d'assurance qualité.	Tests logiciels, évaluations d'assurance qualité, tests d'expérience utilisateur.
Fournisseurs de formation et de perfectionnement	Entités qui proposent des programmes de formation et de développement, des cours ou des ateliers.	Formation des employés, développement du leadership, ateliers sur les compétences.
Fournisseurs de transport	Entités qui fournissent des services de transport de biens ou de personnes.	Transport de marchandises, transport de passagers, coordination logistique.
Agences de voyages	Sociétés qui aident à l'organisation des voyages, aux réservations et à la planification des itinéraires.	Gestion des voyages d'affaires, services de réservation de voyages, coordination des voyages de groupe.
Fournisseurs d'utilitaires	Entreprises qui fournissent des services publics essentiels, tels que l'eau, le gaz ou l'électricité.	Approvisionnement en eau, services de gaz, distribution d'électricité.
Fournisseurs	Entités externes qui fournissent des biens ou des services requis pour les opérations organisationnelles.	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, contrats d'approvisionnement et partenariats avec des tiers.
Fournisseurs d'entreposage et de logistique	Entreprises qui offrent des services d'entreposage, de stockage et de logistique.	Gestion des stocks, exécution des commandes, gestion du réseau de distribution.
Agences de développement et de design web	Agences spécialisées dans le développement web, le design et les expériences numériques.	Développement de sites Web, conception d'interface utilisateur, intégration de plateformes de commerce électronique.
Grossistes	Entités qui achètent des biens en vrac et les revendent à des détaillants ou des distributeurs.	Accords de distribution en gros, gestion de la chaîne d'approvisionnement, achats en vrac.
Agences de main-d'œuvre	Agences qui fournissent des solutions de main-d'œuvre temporaire ou temporaire.	Personnel temporaire, travailleurs contractuels, main-d'œuvre à la demande.

Traduction automatique

Réglementations qui affectent le risque de tiers

Lors de la mise en œuvre de votre programme de gestion des risques liés aux tiers, vous devez examiner attentivement la réglementation. Les réglementations applicables varient en fonction de votre secteur d'activité, de votre emplacement géographique, de votre juridiction et de la nature de vos opérations.

Réglementations qui affectent généralement les programmes de gestion des risques liés aux tiers

Vous devez consulter des experts juridiques et de conformité pour déterminer le paysage réglementaire spécifique à vos relations avec les tiers. Voici une liste de réglementations généralement prises en compte lors de l'évaluation du risque lié aux tiers :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes

Ces réglementations visent à prévenir le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et d'autres activités financières illicites. Ils exigent des entreprises qu'elles vérifient l'identité de leurs tiers, évaluent leurs sources de financement et s'assurent de la conformité aux lois applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Lois contre la corruption et les pots-de-vin

Des réglementations telles que la loi américaine sur les pratiques de corruption à l'étranger (FCPA) et la loi britannique sur la corruption imposent des exigences strictes aux entreprises pour prévenir la corruption. La diligence raisonnable permet d'identifier tout risque potentiel lié à l'extorsion ou à la corruption dans les opérations et les relations du tiers.

Règlement sur la protection des données et la confidentialité

Avec l'accent croissant mis sur la protection des données et de la vie privée, des réglementations telles que le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne et la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) obligent les entreprises à protéger les données personnelles. La diligence raisonnable comprend l'évaluation des pratiques de protection des données et de confidentialité d'un tiers pour s'assurer de la conformité à ces réglementations.

Sanctions et embargos

Les gouvernements imposent des sanctions et des embargos à certains pays, individus ou entités pour restreindre le commerce et empêcher le soutien à des activités illégales. Les entreprises doivent s'assurer que leurs tiers ne sont soumis à aucune sanction ou embargo et ne sont pas engagés dans des activités qui violent ces restrictions.

Règlement financier

Selon le secteur, les entreprises peuvent avoir besoin d'envisager des réglementations financières telles que la loi Sarbanes-Oxley (SOX) pour les sociétés cotées en bourse ou des réglementations sectorielles telles que la loi Dodd-Frank pour les institutions financières. Ces réglementations exigent souvent des entreprises qu'elles évaluent la stabilité financière, l'exactitude des rapports et les contrôles internes de leurs tiers.

Droit du travail et de l'emploi

Les entreprises doivent s'assurer que leurs tiers respectent les lois du travail et de l'emploi, y compris les réglementations relatives au salaire minimum, aux heures de travail, à la santé et à la sécurité, et à l'égalité des chances en matière d'emploi. Cela permet d'atténuer les risques associés aux violations du travail et aux atteintes potentielles à la réputation.

Réglementations environnementales

Les entreprises peuvent avoir besoin d'évaluer la conformité d'un tiers aux réglementations environnementales, en particulier si le tiers s'engage dans des activités ayant un impact sur l'environnement. Cela comprend l'évaluation de leurs pratiques environnementales, de la gestion des déchets, des mesures de contrôle de la pollution et du respect des normes de durabilité.

Avantages de votre programme de gestion des risques liés aux tiers

Un programme de gestion des risques liés aux tiers peut vous aider à identifier, évaluer et atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. En gérant efficacement les risques liés aux tiers, vous pouvez améliorer votre résilience globale, protéger vos intérêts et créer des relations commerciales durables et dignes de confiance.

Voici quelques avantages clés et propositions de valeur de la mise en œuvre d'un programme robuste de gestion des risques liés aux tiers :

Réduction et atténuation des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un programme de gestion des risques liés aux tiers vous permet d'identifier et d'évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. En effectuant une diligence raisonnable, en surveillant les activités et en mettant en œuvre des stratégies d'atténuation des risques, vous pouvez réduire la probabilité et l'impact des risques tels que les violations de conformité, l'instabilité financière, les violations de données, les atteintes à la réputation, les perturbations opérationnelles et les responsabilités juridiques.

Conformité et respect de la réglementation

Un programme complet de gestion des risques liés aux tiers vous aide à vous conformer aux lois, réglementations et normes du secteur en vigueur. En vérifiant la conformité de vos tiers aux diverses exigences réglementaires, vous pouvez éviter les sanctions légales, les atteintes à la réputation et les perturbations potentielles de l'activité résultant de la non-conformité.

Amélioration de la réputation et de la protection de la marque

S'engager avec des tiers présente des risques pour votre réputation et votre marque. En gérant de manière proactive ces risques par le biais d'un programme de gestion des risques par des tiers, vous pouvez protéger leur réputation, maintenir la confiance des parties prenantes et démontrer votre engagement envers des pratiques commerciales éthiques et une gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement.

Efficacité et continuité opérationnelles

Les tiers tels que les fournisseurs ou les fournisseurs de services jouent un rôle essentiel dans vos opérations. En gérant efficacement les risques liés aux tiers, vous pouvez valider la fiabilité, la performance et la continuité de votre chaîne d'approvisionnement. Cela réduit la probabilité d'interruptions, de retards ou de problèmes de qualité qui peuvent avoir un impact sur l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients.

Économies de coûts et protection financière

La mise en œuvre d'un programme de gestion des risques par des tiers peut entraîner des économies de coûts et une protection financière. En évaluant la stabilité financière des tiers, vous pouvez éviter de vous engager avec des entités financièrement vulnérables qui pourraient ne pas effectuer de paiements ou ne pas livrer de biens ou de services. De plus, en aidant à prévenir les problèmes de non-conformité juridique et réglementaire, vous pouvez éviter des amendes coûteuses, des pénalités, des litiges juridiques et les dépenses associées.

Amélioration de la prise de décisions et partenariats éclairés

Un programme bien structuré de gestion des risques liés aux tiers vous fournit des informations et des informations complètes sur vos tiers. Cela permet une meilleure prise de décision lors de la sélection et de l'engagement avec des tiers, ce qui vous permet de choisir des partenaires qui correspondent à vos valeurs, normes et objectifs commerciaux. Cela contribue également à favoriser des relations plus solides et plus fiables basées sur la confiance et la conscience partagée des risques.

Renforcement de la cybersécurité et de la protection des données

Les relations avec des tiers peuvent présenter des risques importants en matière de cybersécurité et de protection des données. Un programme de gestion des risques liés aux tiers permet d'évaluer les pratiques de cybersécurité et les mesures de protection des données des tiers, réduisant ainsi les risques de violations de données, d'accès non autorisé ou de fuite de données. Cela vous aide à protéger les informations sensibles et à rester en conformité avec les réglementations en matière de protection des données.

Exemple : intégration d'un tiers

Acme, une grande entreprise manufacturière, est en train d'intégrer un nouveau tiers pour fournir des composants critiques pour sa ligne de production. Pour garantir la fiabilité du tiers et atténuer les risques potentiels, Acme entame un processus d'intégration approfondi de gestion des risques liés aux tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de processus d'intégration

Processus de demande

Tout employé (généralement un utilisateur qui souhaite faire affaire avec un tiers) présente l'analyse de rentabilisation pour lancer le processus de diligence raisonnable pour une évaluation des risques.

Un gestionnaire de risque de tiers (TPR) examine la demande de diligence raisonnable pour l'engagement et l'approuve.

Processus du questionnaire sur le risque inhérent (IRQ)

Une fois la demande approuvée, l'évaluateur IRQ termine l'évaluation interne en répondant à l'IRQ.

Sur la base des informations recueillies, Acme évalue les risques potentiels associés au tiers. Ils évaluent des facteurs tels que la stabilité financière, la capacité opérationnelle, le respect des normes de qualité, la conformité aux réglementations et la capacité du tiers à respecter les délais de livraison. Cette évaluation aide ACME à comprendre le profil de risque du tiers et à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées.

Processus de diligence raisonnable : vérification de la conformité et évaluation de la sécurité et de la confidentialité des données

Lorsque le processus IRQ est terminé, l'application d'Acme envoie des questionnaires TPRM et des demandes de documentation au tiers. Dans le cadre d'une évaluation, vous pouvez envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents. Acme peut demander des documents : certifications, licences ou rapports d'audit du tiers pour valider la conformité.

Remarque : Afin de simplifier et d'automatiser le processus de détermination des questionnaires et des demandes de documents à envoyer à un tiers de ce type, le personnel d'Acme a développé des *modèles d'évaluation*. Ils ont défini des modèles de questionnaire, des modèles de demande de document ou les deux, puis les ont regroupés dans un modèle d'évaluation. Acme peut réutiliser le modèle pour envoyer les questionnaires, demandes de documents ou les deux appropriés à des tiers similaires lors de futures évaluations.

Acme utilise les réponses et l'analyse interne du tiers pour déterminer si le tiers répond à toutes les exigences de conformité nécessaires. Cela inclut la vérification de la conformité du tiers aux lois et réglementations applicables, telles que les réglementations environnementales, les lois du travail et les politiques anti-corruption.

Compte tenu de la nature sensible des composants impliqués, Acme évalue les pratiques de sécurité et de confidentialité des données du tiers. Ils évaluent les mesures de sécurité des informations, les politiques de protection des données, les contrôles d'accès et les processus de gestion des vulnérabilités du tiers. Si le tiers a accès aux informations exclusives d'Acme ou aux données des clients, il peut exiger que le tiers se soumette à un audit de cybersécurité ou fournisse des preuves de ses mesures de protection des données.

Accords contractuels et atténuation des risques

Pour protéger ses intérêts, le négociateur de contrats TPR chez Acme (souvent un conseiller juridique d'entreprise) intègre des dispositions contractuelles spécifiques pour traiter les risques identifiés. Le négociateur de contrat utilise les informations obtenues dans les processus d'IRQ et de diligence raisonnable pour inclure des clauses liées à la conformité, aux normes de qualité, à la confidentialité, à la protection des données, à la continuité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des activités et aux mécanismes de résolution des litiges. Le contrat peut également décrire les mesures de performance, les attentes et les clauses de résiliation en cas de non-conformité ou de violation.

Surveillance et examen continus

Acme établit un processus de surveillance continue pour évaluer régulièrement les performances du tiers et le respect des conditions convenues. Les personnes de votre organisation peuvent effectuer manuellement des examens financiers périodiques, des audits de qualité, des visites sur site ou des enquêtes. Ils établissent également des canaux de communication pour répondre à toute préoccupation ou changement dans le profil de risque du tiers.

Workflow de diligence raisonnable

Les processus de gestion des risques liés aux tiers fournissentTPRM un cadre cohérent pour votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez personnaliser les processus de workflow pour répondre aux besoins de votre organisation.

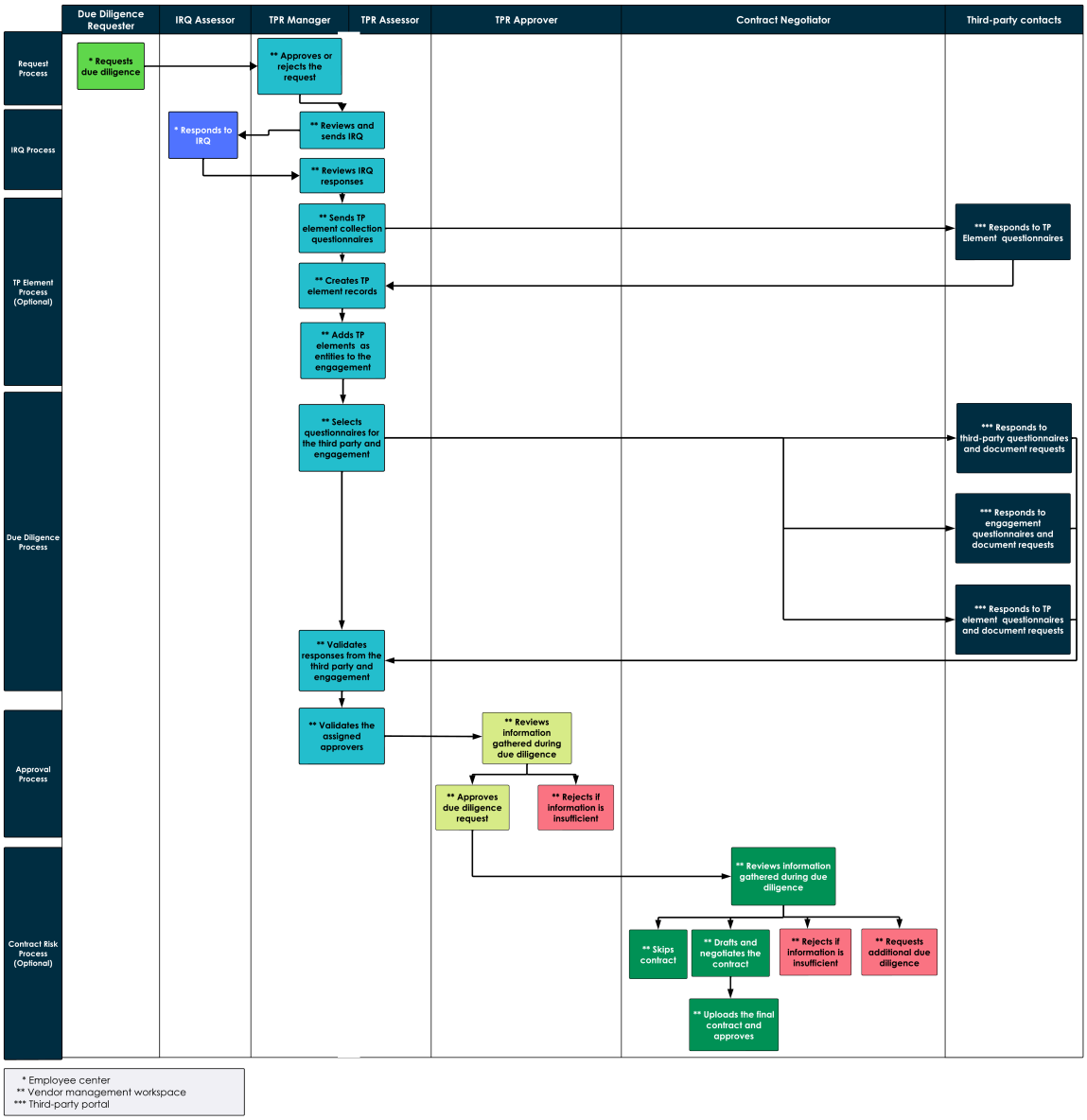
Processus dans le workflow de diligence raisonnable

Chaque tâche d'un processus doit être terminée avant que la tâche suivante puisse être commencée. Les rôles des utilisateurs qui effectuent les différentes tâches sont décrits dans .Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers Le diagramme suivant décrit le workflow de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de diligence raisonnable



Processus de demande : demander à démarrer un nouvel engagement, à réévaluer ou à séparer un engagement existant

1. Un employé de votre organisation demande une diligence raisonnable pour un engagement de tiers.
   a. L'employé se connecte à Centre des employés son instance. Il ouvre le formulaire de demande de diligence raisonnable et précise le nom du tiers et le motif de la demande :
      - Intégration d'un nouvel engagement
      - Réévaluer un risque pour un engagement existant
      - Réévaluer un engagement existant pour préparer un renouvellement de contrat
      - Séparation d'un engagement avec diligence raisonnable
      - Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lors de la séparation d'un engagement sans diligence raisonnable, la collecte des éléments TP et le processus de diligence raisonnable ne sont pas applicables.

b. L'employé fournit des détails sur le tiers et l'engagement. Les informations comprennent le produit ou le service qui doit être évalué dans cet engagement, l'utilisateur qui répondra à l'évaluateur du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) et le contact de tiers (TP) ou le contact d'engagement qui répondra aux questionnaires externes.

c. À tout moment, un fournisseur de veille des risques externe peut mettre à jour les données de risque pour le tiers, car un gestionnaire des risques de tiers (TPR) peut avoir intégré les services d'un fournisseur de veille des risques lors de la configuration de l'application.

d. L'employé soumet le formulaire.

e. Le système envoie une notification par e-mail à l'employé qui a fait la demande.

f. Le système envoie une notification par e-mail au groupe d'affectation des demandes de diligence raisonnable. Un membre du groupe peut affecter un gestionnaire ou un évaluateur TPR pour agir en tant que propriétaire de la demande. Cette action déclenche une tâche pour le gestionnaire TPR.

2. Le gestionnaire TPR définit le champ d'application de la demande, la met à jour selon les besoins, puis l'approuve ou la rejette.

a. Le gestionnaire TPR se connecte Espace de travail de gestion des fournisseurs et accède à la page de gestion de la diligence raisonnable, où il examine et met à jour la demande :

- Le gestionnaire du TPR examine la personne qui a été suggérée comme évaluateur de l'IRQ. Si nécessaire, ils peuvent spécifier une autre personne en tant qu'évaluateur IRQ.
- Le gestionnaire de TPR peut démarrer une discussion avec le demandeur et d'autres utilisateurs en sélectionnant **Discuter**. Le message est enregistré dans la section Activité de l'onglet **Détails** .

b. Le gestionnaire TPR rejette ou approuve la demande. Si le gestionnaire TPR accepte la demande, le processus IRQ commence.

Remarque : Les évaluateurs TPR peuvent créer des évaluations tierces récurrentes pour réévaluer un risque selon un calendrier régulier. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se répète sur un calendrier et Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation.

Processus IRQ : définir le champ d'application du risque

1. Le gestionnaire TPR examine et approuve l'IRQ.

a. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire TPR examine et approuve l'IRQ à partir d'une liste dans le système.

L'administrateur TPR peut créer des IRQ personnalisées pour une organisation. Le contenu de chaque IRQ est créé et maintenu par la personne responsable du domaine d'activité, de la zone géographique ou du tiers auquel les questions sont destinées. Pour définir une IRQ, l'administrateur TPR ajoute des exemples de questions à un modèle de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

questionnaire et modifie les questions si nécessaire. Les exemples de questions sont fournis dans la section système de base. La définition d'une IRQ est un processus sans code.

> **Conseil :** Le gestionnaire TPR peut utiliser la réponse à une question d'un IRQ pour déterminer les questionnaires qui sont envoyés au tiers évalué. Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'application Gestion des risques liés aux tiers a été activée.

Pour plus d'informations, consultez Configurer des réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement des questionnaires externes aux évaluations.

b. Le gestionnaire TPR rejette la demande de diligence raisonnable ou l'approuve. Lorsque la demande est approuvée, le système envoie l'IRQ à l'évaluateur de l'IRQ, qui est une personne concernée interne au sein d'une organisation.

c. L'évaluateur de l'IRQ est informé de l'IRQ à la fois par e-mail et par une nouvelle tâche dans sa file d'attente.

> **Remarque :** Le système peut également envoyer automatiquement des évaluations des risques de tiers lorsque des changements sont apportés à un score de risque.

2. Les utilisateurs internes répondent à l'IRQ :

a. Dans , Centre des employés tout utilisateur intéressé par l'engagement ouvre l'IRQ et y répond.

Plusieurs réponses soulèvent d'autres questions de clarification. Les réponses peuvent déterminer quels questionnaires externes sont générés automatiquement et ajoutés aux ensembles qui vont au TP et au contact d'engagement.

Par exemple, si un évaluateur de l'IRQ répond que le tiers interagit avec des représentants du gouvernement dans le cadre de l'engagement, un questionnaire anti-corruption adapté au pays du tiers (ABAC aux États-Unis ou FCBA dans l'UE, entre autres) est inclus.

b. L'évaluateur de l'IRQ soumet l'IRQ remplie. Cette action déclenche une tâche pour le gestionnaire TPR.

3. Les personnes concernées internes (réviseur d'évaluation tiers, évaluateur TPR, approbateur TPR, gestionnaire TPR ou administrateur TPR) examinent les réponses IRQ :

a. Dans , Espace de travail de gestion des fournisseurs les utilisateurs examinent les réponses IRQ.

b. Le gestionnaire TPR peut demander des éclaircissements à l'évaluateur de l'IRQ, puis rejeter ou approuver les réponses de l'IRQ.

c. Si un utilisateur de personne concernée interne approuve les réponses IRQ, il passe au processus suivant en fermant la demande d'engagement.

> **Remarque :** Une fois que le processus IRQ est entré dans l'état IRQ en cours, vous pouvez demander des rapports d'intelligence sur les risques associés à votre demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des rapports et scores des renseignements sur les risques et Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de collecte d'éléments TP : collecter des informations sur les éléments tiers (facultatif)

1. Le gestionnaire TPR ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable démarre la collecte d'éléments tiers.
   a. Dans , si des éléments tiers sont nécessaires, le gestionnaire ou le Espace de travail de gestion des fournisseurs propriétaire de TPR sélectionne **Démarrer la collecte** et une tâche de collecte est créée.
   b. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR navigue vers l'onglet de tâche de collecte et affecte les questionnaires de collecte d'éléments tiers pertinents à l'évaluation externe pour la collecte des éléments.

      Remarque : Dans le cadre du système de base, des exemples de questionnaires de collecte et d'évaluation sont disponibles pour les éléments tiers classés comme une installation, un principal, des produits ou autres.

   c. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR examine et approuve les questionnaires, et ils sont envoyés à l'engagement.
2. Le système envoie une notification par e-mail aux personnes présentes lors de l'engagement. Les messages informent le contact pour l'engagement de répondre aux questionnaires de collecte d'éléments tiers.
3. Dans le portail du tiers, les contacts d'engagement répondent directement aux questionnaires ou affectent les tâches à d'autres contacts de l'organisation.
4. Le contact pour l'engagement renvoie les questionnaires remplis.
5. Le système modifie l'état de l'évaluation en **Réponses reçues** et envoie des alertes au gestionnaire et au propriétaire de TPR.
6. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire ou le propriétaire du TPR ouvre les questionnaires et vérifie que toutes les informations requises ont été fournies.
7. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR navigue ensuite vers la liste des éléments tiers et crée manuellement un enregistrement d'élément tiers pour chaque ensemble de réponses du questionnaire.
8. Une fois tous les éléments tiers créés, le gestionnaire ou le propriétaire de TPR ferme l'évaluation.
9. Le système définit l'état de la demande sur **Collecte en cours de révision**.
10. Les personnes concernées internes (évaluateur TPR, approbateur TPR, gestionnaire TPR ou administrateur TPR) examinent et approuvent les enregistrements d'éléments.
11. Dans , le gestionnaire ou titulaire Espace de travail de gestion des fournisseurs de TPR ouvre l'engagement et ajoute manuellement des éléments en tant qu'entités dans l'onglet Entités.
12. Une fois que toutes les entités d'éléments tiers ont été affectées à un engagement, vous pouvez démarrer le processus de diligence raisonnable.

Processus de diligence raisonnable : collecter des informations pour générer un score de risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'un ou l'autre des processus suivants aboutit à la sélection de questionnaires de diligence raisonnable externe :
   - Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le responsable TPR sélectionne les questionnaires auxquels le TP et les contacts d'engagement répondent.
   - Le système sélectionne automatiquement les questionnaires en fonction des configurations définies pour effectuer les sélections. Pour plus d'informations sur la configuration des questionnaires externes à sélectionner en fonction des réponses au questionnaire interne, reportez-vous à la section Configurer des réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement des questionnaires externes aux évaluations.
   - Le système sélectionne automatiquement les questionnaires en fonction des règles métier qui ont été définies pour effectuer les sélections.

2. Quelle que soit la méthode de sélection que vous avez utilisée à l'étape 1, deux questionnaires de diligence raisonnable externe sont sélectionnés :
   - Un ensemble collecte des informations sur l'organisation tierce. Le contact TP répond à ce questionnaire.
   - L'autre ensemble recueille des informations sur l'unité business au sein de l'organisation tierce qui fait l'objet de l'engagement. Le contact de l'engagement (tel que spécifié dans la demande de diligence raisonnable) répond à ce questionnaire.

   Remarque : Si vous avez terminé le processus de collecte d'éléments TP facultatif, un questionnaire doit être sélectionné et affecté dans le cadre d'une évaluation pour chaque élément tiers que vous avez créé. Les questionnaires sur les éléments de tiers sont remplis par le contact de l'engagement.

3. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire TPR examine les questionnaires sélectionnés automatiquement auxquels répondent le TP et les contacts d'engagement. Le gestionnaire TPR valide ou modifie les sélections, puis approuve l'ensemble des questionnaires. Pour plus d'informations sur la création d'évaluations externes, reportez-vous à la section Créer une évaluation externe.
4. Le système envoie une notification par e-mail aux personnes du tiers. Les messages informent le contact TP et le contact d'engagement pour répondre aux questionnaires externes.

   Remarque : N'apportez aucune modification à un modèle de questionnaire une fois qu'il est déjà utilisé, vous pouvez dupliquer le modèle à la place en faisant une copie. Si vous apportez des modifications à un questionnaire après son envoi dans le cadre d'une évaluation externe, ces mises à jour n'apparaîtront pas dans le questionnaire affiché sur le portail du tiers. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur.

5. Dans le portail du tiers, le TP et les contacts d'engagement répondent directement aux questionnaires ou affectent les tâches à d'autres contacts de l'organisation tierce.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le portail du tiers est entièrement isolé de l'instance de votre organisation.

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des tâches et des problèmes de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement à l'aide de commentaires pour résoudre les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins. Pour en savoir plus, consultez Gérer les problèmes.

6. Le contact TP et le contact d'engagement renvoient les questionnaires remplis.
7. Le système passe l'état de la demande à **Prêt pour l'approbation TPRM** et envoie des alertes aux gestionnaires de TPR.
8. Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire de TPR valide que les questionnaires sont reçus, remplis et signés si nécessaire, puis ferme la phase d'évaluation pour lancer le processus d'approbation.

Remarque : Si le gestionnaire des risques ou le propriétaire du tiers sélectionne l'option **Ignorer le processus de risque du contrat** pendant le processus de diligence raisonnable, le négociateur du contrat affecté n'est pas informé et l'état du processus de risque du contrat est ignoré. Un approbateur et un titulaire peuvent mettre à jour la sélection du **processus de risque du contrat ignoré** jusqu'à ce que le processus d'approbation soit terminé. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la section Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

Processus d'approbation : la personne concernée interne analyse chaque aspect du risque

Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) examinent les réponses au questionnaire et les documents justificatifs des contacts de tiers et d'engagement. Si les réponses sont bonnes, un ou plusieurs approbateurs approuvent puis ferment la demande DD. Si un contrat est préparé, la demande approuvée passe au processus *de risque du contrat* .

- Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter la demande, puis la fermer.
- La fermeture de la demande la fait passer soit au processus de risque du contrat, soit si aucun contrat n'est impliqué, l'engagement commence.

Processus de risque du contrat

Après approbation, toutes les informations de diligence raisonnable peuvent être mises à la disposition du négociateur du contrat. En utilisant le Espace de travail de gestion des fournisseurs, le négociateur du contrat accède à toutes les données générées au cours des processus précédents pour concevoir et régler le contrat :

- Le négociateur du contrat peut ignorer le processus de risque du contrat si un contrat n'est plus nécessaire.
- Le négociateur du contrat peut demander une diligence raisonnable supplémentaire si nécessaire.
- Si le négociateur du contrat exécute avec succès un contrat avec le tiers, il peut le charger et spécifier que le contrat est exécuté pour notifier automatiquement toutes les personnes concernées clés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le négociateur du contrat peut spécifier que le contrat n'est pas exécuté et que le tiers ne sera pas engagé pour des affaires.
- Le négociateur du contrat peut spécifier que le contrat est résilié et que le tiers ne sera pas engagé pour des affaires.

Remarque : À partir de la version 19.1.x de l'application Gestion des risques liés aux tiers, les workflows de questionnaire de hiérarchisation et de rappels d'évaluation externe sont déconseillés et migrés vers Studio de workflow. Si vous avez personnalisé ces workflows, ils ne seront pas déconseillés ni migrés dans le cadre de ce changement.

Évaluations intelligentes dans Gestion des risques liés aux tiers

Vous pouvez créer des modèles de questionnaire et ajouter des instructions, des questions et des informations de référence en créant des modèles à l'aide Moteur d'évaluation intelligent de (SAE) dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Vue d'ensemble de SAE

Espace de travail de gestion des fournisseurs Vous Moteur d'évaluation intelligent permet de créer des questionnaires internes et externes à l'aide de modèles configurables, de groupes logiques de questions, de conseils en ligne et d'automatisations.

Pour plus d'informations sur l'applicationMoteur d'évaluation intelligent, reportez-vous à .Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Remarque : Pour utiliser Moteur d'évaluation intelligent, vous devez activer la propriété Moteur d'évaluation intelligente activé [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled]. Après avoir défini cette propriété, vous ne pouvez pas créer de nouvelles évaluations et de nouveaux questionnaires à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Avantages de l'utilisation de l'expérience Moteur d'évaluation intelligent

La nouvelle expérience d'évaluation offre les avantages suivants.

- Navigation améliorée : utilisez la navigation améliorée pour une meilleure expérience utilisateur.
- Prise en charge de l'évaluation : effectuez des évaluations pour les parties internes et externes dans une interface utilisateur standard. TPRM SAE Les modèles de questionnaire sont étendus pour inclure des attributs supplémentaires tels que le domaine de risque et la possibilité d'inclure des réponses précédentes, qui ne sont pas disponibles dans les modèles de base SAE . TPRM SAE Les modèles doivent être créés directement dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs pour s'assurer qu'ils incluent les attributs nécessaires et peuvent être utilisés pour TPRM les évaluations.
- Organiser les questions : regroupez les questions en sous-sections et sections pour une meilleure organisation.
- Ajouter des pièces jointes : Joignez les fichiers directement aux questions individuelles.
- Ajouter des informations de référence : Ajoutez des informations de référence à un modèle de questionnaire pour vous assurer que les évaluateurs et les répondants peuvent accéder aux informations nécessaires dont ils ont besoin lorsqu'ils remplissent un questionnaire.
- Filtrer les questions : identifiez et filtrez rapidement les questions sans réponse.
- Enregistrer automatiquement pour les questionnaires : enregistrez votre travail automatiquement lorsque vous remplissez chaque question d'un questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définition de l'échelle de cote de risque standardisée : remplacez les échelles de cote de risque par défaut au niveau du modèle pour les évaluations internes et externes.
- Durée d'évaluation : définissez la durée d'une évaluation lors de la création d'un modèle de questionnaire.
- Combiner les évaluations : répondez aux questionnaires à l'aide du même SAE modèle dans une vue unique et simplifiée.
- Migration de modèles en bloc : migrez les modèles classiques en bloc vers le format de Évaluation intelligente modèle. Pour vous assurer que les modèles fonctionnent correctement dans TPRM, vous devez les migrer à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .
- Normalisation du score de risque : standardisez les scores de risque pour une évaluation cohérente à l'aide des paramètres de notation plus flexibles disponibles dans SAE.
- Prise en charge du portail et du GRC portail tiers : utilisez le GRC portail pour accéder aux évaluations internes et les terminer, ainsi que le portail du tiers pour effectuer des évaluations externes.

Moteur d'évaluation intelligent Limitations

Le TPRM SAE modèle de questionnaire présente les limitations suivantes.

- Les évaluateurs des risques de tiers ne peuvent plus créer d'évaluations à l'aide du moteur d'évaluation classique.
- Les évaluateurs de risques tiers ne peuvent plus créer de problèmes à partir de la page Afficher les réponses.
- Les évaluateurs des risques de tiers ne peuvent plus créer de commentaires sur les questions.
- La fonctionnalité de signature n'est pas prise en charge.
- Les types de questions suivants ne sont pas pris en charge : le pourcentage, le classement, l'échelle de l'image et la mesure personnalisée ne sont pas pris en charge. Vous devez soit convertir ces types de questions dans les formats pris en charge avant la migration, soit créer de nouvelles questions dans le concepteur de modèle après la migration.

  Remarque : Pour les types de questions à l'échelle de pourcentage et d'image, les clients peuvent utiliser respectivement le type Nombre et le type de case d'option. Les types de questions de classement et de mesure personnalisée ne sont pas pris en charge. Vous devez soit convertir ces types de questions dans les formats pris en charge avant la migration, soit créer de nouvelles questions dans le concepteur de modèle après la migration.

- Si une section du modèle classique contient uniquement des questions non prises en charge, une section vide est créée dans le TPRM SAE modèle. Les modèles avec des sections vides ne peuvent pas être publiés. TPRM SAE Par conséquent, vous devez soit ajouter des questions de remplacement à ces sections, soit supprimer les sections vides avant la publication.

  Pour plus d'informations sur les résultats de la migration, les limites de migration et la création de TPRM SAE questionnaires, consultez Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle et Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document.

- Lors du transfert TPRM SAE des modèles de questionnaire entre les instances, l'ensemble de mises à jour n'inclut pas les informations de durée. Les utilisateurs doivent exporter manuellement les informations de durée à partir de la table `sn_smart_asmt_duration` et les importer dans les instances cibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un modèle d'évaluation n'est pas mis à jour pour prendre en charge SAE les évaluations, les règles de gestion connexes basées sur les niveaux, les fournisseurs et les événements ne s'exécuteront pas comme prévu.
- La TPRM migration de notation se déroule uniquement s'il n'y a pas eu d'erreur pendant la migration du modèle. En cas d'erreurs, la migration de notation TPRM ne se produit pas.
- L'évaluation, la surveillance et la gestion des fournisseurs de quatrième partie ne sont pas prises en charge après la mise à niveau et l'activation de la propriété [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled] activée par le moteur d'évaluation intelligent.

Remarque : Pour plus d'informations sur les résultats de la migration et les limites de la migration, reportez-vous à la section Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation SAE de , Gestion des risques liés aux tiers consultez :

- Configuration de l'évaluation intelligente
- Migrer un modèle vers un SAE modèle
- Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle
- Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles
- Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document
- Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation
- Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluation
- Notation dans les évaluations
- Normalisation dans l'évaluation

Configurer Gestion des risques liés aux tiers

Vous pouvez activer ou mettre à niveau TPRM, en téléchargeant les applications à partir de puis ServiceNow Store en configurant les paramètres en fonction de vos besoins.

Vue d'ensemble de la configuration

En effectuant les tâches de configuration des tâches de TPRM la liste de vérification, vous pouvez mettre à niveau ou installer l'application TPRM . Une fois que vous avez terminé les tâches, vous pouvez effectuer une configuration supplémentaire comme décrit dans .Configuration de l'évaluation classique

Remarque :

Pour tous les messages personnalisés que vous créez, il est de votre responsabilité de générer les enregistrements de sys_ui_message correspondants. Cette étape est cruciale si vous souhaitez que les messages personnalisés soient extraits et traduits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration initiale et liste de vérification de mise à niveau pour TPRM

Pensez à imprimer la liste de vérification suivante afin de pouvoir cocher les tâches au fur et à mesure que vous les accomplissez. Pour générer un PDF, sélectionnez **Enregistrer au format PDF** (puis sélectionnez **la rubrique sélectionnée**.

Configurer les tâches pour TPRM

Tâche	Description
Activez l'application Gestion des risques liés aux tiers [com.sn_vdr_risk_asmt].	Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. **Important :** Le système de base comprend de nombreux exemples de questions que vous pouvez utiliser dans votre banque de questions. Pour inclure des exemples de questionnaires, sélectionnez **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de l'application. Rôle requis : admin
Activez l'application de workflow de demande de diligence raisonnable [com.sn_tprm_dd].	Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin
Activez l'application Espace de travail de Gestion des risques fournisseur [sn_vrm_ws].	Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois. Rôle requis : admin
Ajoutez une politique d'authentification pour activer l'accès sécurisé pour les tiers externes.	Pour plus d'informations, consultez Ajouter une politique d'authentification pour activer l'accès sécurisé pour les tiers externes . Rôle requis : admin Utilisez les politiques de post-authentification de la plateforme pour permettre à des tiers de sécuriser l'accès à votre instance. Pour en savoir plus sur cette fonction, reportez-vous à la section Contexte de post-authentification .
Affectez des TPRM rôles à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs.	Affectez des rôles aux utilisateurs avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . L'attribution des rôles de manière bien organisée simplifie et améliore la gestion des processus et permet de s'assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité. Pour plus d'informations, consultez Affecter des TPRM rôles à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs. Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour TPRM (suite)

Tâche	Description
Ajoutez des utilisateurs aux groupes en fonction de leurs responsabilités.	Affectez des utilisateurs à des groupes avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . Chaque groupe contient des utilisateurs ayant des rôles particuliers. Des groupes d'utilisateurs bien organisés simplifient et améliorent la gestion des processus et contribuent à garantir que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités. Rôle requis : admin
Configurez les TPRM propriétés.	Configurez les paramètres de TPRM propriété pour diverses opérations. Pour plus d'informations, consultez Configurer les TPRM propriétés. Rôle requis : admin
Activez la carte de concentration de TPRM risque.	Cette tâche est facultative. Pour plus d'informations, consultez Activer la carte de concentration de TPRM risque. Rôle requis : admin Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour l'activer.
Activez vos e-mails avec des contacts tiers.	Configurez la communication par e-mail avec les contacts tiers pour activer la notification par e-mail des évaluations et des problèmes. Pour plus d'informations, consultez Activer l'e-mail avec des contacts de tiers. Rôle requis : admin
Importez les données existantes à partir d'autres systèmes.	Cette tâche est facultative. Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). Vous n'êtes pas facturé pour l'importation des données. Pour plus d'informations, consultez Importer des données existantes à partir d'autres systèmes. Rôle requis : admin
Configurez des contacts de tiers.	Les contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer en toute sécurité des tâches telles que répondre à des questionnaires pour les évaluations, exécuter des tâches et communiquer avec votre personnel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour TPRM (suite)

Tâche	Description
	chargé de l'évaluation des risques au sujet des problèmes. Vous autorisez l'accès au portail du tiers et spécifiez les autorisations pour les contacts tiers. Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Activez une langue.	Cette tâche est facultative. Le utilise l'anglais ServiceNow AI Platform américain par défaut. Vous pouvez configurer TPRM pour utiliser une autre langue. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue . Rôle requis : admin
Exécutez les tests de démarrage rapide pour la gestion des risques liés aux tiers.	Cette tâche est facultative. Vérifiez le bon fonctionnement de TPRM après avoir effectué des changements de configuration, tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance. Pour plus d'informations, consultez Exécuter les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques liés aux tiers.

Information associée

Configuration de l'évaluation classique

Configuration de l'évaluation intelligente

Affecter des TPRM rôles à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs

Affectez des rôles aux utilisateurs avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . L'attribution des rôles de manière bien organisée simplifie et améliore la gestion des processus et permet de s'assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles décrits dans cette procédure sont décrits à la rubrique Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
2. Sélectionnez la liste connexe Rôles pour affecter des rôles au groupe.

Traduction automatique

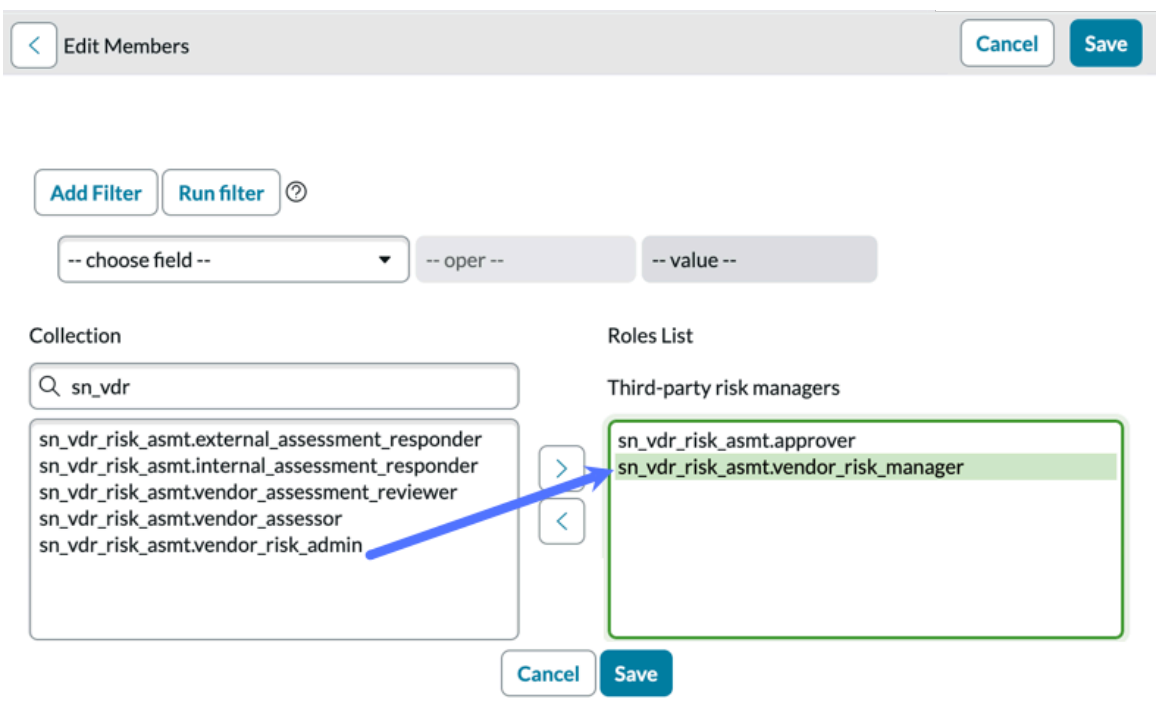
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ de recherche de la liste **Collection** , saisissez sn_vdr pour afficher la liste des rôles associés à l'application TPRM .

TPRM Les rôles sont décrits dans .Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

b. Déplacez les rôles appropriés pour le groupe de la liste **Collection** vers la liste **Rôles** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Dans cet exemple, le rôle **sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager** est affecté au groupe que l'utilisateur a nommé Gestionnaires des risques de tiers.



3. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.

4. Déplacez tous les utilisateurs appropriés **de la liste** Collection vers la **liste Membres du groupe** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

5. Facultatif : Utilisez la liste connexe Groupes pour ajouter des sous-groupes au groupe que vous définissez.

Information associée

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités

Affectez des utilisateurs à des groupes avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . Chaque groupe contient des utilisateurs ayant des rôles particuliers. Des groupes d'utilisateurs bien organisés simplifient et améliorent la gestion des processus et contribuent à garantir que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs groupes d'utilisateurs sont créés lorsque vous activez l'application TPRM . Dans cette procédure, vous ajoutez des utilisateurs à chaque groupe. Les rôles mentionnés dans cette procédure sont décrits dans .Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

L'inclusion de tous les utilisateurs ayant un rôle particulier dans un groupe a un résultat pratique important : votre processus de gestion des risques n'est pas affecté lorsqu'un ou plusieurs membres du groupe ne sont pas disponibles en raison de vacances, par exemple.

Important : Considérez qu'il s'agit d'un processus continu, où l'utilisateur affecté en tant que gestionnaire de groupe est responsable de la mise à jour continue de l'appartenance au groupe.

Assignateurs de demandes de diligence raisonnable

Les membres du groupe ont le rôle d'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor].

Chaque membre reçoit une notification par e-mail des nouvelles demandes de diligence raisonnable. Pour les demandes à l'état **Nouveau** ou **Non affecté** , personne n'a été spécifié dans le champ **Affecté à** . N'importe quel membre du groupe peut affecter ou être affecté à une demande.

Personne qui est propriétaire d'une évaluation à des fins d'audit et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Le propriétaire est responsable de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, ils sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Ils doivent avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR.

Gestionnaires des risques de tiers

Les membres du groupe disposent à la fois du rôle d'approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] et du rôle de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager].

Les membres peuvent surveiller et gérer l'ensemble des processus de diligence raisonnable et approuver les nouvelles demandes de diligence raisonnable.

Réviseurs des risques de tiers (réviseurs externes aux évaluations)

Les membres du groupe ont le rôle de réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Les membres peuvent surveiller et gérer les interactions avec les contacts de tiers pendant les processus de diligence raisonnable externes.

Négociateurs des risques contractuels

Les membres du groupe ont le rôle de négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator].

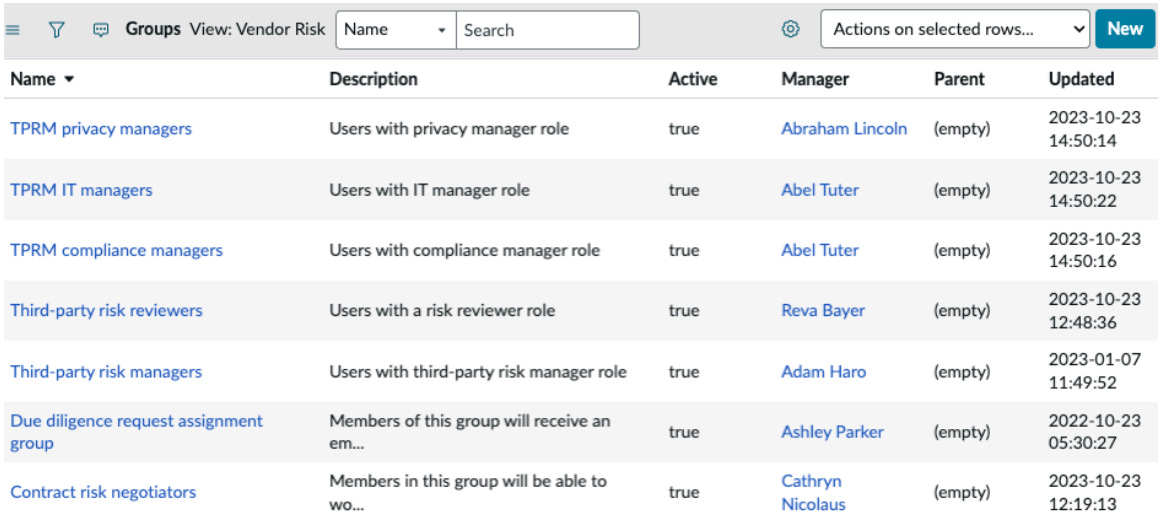
Les membres travaillent dans le processus de risque contractuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
   La liste des groupes d'utilisateurs s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Groups View: Vendor Risk | Name | Search | Actions on selected rows... | New

Name	Description	Active	Manager	Parent	Updated
TPRM privacy managers	Users with privacy manager role	true	Abraham Lincoln	(empty)	2023-10-23 14:50:14
TPRM IT managers	Users with IT manager role	true	Abel Tuter	(empty)	2023-10-23 14:50:22
TPRM compliance managers	Users with compliance manager role	true	Abel Tuter	(empty)	2023-10-23 14:50:16
Third-party risk reviewers	Users with a risk reviewer role	true	Reva Bayer	(empty)	2023-10-23 12:48:36
Third-party risk managers	Users with third-party risk manager role	true	Adam Haro	(empty)	2023-01-07 11:49:52
Due diligence request assignment group	Members of this group will receive an em...	true	Ashley Parker	(empty)	2022-10-23 05:30:27
Contract risk negotiators	Members in this group will be able to wo...	true	Cathryn Nicolaus	(empty)	2023-10-23 12:19:13

2. Sélectionnez le nom du groupe à mettre à jour.
3. **Facultatif :** Spécifiez un gestionnaire pour le groupe.
   Le gestionnaire de groupe est responsable de la mise à jour continue des adhésions au groupe. Le gestionnaire de groupe a généralement le même rôle (ou un rôle supérieur) que les membres.
4. **Facultatif :** Spécifiez un alias de messagerie pour le groupe.
   - Si vous ne spécifiez pas d'alias, une notification par e-mail distincte est envoyée à chaque membre.
   - Si vous spécifiez un alias, une seule notification par e-mail est envoyée avec tous les membres de la liste **À :** .
5. Dans la liste connexe Membres du groupe, sélectionnez **Modifier**.
6. Déplacez tous les utilisateurs appropriés **de la liste** Collection vers la liste **Membres du groupe** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Utilisez la liste connexe Groupes pour ajouter des sous-groupes au groupe que vous définissez. Cette option vous permet d'organiser les utilisateurs en sous-ensembles pratiques.
8. Répétez le processus pour chaque groupe.

Information associée

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

Configurer les TPRM propriétés

Configurez les paramètres de TPRM propriété pour diverses opérations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

Nom de l'organisation [sn_vdr_risk_asmt.company.name**]**

Les contacts de tiers voient ce nom dans toutes les références sur le portail du tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délimiteur de texte de cellule Excel [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et la virgule.

Taille maximale du fichier Excel [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille maximale de fichier en Mo pouvant être importé.

Âge maximal pour la réutilisation des réponses [sn_tprm_dd.max_age_for_questionnaire_reuse**]**

Délai maximal, en jours, pour qu'un questionnaire soit utilisé afin de préremplir les réponses d'un nouveau questionnaire. Le questionnaire de la dernière évaluation fermée est utilisé. Ce paramètre s'applique lorsqu'un utilisateur sélectionne l'option **Inclure les réponses précédentes** lors de la configuration d'un questionnaire ou d'un modèle de questionnaire.

Autoriser les évaluateurs à répondre/modifier les questionnaires pour les contacts tiers [sn_svdp.allow_assessor_edit**]**

Vous pouvez définir les options suivantes :

- Saisissez une réponse pour permettre aux évaluateurs TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] de répondre aux questions ou de modifier les réponses (par défaut).
- Entrez Modifier pour permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses.
- Entrez faux pour ne pas permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses.

Moteur d'évaluation intelligente activé [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**]**

Option permettant d'utiliser le moteur d'évaluation intelligent ou le moteur d'évaluation.

- Cochez la case à activer Moteur d'évaluation intelligent pour TPRM.
- Lorsque la case n'est pas cochée Moteur d'évaluation intelligent , n'est pas activé pour TPRM.

⚠ **Avertissement :** Vous ne pourrez pas rétablir ce paramètre une fois qu'il sera défini sur « vrai ». Une fois cette propriété activée, cette sélection ne peut pas être inversée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Propriétés**
2. Pour chaque propriété, entrez la valeur qui répond à vos besoins.
   - Chaque entrée de propriété décrit la valeur à saisir.
   - Pour afficher le nom d'une propriété, sélectionnez l'icône d'aide (icône

Activer la carte de concentration de TPRM risque

Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour l'activer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Configurer l'API Google Maps .

Pour plus d'informations sur les Google API Maps dans le composant Geo-map, consultez l'article de la base de connaissances : KB1588661

Activer l'e-mail avec des contacts de tiers

Configurez la communication par e-mail avec les contacts tiers pour activer la notification par e-mail des évaluations et des problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque : Les contacts de tiers voient le nom de votre organisation dans toutes les références sur le portail du tiers. Vous spécifiez le nom dans le paramètre de propriété `sn_vdr_risk_asmt.company.name` . Reportez-vous à Configurer les TPRM propriétés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**.
2. Cochez les cases **Envoi d'e-mail activé** et **Réception d'e-mail activée,** puis sélectionnez **Enregistrer**.



Importer des données existantes à partir d'autres systèmes

Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). Vous n'êtes pas facturé pour l'importation des données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus global d'importation de données dans votre instance est abordé à la rubrique Import Sets .

Vous trouverez un module d'apprentissage qui vous guide tout au long du processus d'importation des données à l'adresse https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

Un article sur l'exécution de cartes de transformation s'affiche à l'adresse https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow/

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data/
app_store_learnv2_importingdata_sandiego_run_a_transform_map .

Important : Pour importer les données sans facturer, vous devez *désactiver l'option « Exécuter les règles métier »* avant d'exécuter la carte de transformation pour importer les données. Si vous ne désactivez pas les règles métier, les enregistrements de données importés sont marqués comme activité et une licence vous est facturée.

Procédure

1. Créez une carte de transformation.
   Consultez les Créer une carte de transformation pour obtenir les instructions.

   Important : Décochez la case **Exécuter les règles métier** avant d'exécuter la carte de transformation.

2. Exécutez la carte de transformation et répétez le processus pour chaque ensemble de données.

Information associée

Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Exécuter les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques liés aux tiers

Vérifiez le bon fonctionnement de TPRM après avoir effectué des changements de configuration, tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs et Gestion des risques liés aux tiers nécessitent l'activation de Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs et du module d'extension Gestion des risques liés aux tiers (com.sn_vdr_risk_asmt) et le chargement des données de démonstration.

GRC : tests de démarrage rapide Gestion des risques fournisseur et Gestion des risques liés aux tiers

Test	Description
GRC : créer une évaluation des risques de l'engagement	Crée et soumet une évaluation des risques d'engagement pour un engagement.
GRC : score du risque du fournisseur - Annuler l'évaluation de l'engagement	Vérifie qu'une demande de recalcul d'une cote de risque est automatiquement créée sur un engagement et un tiers après l'annulation d'une évaluation de l'engagement.
GRC : ATF des problèmes du fournisseur	Crée et soumet un formulaire de problème de risque de tiers et un formulaire de tâche de risque de tiers.
GRC : créer une évaluation des risques du fournisseur	Créez une évaluation des risques du fournisseur et soumettez-la à un fournisseur.
GRC : Portail fournisseurs - évaluation de la réponse et du retour	Le contact du fournisseur répond et soumet l'évaluation dans le Portail fournisseurs de Service.
GRC : évaluation de la hiérarchisation des fournisseurs	Sélectionnez une évaluation et soumettez-là à ses évaluateurs respectifs après avoir changé la durée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configuration de l'évaluation classique

Les rôles de gestionnaire et d'administrateur TPR impliquent une grande variété de responsabilités. Une fois l'outil configuré, vous configurez des paramètres supplémentaires qui activent et améliorent les TPRM système de base tâches quotidiennes d'évaluation des risques.

Vue d'ensemble de la configuration de l'évaluation

En effectuant les tâches de la liste de vérification de configuration de l'évaluation pour TPRM, vous installez et configurez l'application TPRM pour répondre à vos besoins uniques en matière de notation et d'évaluation des risques pour les tiers, les engagements et les autres entités à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Remarque :

Pour tous les messages personnalisés que vous créez, il est de votre responsabilité de générer les enregistrements de sys_ui_message correspondants. Cette étape est cruciale si vous souhaitez que les messages personnalisés soient extraits et traduits.

Liste de vérification de configuration de l'évaluation pour TPRM

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires

Tâche	Description
Configurez des échelles d'évaluation des risques pour la notation des évaluations et des questionnaires.	Vous pouvez configurer l'échelle d'évaluation des risques sélectionnée par défaut pour tous les questionnaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez des domaines ou des zones de risque tiers.	Vous pouvez configurer la méthode de notation et le poids sélectionnés par défaut pour tous les tiers associés à un domaine de risque spécifique. Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez des critères de domaine de risque de tiers, qui sont le groupe de domaines ou de domaines de risque qui s'appliquent à un type de tiers.	Vous pouvez ajuster le poids et la méthode de notation de chaque domaine de risque dans une définition de critère. Pour plus d'informations, consultez Définir des critères de domaine de risque de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez les critères de tiers et de composant d'engagement.	Les composants sont des entités dont le risque peut être évalué. Les critères de composant sont des groupes de composants liés à un type particulier de tiers ou d'engagement. Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux composants ou modifier les composants existants. Vous pouvez toutefois définir les critères (en termes de méthode de notation et de poids) à utiliser pour évaluer les composants. Vous pouvez mettre à jour la **méthode de définition du score par défaut** pour spécifier comment plusieurs scores sont calculés pour chaque domaine de risque. Vous pouvez utiliser le **poids par défaut** pour ajuster le poids des scores des fournisseurs tiers dans la cote de risque globale du tiers. Les classifications de composants suivantes sont disponibles. • Composants de tiers ◦ Évaluations des risques de tiers (évaluations des risques externes) ◦ Filiales ◦ Engagements ◦ Cote des renseignements sur les risques • Composants de l'engagement ◦ Évaluations des risques d'engagement ◦ Produit ◦ Principal ◦ Installation ◦ Autre Pour plus d'informations sur la définition des critères de composant, reportez-vous à la section Définir des critères de composant. Pour en savoir plus sur l'impact des composants d'engagement sur les éléments

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	tiers, reportez-vous à la section Surveillance des éléments tiers. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez des règles de notation de risque de tiers et d'engagement.	Définissez les critères, basés sur les scores de risque, qui déterminent quels tiers ou engagements nécessitent des évaluations. Les règles de notation de risque de tiers s'appliquent aux filiales, aux engagements et aux domaines de risque de tiers. Les règles de notation du risque de l'engagement ne s'appliquent qu'aux engagements. Pour plus d'informations, consultez Définir des règles de notation de risque de tiers et Définir les règles de notation du risque de l'engagement. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Créez des modèles de questionnaire ou de demande de document.	Vous pouvez réutiliser les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document pour rationaliser la création de nouveaux questionnaires et demandes de documents. Les classifications de modèles suivantes sont disponibles. • Modèle de questionnaire • Modèle de demande de document • Modèle de questionnaire de hiérarchisation • Modèle de tiers • Modèle IRQ • Modèle de collection Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Importez des questionnaires à l'aide d'une feuille de calcul Excel.	Cette tâche est facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	Après avoir préparé votre feuille de calcul Excel, vous pouvez importer vos données, puis créer automatiquement des questionnaires à partir de modèles. Pour plus d'informations, consultez Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez une catégorie de mesures (banque de questions), qui est un groupe de questions liées à un type d'évaluation.	Ajoutez des questions à une banque de questions afin de pouvoir réutiliser des ensembles de questions dans un modèle de questionnaire. Vous pouvez ajouter de nouvelles questions et des questions provenant de questionnaires existants. Pour plus d'informations, consultez Configurer et gérer une banque de questions. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Créez des questions pour répondre à vos besoins d'évaluation.	Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions inclus avec le système de base. Pour plus d'informations, consultez Définir une question. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez une option permettant d'utiliser des valeurs normalisées pour la notation.	Vous pouvez utiliser le paramètre **d'entrée de normalisation maximale** pour utiliser des valeurs normalisées afin de calculer les scores d'évaluation pour les questions à choix ou à sélection multiple avec la case à cocher non cochée. La normalisation des valeurs peut aider à garantir des comparaisons cohérentes entre différentes entités. Pour en savoir plus sur l'impact de ce paramètre sur les scores, reportez-vous à la section Normaliser les scores des mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	Remarque : Cette option est disponible sous l'onglet Type de question d'un enregistrement de mesure d'évaluation (question). Pour plus d'informations sur la configuration des questions, reportez-vous à la section Définir une question. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Créez des modèles d'évaluation pour les questionnaires externes.	Vous pouvez créer un modèle d'évaluation avec des exigences de durée définies et des questionnaires joints par défaut afin de rationaliser le processus d'évaluation pour différents types de tiers et d'engagements. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation externe. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Créer des règles de génération de problèmes.	Cette tâche est facultative. Configurez des règles qui génèrent automatiquement des problèmes pour les évaluations externes. Spécifiez une évaluation des risques de tiers, un modèle de questionnaire et les questions auxquelles appliquer la règle, ainsi qu'un modèle de problème et un modèle de tâche à utiliser lors de sa génération. Pour plus d'informations sur la configuration de ces règles, reportez-vous à la section Créer une règle de génération de problème. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Planifiez des évaluations récurrentes.	Cette tâche est facultative. Des évaluations récurrentes peuvent être planifiées pour des tiers ou des engagements. Vous pouvez utiliser un modèle d'évaluation que vous avez créé ou joindre manuellement des demandes de questionnaire et de documents selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se répète sur un calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor
Configurez les réponses d'un questionnaire interne pour joindre automatiquement les questionnaires aux évaluations externes en fonction des réponses, du niveau de risque calculé ou des deux.	Cette tâche est facultative. Pour plus d'informations, consultez Configurer des réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement des questionnaires externes aux évaluations. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Configurez des règles de gestion pilotées par événement.	Cette tâche est facultative. Configurez des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents aux engagements et aux tiers. Pour les engagements et les tiers qui répondent aux critères que vous définissez, spécifiez le calendrier et les modèles d'évaluation. Vous pouvez automatiser tous les types de demandes, à l'exception de l'intégration. Pour plus d'informations sur la configuration de ces règles, reportez-vous à la section Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Vérifiez les évaluations des risques et les calculs de notation.	Cette tâche est facultative. Passez en revue les scores et les cotes de risque dans vos questionnaires et assurez l'exactitude et la cohérence du score de risque en vérifiant l'application correcte des poids, des valeurs normalisées, des méthodes de notation et des échelles de cote de risque. Pour plus d'informations, consultez Vérification des calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Pour plus d'informations sur le calcul des évaluations et de la notation des risques, reportez-vous à la section Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Pour plus d'informations sur l'évaluation et l'automatisation liée au score, consultez Configurer des réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement des questionnaires externes aux évaluations, Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluationÉvaluation du risque lié à un tiersCréer une VRM évaluation automatisée des risques lorsque le niveau de risque affecté change, , et .Automatiser les actions lors des mises à jour des renseignements sur les risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation

L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

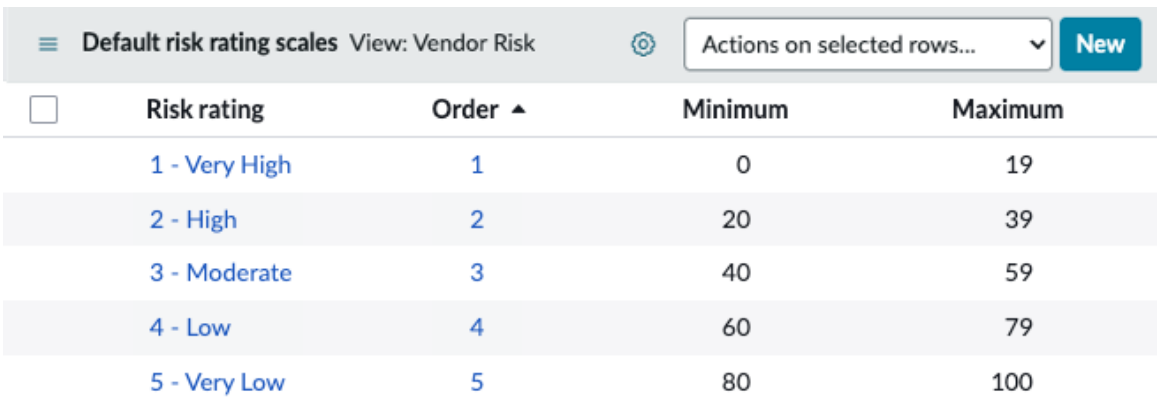
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : De nombreuses organisations trouvent que les paramètres par défaut représentent leurs besoins de manière appropriée et ne modifient pas les paramètres.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Échelle d'évaluation des risques** pour modifier ou affiner l'échelle d'évaluation des risques.

   Le système de base comprend cinq cotes. Vous pouvez personnaliser leurs valeurs maximale et minimale.



Risk rating	Order	Minimum	Maximum
1 - Very High	1	0	19
2 - High	2	20	39
3 - Moderate	3	40	59
4 - Low	4	60	79
5 - Very Low	5	80	100

2. Affinez les valeurs existantes.

   a. Placez le pointeur de la souris sur la cote de risque que vous souhaitez mettre à jour et sélectionnez l'icône **d'informations** pour prévisualiser l'enregistrement de **l'échelle d'évaluation des risques** .

   b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre contextuelle Échelle de cote de risque par défaut.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Personnalisez les **valeurs Minimum** et **Maximum** pour ajuster la valeur la plus basse et la valeur la plus élevée située dans la plage de l'échelle d'évaluation des risques.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir un domaine de risque de tiers

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines de risque. Certaines applications de plateforme appellent les domaines à risque des « domaines à risque ».

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Les domaines à risque sont appelés « domaines à risque » dans certaines applications de plateforme.

Vous pouvez mieux comprendre et atténuer les risques qu'un tiers pose à votre organisation en identifiant les domaines de son activité afin d'évaluer le risque et en quantifiant l'importance (poids) de chaque domaine.

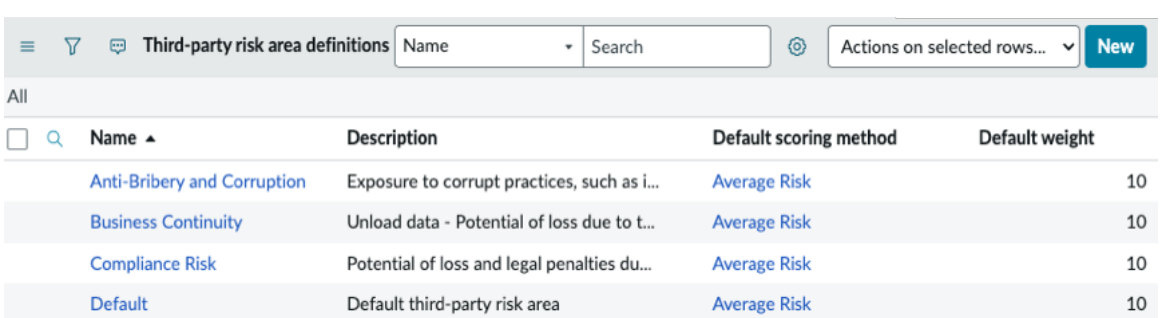
- Domaine à risque de sécurité : un tiers qui traite des données personnelles sensibles dans son infrastructure peut avoir besoin d'être évalué par rapport à sa posture de sécurité.
- Domaine de risque de réputation : si ces données personnelles étaient violées, cela pourrait nuire à votre réputation en raison de l'attention négative des médias.
- Domaine du risque financier : Si un tiers ne parvient pas à livrer à temps, vous devrez peut-être payer des amendes, des règlements ou les deux, ce qui entraînera des pertes financières.

Dans cette procédure, vous créez une *définition de domaine à risque*. Dans chaque définition, vous spécifiez les critères qui déterminent quelles organisations doivent être évaluées pour un type particulier de risque.

Remarque : Les définitions de domaines de risque sont appelées *définitions de domaines de risques* sur les formulaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Domaines de risques**.



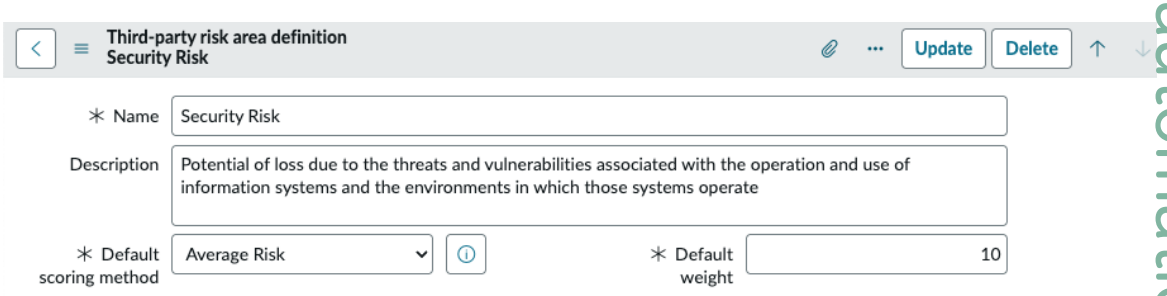
2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du domaine de risque de tiers

Champ	Description
Nom	Nom du domaine de risque.
Description	Description du domaine de risque qui aide les collègues à comprendre l'intention de la définition. Voir l'exemple.
Méthode de définition du score par défaut	Méthode de définition du score par défaut pour les tiers dans ce domaine à risque. Les méthodes de notation sont basées sur la façon dont un contact de tiers répond à 100 questions : ○ Risque moyen : une moyenne arrondie des notations permet d'obtenir un risque moyen (modéré) pour le tiers. ○ Risque maximal : un score de 0 indique que toutes les questions ont reçu une réponse incorrecte et que le risque pour ce tiers serait le risque maximal (critique). ○ Risque minimum : un score de 100 indique que toutes les questions ont reçu une réponse correcte et que le risque pour ce tiers serait un risque minimum (mineur). **Remarque :** Chaque organisation dans un domaine de risque particulier hérite de la méthode de notation et du poids de la définition du domaine de risque. Les gestionnaires des risques de tiers peuvent remplacer les valeurs si nécessaire.
Pondération par défaut	Poids par défaut des tiers dans ce domaine de risque.



Définir des critères de domaine de risque de tiers

Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers.

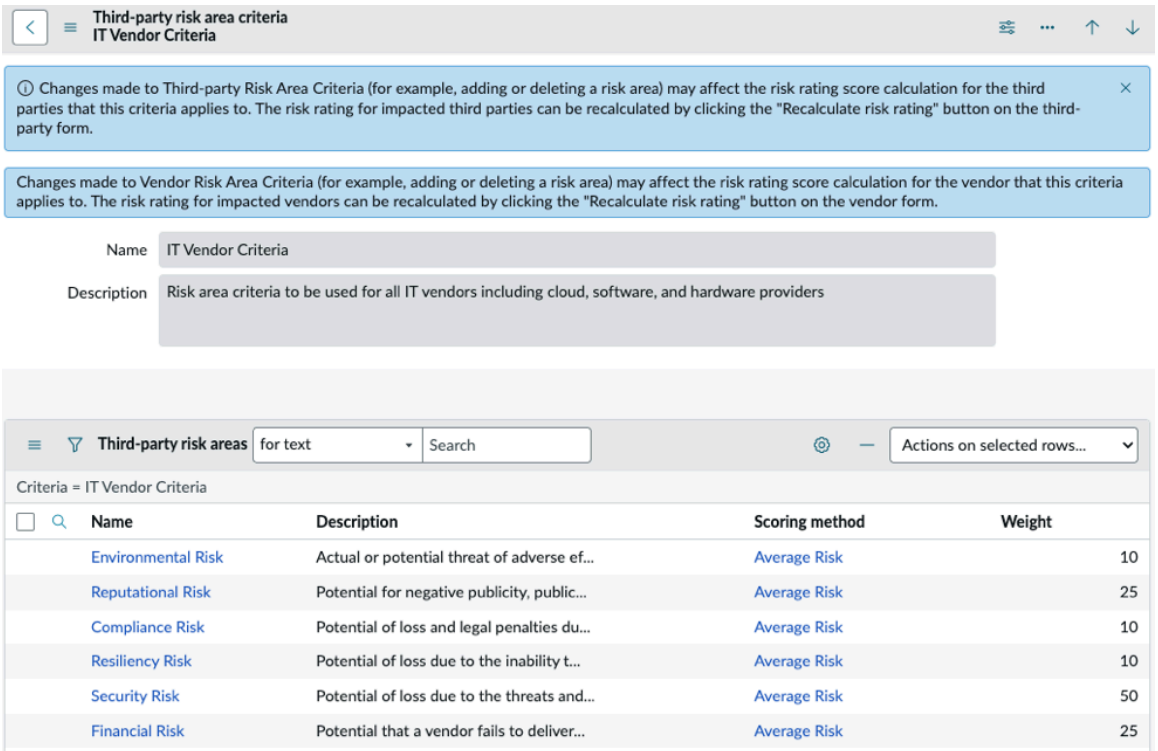
Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il s'agit d'un exemple de groupe de domaines de risque que vous incluez dans un critère de domaine de risque que vous pouvez appliquer aux fournisseurs de services informatiques.

Remarque : Les domaines à risque sont appelés « domaines à risque » dans certaines applications de plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



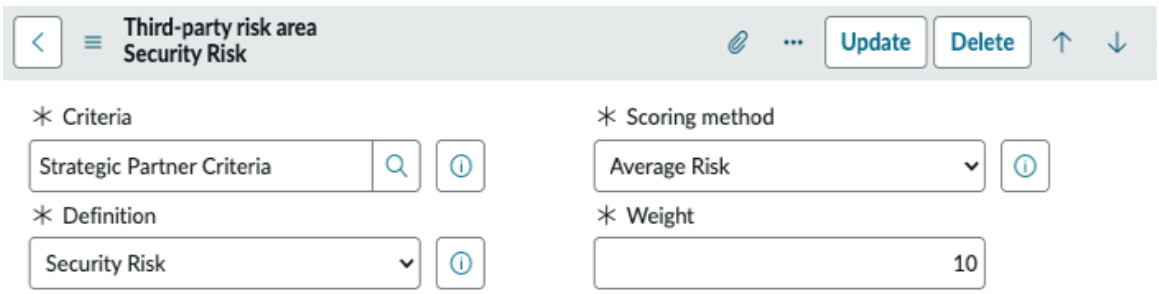
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critère de domaine de risque**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez un **nom** et une **description**, puis enregistrez l'enregistrement.
   La liste connexe Domaines de risque de tiers s'affiche. Dans les étapes suivantes, vous spécifiez les domaines de risque à inclure dans les critères de domaine de risque.
3. Dans la liste connexe Domaines de risque de tiers, sélectionnez **Modifier**.
4. Sur la page Modifier les membres, sélectionnez les domaines de risque de tiers à ajouter à l'enregistrement de critères de domaine de risque de tiers, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - Les domaines de risque de tiers sélectionnés apparaissent dans la liste connexe Domaines de risque de tiers.
   - La méthode de notation et la pondération sont copiées à partir des domaines de risque.
   - Vous pouvez ajuster le poids de chaque domaine de risque dans une définition de critère.
   - Vous pouvez remplacer les valeurs si nécessaire.
5. **Facultatif :** Pour modifier la **méthode de calcul du score** et le **poids**, sélectionnez le nom d'un domaine de risque de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Les changements apportés à la méthode de notation et au poids sont utilisés pour l'enregistrement des critères du domaine de risque du tiers, mais ne sont pas enregistrés dans les enregistrements de définition du domaine de risque individuel.



Example:
Supposons que vous créez un critère de domaine de risque de tiers avec deux domaines de risque : Financier et Sécurité. Financial a une méthode de notation de risque minimum et une pondération de 10.

- Votre société est plus concernée par les critères liés à la sécurité, c'est pourquoi le domaine de risque de sécurité dispose d'une méthode de notation de risque moyen et d'une pondération de 20.
- Les pondérations pour les deux domaines de risque totalisent 30. Ce qui donne au domaine de risque un poids de 10, soit 10/30, soit environ 33 %.
- Le domaine de risque avec un poids de 20 est calculé comme 20/30, soit environ 66 %.
- Si les deux zones à risque avaient un poids de 10, elles porteraient chacune un poids de 50 %.

Définir des critères de composant

Les composants correspondent aux entités dont vous pouvez évaluer les risques (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers ou d'engagement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les composants correspondent aux entités pour lesquelles vous pouvez évaluer les risques. Il est système de base livré avec les types de composants suivants :

- Composants de tiers
  - Évaluations des risques de tiers (évaluations des risques externes)
  - Filiales
  - Engagements
  - Cote des renseignements sur les risques
- Composants de l'engagement
  - Évaluations des risques d'engagement
  - Produit
  - Principal
  - Installation
  - Autre

Traduction automatique

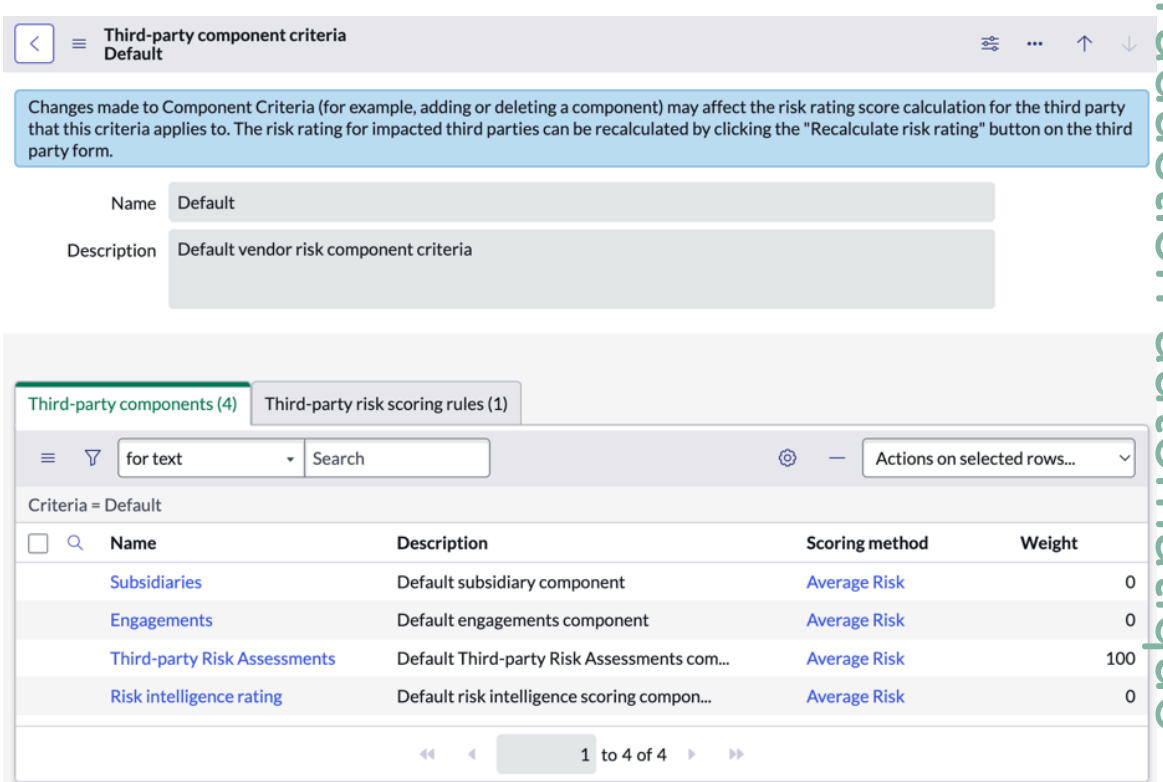
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les composants de tiers ou d'engagement en accédant à **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Composants de tiers** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Composants des engagements**.

Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux composants ou modifier les composants existants. Vous pouvez toutefois définir les critères (en termes de méthode de notation et de poids) à utiliser pour évaluer les composants. Vous pouvez mettre à jour la **méthode de définition du score par défaut** pour spécifier comment plusieurs scores sont calculés pour chaque domaine de risque. Vous pouvez utiliser le **poids par défaut** pour ajuster le poids des scores des fournisseurs tiers dans la cote de risque globale du tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critère de composant de tiers** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critère du composant de l'engagement**.
2. Sélectionnez l'entrée **Par défaut** pour ouvrir les critères par défaut.



3. En fonction de l'importance que votre société accorde à chacun des types de composants, ouvrez chaque composant et affectez-lui une pondération.

   Par exemple, vous pouvez créer des critères de composant pour tous les tiers informatiques qui se soucient le plus des évaluations des risques de tiers, comme suit :

Exemple : affectation d'un poids à un composant pour des tiers informatiques

Composant	Pondération
Filiales	5
Engagements	5

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant	Pondération
Évaluations des risques externes	90.0

4. Lorsque vous avez terminé d'attribuer des poids, sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir des règles de notation de risque de tiers

Définissez des critères, basés sur les scores de risque, qui déterminent quels tiers nécessitent des évaluations. Les règles de notation du risque de tiers s'appliquent aux filiales et aux engagements, ainsi qu'aux domaines de risque de tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Règles de définition de score de risque de tiers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

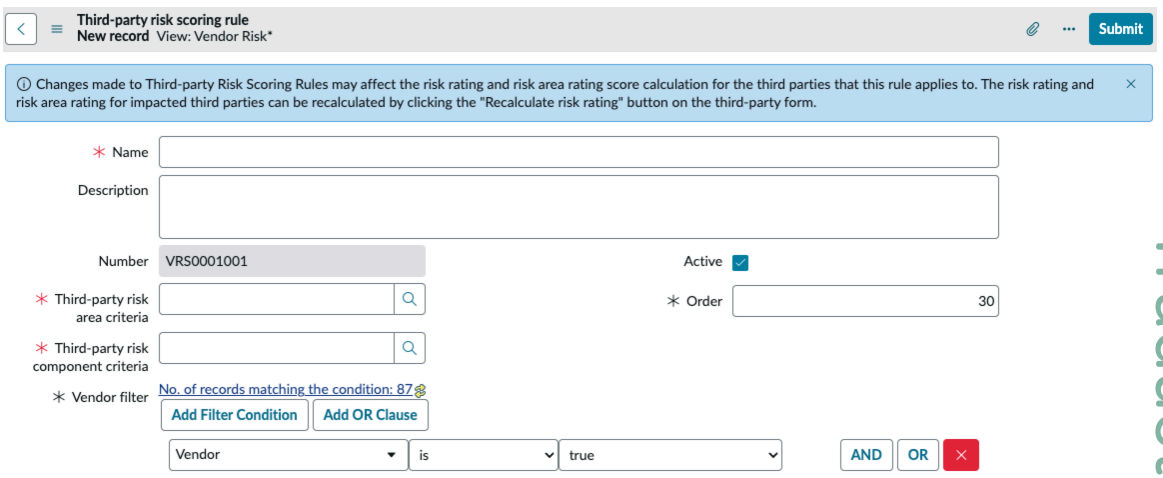
Formulaire Règle de notation de risque du tiers

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de notation.
Description	Description de la règle de notation afin d'aider d'autres utilisateurs à comprendre son intention.
Numéro	Pour chaque règle de notation des risques de tiers, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte VRS. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Critères de domaine de risque du tiers	Critères du domaine de risque qui s'appliquent à cette règle de notation du risque de l'engagement. Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers. Pour en savoir plus sur la façon dont les critères sont définis, reportez-vous à la section Définir des critères de domaine de risque de tiers .
Critère des composants de risque de tiers	Critères pour les évaluations des risques de tiers, les engagements et les filiales qui s'appliquent à cette règle de notation du risque. *Les composants* correspondent aux entités dont vous pouvez évaluer les risques (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers ou d'engagement. Consultez Définir des critères de composant.
Actif	Option permettant d'activer la règle. Seules les règles actives sont appliquées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Sélectionnez l’ordre pour indiquer la priorité de la règle. Si plusieurs règles s’appliquent au même domaine de risque, engagement ou filiale de tiers, celle dont la valeur d’ordre est la plus élevée est appliquée.
Filtre de fournisseur	Utilisez le générateur de conditions pour définir les règles de sélection des tiers. Par exemple, vous pouvez filtrer sur des tiers avec lesquels vous faites beaucoup d’affaires (la taille est de 1 000 000 $) ou des tiers dans une catégorie spécifique (la catégorie est un logiciel).



Définir les règles de notation du risque de l’engagement

Une règle de notation du risque de l’engagement spécifie les critères du composant qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l’évaluation. Par exemple, une règle pourrait activer les évaluations pour les engagements qui impliquent plus de 40 000 $ par an. Les règles de notation d’engagement s’appliquent uniquement aux engagements.

Avant de commencer

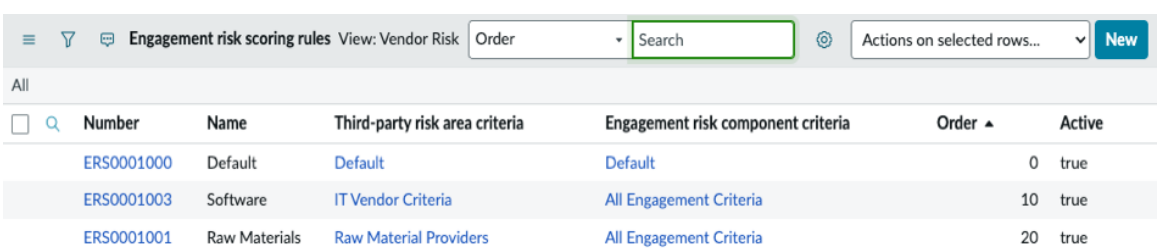
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Les règles de notation du risque de l’engagement s’appliquent uniquement aux engagements et non aux tiers parents. Par conséquent, les scores de la cote de risque de l’engagement ne s’appliquent qu’aux évaluations des risques pour l’engagement.

Procédure

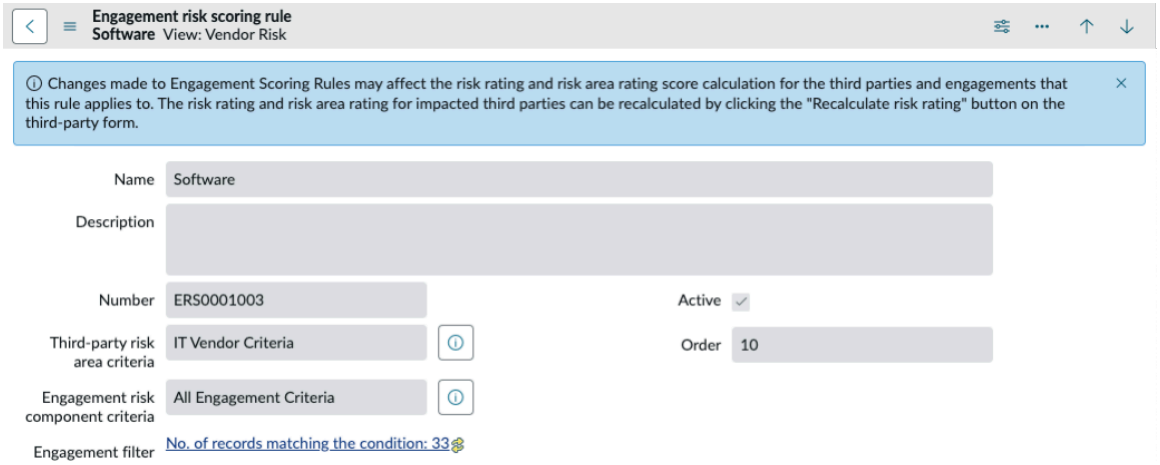
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Règles de définition du score de risque de l'engagement**.



2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Règles de définition du score de risque de l'engagement

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de notation.
Description	Description de la règle de notation.
Numéro	Pour chaque règle de notation du risque d'engagement, le système affecte automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte ERS. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Critères de domaine de risque du tiers	Les critères de domaine de risque de tiers qui s'appliquent à cette règle de notation du risque de l'engagement. Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers. Pour en savoir plus sur la façon dont les critères sont définis, reportez-vous à la section Définir des critères de domaine de risque de tiers .
Critère du composant de risque de l'engagement	Les critères du composant de risque de l'engagement qui s'appliquent à cette règle de notation du risque de l'engagement. *Les composants* correspondent aux entités dont vous pouvez évaluer les risques (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers ou d'engagement.
Actif	Option permettant d'activer la règle. Seules les règles actives sont appliquées aux engagements.
Ordre	Indiquez l'ordre dans lequel indiquer la priorité de la règle. Si plusieurs règles s'appliquent au même engagement, celle avec la valeur d'ordre la plus élevée est appliquée.
Filtre d'engagement	Critères de sélection des engagements. Utilisez le générateur de conditions pour définir les critères.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, vous pouvez effectuer des évaluations pour des tiers avec lesquels vous faites beaucoup d'affaires : Les dépenses annuelles sont supérieures à 40 000 $ ou des tiers dans une catégorie particulière : La catégorie est le logiciel.

Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation

Utilisez la fonctionnalité Gestion pilotée par les événements pour configurer des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents aux engagements et aux tiers. Pour les engagements et les tiers qui répondent aux critères que vous définissez, spécifiez le calendrier et les modèles d'évaluation. Vous pouvez automatiser tous les types d'évaluation, à l'exception de l'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste icône . Dans la liste **Gestion pilotée par les événements** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Hérité : accéder à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** puis sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

   Les paramètres suivants s'affichent sous forme de sections sur la page de l'espace de travail et de listes connexes sur le formulaire hérité.

Formulaire Règle de gestion pilotée par événement

Champ	Description
Nom	Nom significatif pour la règle afin d'aider d'autres personnes à comprendre son intention et son fonctionnement.
Numéro	Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte EMR. Dans la table d'historique des exécutions de règle, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique à chaque exécution qui commence par le texte EMH. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Justification commerciale	La raison business de la définition du processus automatisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description technique	Conditions qui déclenchent la ruée et types de tiers qui sont affectés.
Champ d'application : spécifiez le type d'évaluation à générer et le modèle à utiliser.	
Catégorie	○ Évaluation externe : envoyez des questionnaires et des demandes de documents. Dans le champ **S'applique à** , vous indiquez si vous souhaitez envoyer les documents à des tiers ou à des engagements. ○ Réévaluer l'engagement : Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous subissiez des changements dans les lignes d'approvisionnement de votre tiers. Vous voudrez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire. ○ Réévaluer l'engagement pour le renouvellement du contrat : Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers ou un engagement actuel en effectuant une diligence raisonnable. ○ Engagement de séparation avec diligence raisonnable : Déterminez si la séparation (mettre fin à la relation) avec un engagement est le plan d'action optimal en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagement, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes. ○ Engagement de séparation sans diligence raisonnable : Demandez la résiliation définitive d'un engagement à la fin d'un engagement ou si vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin d'effectuer une diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par l'engagement ne seront plus poursuivis. pour des détails importants, voir Séparation d'un engagement sans effectuer de diligence raisonnable.
Concerne	Ce champ n'est modifiable que si vous définissez la catégorie sur **Évaluation externe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Spécifiez si les questionnaires et les demandes de documents doivent être envoyés à des tiers ou à des engagements.
Modèle de questionnaire interne	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez une catégorie autre que **l'évaluation externe**. Modèle qui spécifie le contenu du questionnaire sur le risque inhérent (IRQ). **Remarque :** Si la règle est liée à des demandes de diligence raisonnable et que n'est Moteur d'évaluation intelligent pas activée, le modèle IRQ fait référence à la table de modèles classique (asmt_metric_type). Si le Moteur d'évaluation intelligent est activé, il fera référence à la table du modèle TPRM (sn_vdr_risk_asmt_sae_questionnaire_template).
Modèle d'évaluation	Ce champ s'affiche uniquement si vous définissez la catégorie sur **Évaluation externe**. Modèle qui spécifie les questionnaires et les demandes de documents à envoyer.
Options d'exécution : définissez le déclencheur et le calendrier de génération des évaluations.	
Type d'exécution	Spécifiez comment la règle doit être déclenchée. ○ **Unique** : envoyez l'évaluation des risques de tiers à la date que vous spécifiez dans le champ Date de **début** . ○ **Récurrent** : envoyez l'évaluation des risques de tiers selon le calendrier que vous spécifiez avec le paramètre **Fréquence** . ○ **Sur demande** : la règle s'exécute uniquement lorsqu'un utilisateur sélectionne **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

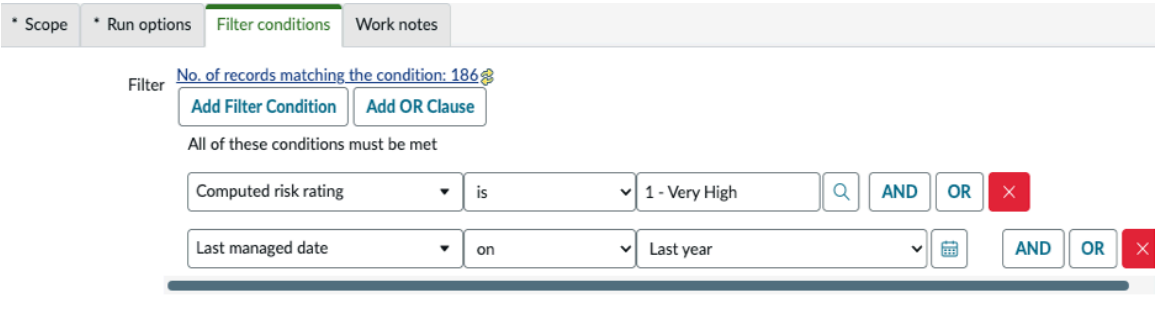
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Quel que soit le paramètre Type **d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** pour l'exécution est enregistrée comme **manuelle**.
Fréquence	Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez le type **d'exécution récurrente** . Spécifiez la fréquence à laquelle la règle doit être exécutée.
Date de début	Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez le type **d'exécution récurrente** ou **ponctuelle** . Première date à laquelle une règle active peut être exécutée (en fonction des conditions de filtre spécifiées). Une règle ponctuelle s'exécute à la date de début.
Date de fin	Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez le type **d'exécution récurrente** . Dernière date à laquelle une règle active peut être exécutée (en fonction des conditions de filtre spécifiées). Une règle devient inactive après la date de fin. Si vous ne spécifiez pas de date de fin, la règle continue jusqu'à ce que vous la supprimiez ou la mettiez à jour.

3. Spécifiez les conditions de ce filtre.
   Utilisez l'éditeur de filtre pour spécifier les conditions qui déterminent quels tiers ou engagements doivent recevoir les questionnaires et les demandes de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous sélectionnez **Définir**, le système applique le filtre et affiche un lien pour vous permettre d'afficher la liste des engagements ou des tiers qui correspondent aux conditions de filtre.

4. Spécifiez comment l'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], le propriétaire et le négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] sont sélectionnés pour les engagements ou les tiers qui correspondent aux conditions de filtre.

Option	Description
Utiliser la dernière	Affectez l'utilisateur qui a exécuté la fonction pour l'engagement en dernier.
Utiliser l'intégration	Affectez l'utilisateur qui a effectué la fonction le plus récemment lors de l'intégration de l'engagement.
Spécifier maintenant	Lorsque vous sélectionnez cette option, une zone de sélection s'ouvre pour vous permettre de spécifier l'utilisateur.
Spécifier ultérieurement	Lorsque vous sélectionnez cette option, une fois la règle enregistrée, vous ou un autre utilisateur pouvez spécifier l'évaluateur TPR ou le négociateur des risques contractuels approprié ultérieurement au cours du workflow. Cette option n'apparaît pas pour la sélection du propriétaire.

5. Sélectionnez **Enregistrer** dans l'espace de travail ou **Soumettre** dans le formulaire.
   - Le système enregistre la règle.
   - Quel que soit le paramètre Type **d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** pour l'exécution est enregistrée comme **manuelle**.
   - Le système affiche les valeurs supplémentaires en lecture seule suivantes dans l'onglet **Détails** de l'espace de travail et sur le formulaire.

Valeurs supplémentaires

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la règle. Par défaut, les règles nouvellement définies ne sont pas actives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Seules les règles actives dont la valeur **d'état d'exécution** est **Prêt** peuvent s'exécuter lorsque les conditions spécifiées sont remplies. ○ Vous pouvez toutefois exécuter une règle configurée sur **demande,** qu'elle soit active ou non.
État d'exécution	○ **Prêt** : la règle est définie et peut s'exécuter selon les conditions de filtre et le calendrier. **Remarque :** Seules les règles actives dont la valeur **d'état d'exécution** est **Prêt** peuvent s'exécuter lorsque les conditions spécifiées sont remplies. ○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (des questionnaires et des demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : La durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique combien de temps la règle a été exécutée. **Remarque :** Quel que soit le paramètre Type **d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** pour l'exécution est enregistrée comme **manuelle**. Si une règle semble bloquée pendant une durée excessive : **a.** Accéder à **L'automatisation des processus** > **Gestion des flux** > **File d'attente de l'événement**. **b.** Recherchez la tâche en arrière-plan de la plateforme dont le nom commence par `sn_vdr` ou `sn_tprm` qui est à l'état **d'erreur** .
Prochaine exécution planifiée	Pour les règles avec un **type d'exécution** récurrente, la date en lecture seule de la prochaine exécution planifiée est calculée en fonction des conditions de filtre spécifiées et du paramètre **Fréquence** .
Dernière exécution réussie	Horodatage de la dernière exécution à l'état **Réussi.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Afficher l'historique d'exécution des règles de gestion pilotées par événement

Afficher l'historique d'exécution des règles de gestion pilotées par événement

Lorsqu'une règle de gestion pilotée par événement s'exécute, elle génère automatiquement et envoie des questionnaires et des demandes de documents à des tiers. Vous pouvez afficher l'état actuel (en cours, réussi ou rappelé) de toutes les exécutions de règles. Sélectionnez un numéro d'enregistrement pour en afficher les détails et pour afficher l'ensemble des évaluations générées par la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste icône . Dans la liste **Gestion pilotée par les événements** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Hérité : accéder à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** puis sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Sélectionnez l'onglet **Historique de gestion pilotée par événement** dans l'espace de travail ou affichez la liste connexe Historique de gestion pilotée par événement sur le formulaire.

   Chaque enregistrement d'une exécution comprend les valeurs en lecture seule suivantes :

Historique de gestion pilotée par événement

Champ	Description
Numéro	Sélectionnez un nombre pour afficher l'onglet **Détails** de l'exécution. Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte EMR. Dans la table d'historique des exécutions de règle, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique à chaque exécution qui commence par le texte EMH. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Action de déclencheur	○ **Travail planifié** : la règle s'exécutait selon le calendrier spécifié pour le paramètre **Fréquence** . ○ **Manuel** : la règle s'exécutait lorsqu'un utilisateur **sélectionnait Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Début de l'exécution	Date et heure auxquelles la règle a commencé à s’exécuter. Pour les règles en cours d’exécution : La durée entre l’horodatage de **début d’exécution** et l’heure actuelle indique combien de temps la règle a été exécutée.
Exécution terminée	Date et heure auxquelles la règle a mis fin à une exécution.
État	○ **En cours d’exécution** : la règle est en cours d’exécution (des questionnaires et des demandes de documents sont en cours d’envoi). Pour les règles en cours d’exécution : La durée entre l’horodatage de **début d’exécution** et l’heure actuelle indique combien de temps la règle a été exécutée. ○ **Réussi** : la règle s’est exécutée jusqu’à son achèvement et a envoyé tous les questionnaires et demandes de documents à des tiers. ○ **Rappel en cours** : la règle a été rappelée et supprime actuellement les questionnaires et les demandes de documents des portails tiers. ○ **Rappel** : une fois l’exécution de la règle terminée, un utilisateur a rappelé les évaluations de risques de tiers. Consultez Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par événement.

Afficher les évaluations générées par les règles de gestion pilotées par événement

Lorsqu’une règle de gestion pilotée par événement s’exécute, elle génère automatiquement et envoie des questionnaires et des demandes de documents à des tiers. Vous pouvez afficher l’état actuel (en cours, réussi ou rappelé) de toutes les exécutions de règles. Sélectionnez un numéro d’enregistrement pour en afficher les détails et pour afficher l’ensemble des évaluations générées par la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur le Espace de travail de gestion des fournisseurs, utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :

   - Pour afficher toutes les demandes DD et évaluations pour une règle particulière :

     a. Sélectionnez l'icône Liste icône.

     b. Dans la liste **Règles de gestion pilotées par événement** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Toutes**.

     c. Dans la liste **Gestion pilotée par les événements** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.

     d. Sélectionnez une règle.

     e. Dans l'onglet **Historique de gestion pilotée par événement** , sélectionnez une exécution.

     f. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

   - Pour afficher les demandes DD et les évaluations pour une exécution particulière d'une règle :

     a. Sélectionnez l'icône Liste icône.

     b. Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Exécutions réussies** ou **Exécutions rappelées**.

     c. Sélectionnez une exécution.

     d. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

2. Sur l'interface héritée, utilisez la méthode suivante :

   - Pour afficher les demandes DD et les évaluations pour une exécution particulière d'une règle :

     a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** puis sélectionnez l'une des options : **Exécutions réussies**, **Exécutions rappelées**.

     b. Sélectionnez une exécution.

     c. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

3. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour afficher l'enregistrement d'une exécution.

   Chaque enregistrement comprend les valeurs en lecture seule suivantes :

Historique de gestion pilotée par événement

Champ	Description
Numéro	Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte EMR. Dans la table d'historique des exécutions de règle, le système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	attribue automatiquement un numéro d'ID unique à chaque exécution qui commence par le texte EMH. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Action de déclencheur	○ **Travail planifié** : la règle s'exécutait selon le calendrier spécifié pour le paramètre **Fréquence** . ○ **Manuel** : la règle s'exécutait lorsqu'un utilisateur **sélectionnait Exécuter maintenant**.
Début de l'exécution	Date et heure auxquelles la règle a commencé à s'exécuter. Pour les règles en cours d'exécution : La durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique combien de temps la règle a été exécutée. Si une règle semble bloquée pendant une durée excessive : **a.** Accéder à **L'automatisation des processus** > **Gestion des flux** > **File d'attente de l'événement**. **b.** Recherchez la tâche en arrière-plan de la plateforme dont le nom commence par sn_vdr ou sn_tprm qui est à l'état **d'erreur** .
Exécution terminée	Date et heure auxquelles la règle a mis fin à une exécution.
État	○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (des questionnaires et des demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : La durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique combien de temps la règle a été exécutée. ○ **Réussi** : la règle s'est exécutée jusqu'à son achèvement et a envoyé tous les questionnaires et demandes de documents à des tiers. ○ **Rappel** : une fois l'exécution de la règle terminée, un utilisateur a rappelé les questionnaires et les demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de documents. Consultez Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par événement.

Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par événement

Vous pouvez rappeler les évaluations des risques de tiers (questionnaires et demandes de documents) qui ont été envoyées par une règle de gestion pilotée par événement. Les éléments sont supprimés du portail du tiers pour tous les tiers ou engagements qui n'ont pas encore répondu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Les questionnaires et les demandes de documents sont supprimés du portail du tiers uniquement pour les tiers lorsqu'aucun élément n'a encore été retourné.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste icône. Dans la liste **Gestion pilotée par les événements** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Hérité : accéder à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par événement** puis sélectionnez l'une des options suivantes : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Saisissez un texte qui explique le motif du rappel des éléments dans le champ **Justification du rappel** , puis sélectionnez **Rappel**.

   Les évaluations des risques de tiers sont supprimées des portails des fournisseurs tiers affectés et la valeur **d'état** de la règle est définie sur **Rappelé**.

Normaliser les scores des mesures

Vous pouvez utiliser le paramètre **d'entrée de normalisation maximale** pour utiliser des valeurs normalisées afin de calculer les scores d'évaluation des questions (mesures).

Quand l'entrée de normalisation maximale s'applique

Le champ **d'entrée Normalisation maximale** s'affiche uniquement lorsque :

- Le type de données de la question est **Choix** ou **Sélection multiple**.
- La case **Noté** n'est pas cochée.

Pour utiliser la notation normalisée, la valeur affectée à chaque définition de mesure (réponse possible) pour chaque mesure (question) doit être unique.

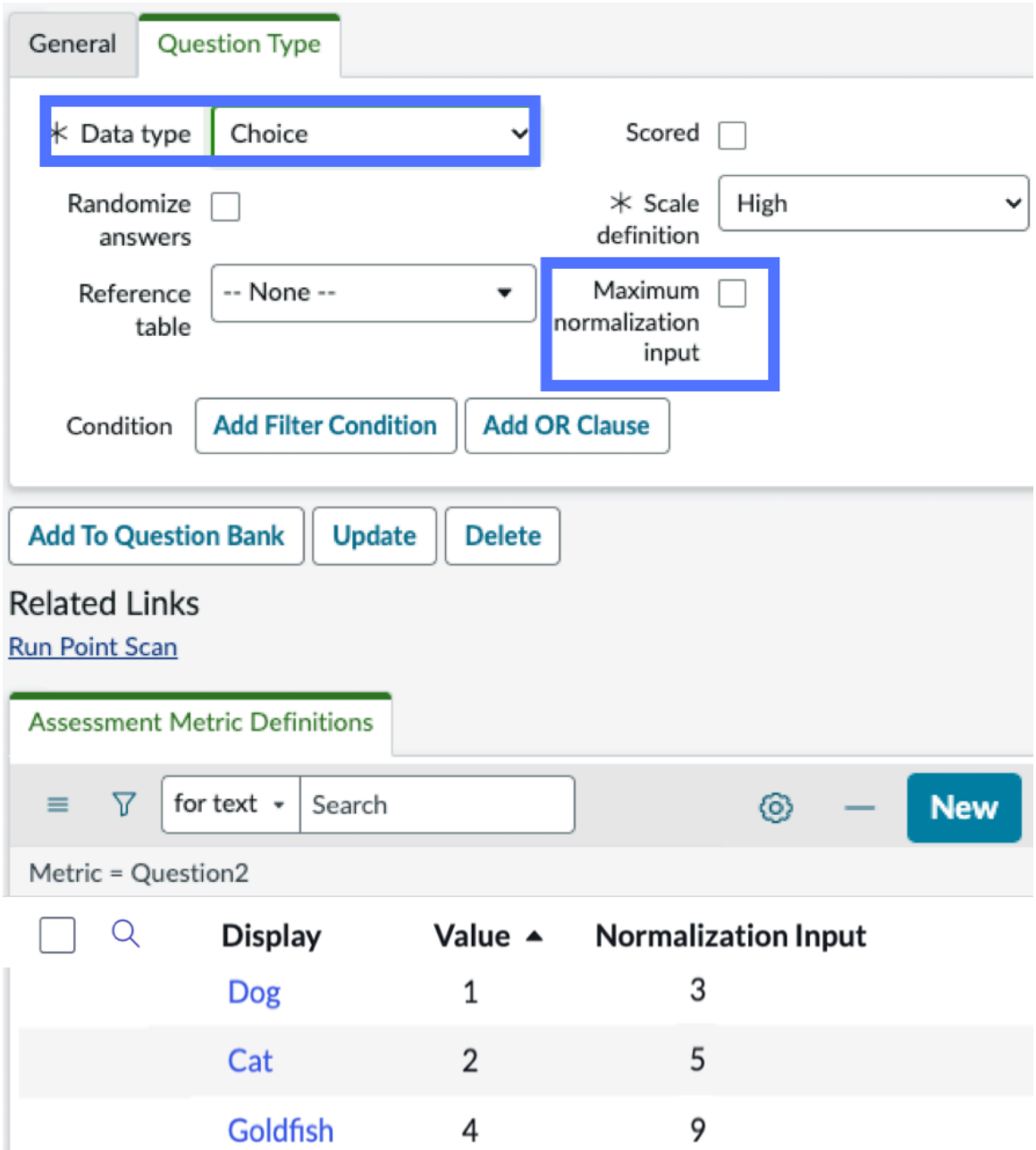
Dans les exemples suivants, la **définition d'échelle** est **Élevée** (des valeurs numériques plus grandes sont bonnes).

Questions de type choix

Lorsque l'entrée Normalisation maximale n'est pas sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formule : ([Valeur de la réponse] – [Valeur la plus basse]) / ([Valeur la plus élevée] – [Valeur la plus basse]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet de choisir parmi des réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4.

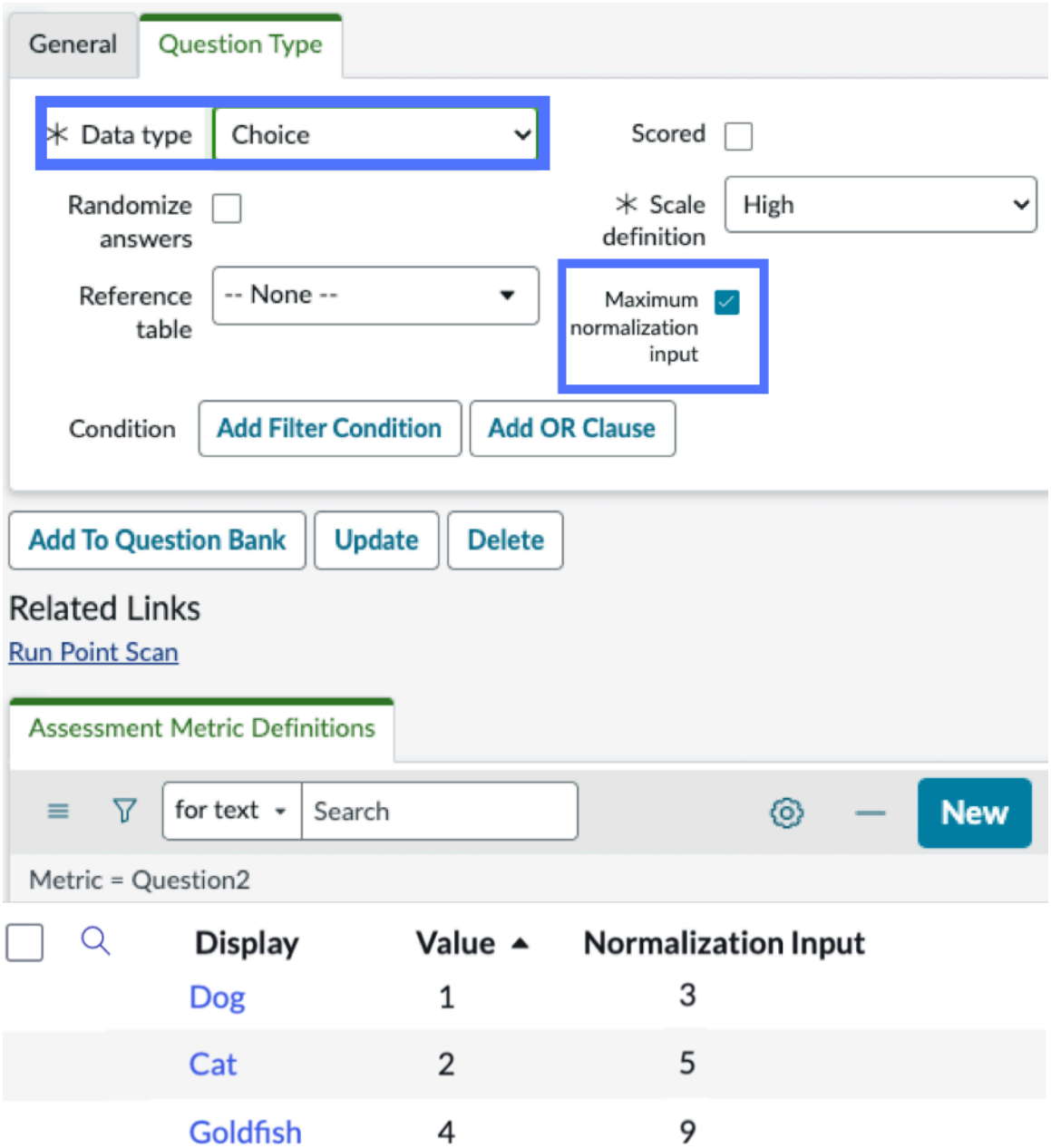
Scores

Réponse	Calcul	Score
Chien	[(1-1)/(4-1)] * 100	0
Cat	[(2-1)/(4-1)] * 100	33
Poisson rouge	[(4-1)/(4-1)] * 100	100

Lorsque l’entrée Normalisation maximale est sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formule : ([valeur de la réponse]/ [valeur la plus élevée]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet de choisir entre des réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4 et des valeurs d'entrée de normalisation de 3, 5 et 9 respectivement.

Scores

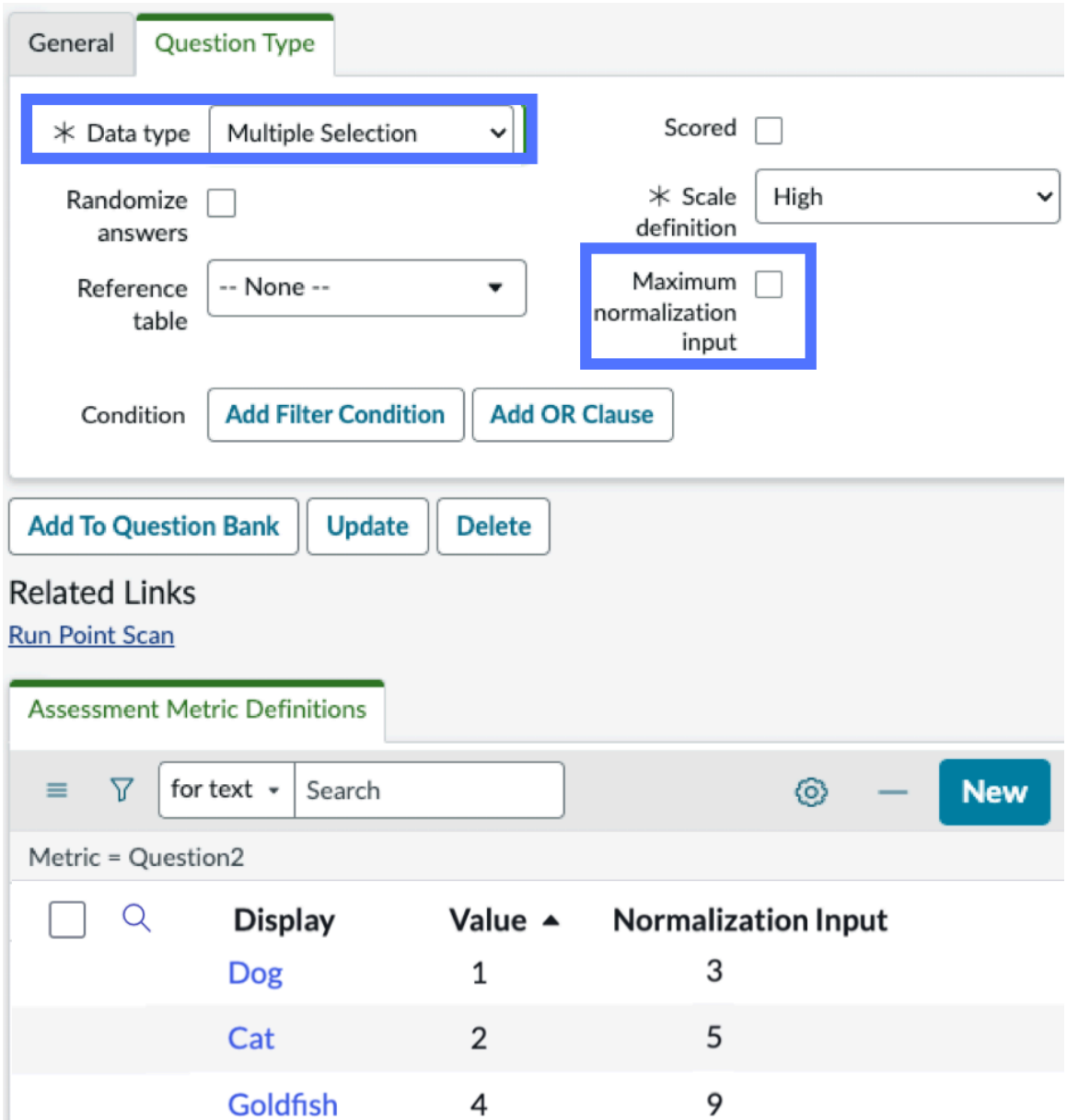
Réponse	Calcul	Score
Chien	(1 / 4) * 100	25
Cat	(2 / 4) * 100	50
Poisson rouge	(4 / 4) * 100	100

Questions de type sélection multiple

Lorsque l'entrée Normalisation maximale n'est pas sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formule : ([Somme des valeurs d'entrée de normalisation pour les réponses sélectionnées] / [Somme de toutes les valeurs d'entrée de normalisation]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet plusieurs sélections parmi les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4 et des valeurs d'entrée de normalisation de 3, 5 et 9 respectivement.

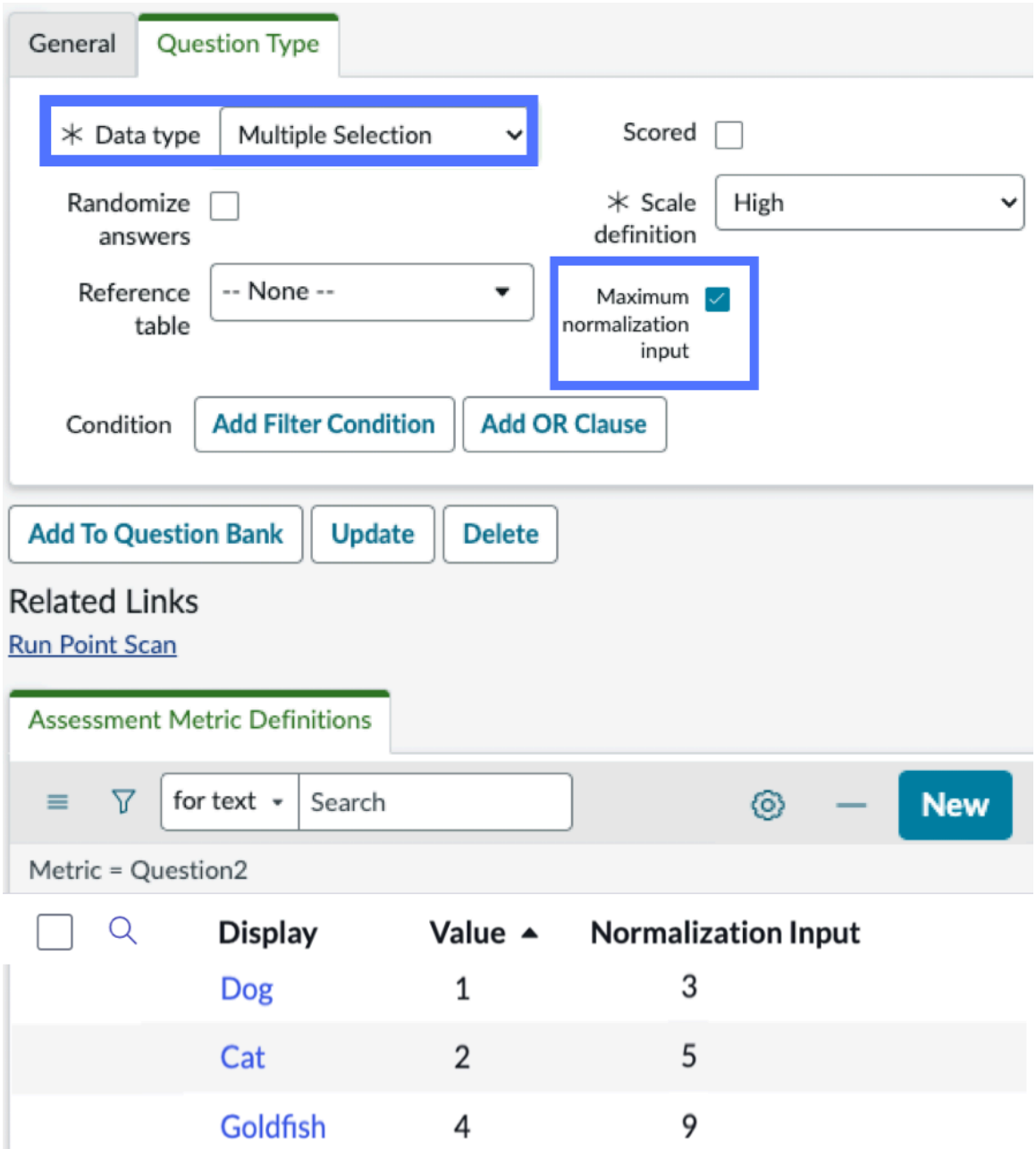
Scores

Réponse	Calcul	Score
Chien et chat	([3+5] / 17) * 100	47
Cat	(5 / 17) * 100	29
Chat et poisson rouge	([5+9] / 17) * 100	82
Poisson rouge	(9 / 17) * 100	53

Lorsque l'entrée Normalisation maximale est sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

- Le système utilise la valeur 0 pour la réponse qui a la valeur la plus basse. Dans cet exemple, la réponse **Dog** se voit attribuer la valeur 0.
- Formule pour chaque sélection : ([Valeur d'entrée de normalisation la plus élevée pour les réponses sélectionnées] / [Valeur maximale des valeurs d'entrée de normalisation]) * 100.
- Le score de la mesure (question) est le score calculé maximal parmi toutes les réponses.

Dans cet exemple, l'utilisateur sélectionne **Chien** et **Chat**.

- Le score de la réponse **du chien** est de (0 / 9) * 100 = 0.
- Le score de la réponse **Cat** est de (5 / 9) * 100 = 55,5.
- Le score pour la mesure globale est de 55,5.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formule : (la plus élevée des valeurs d'entrée de normalisation pour les réponses sélectionnées / la plus élevée de toutes les valeurs d'entrée de normalisation) * 100.

Dans cet exemple, la question permet plusieurs sélections parmi les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4 et des valeurs d'entrée de normalisation de 3, 5 et 9 respectivement.

Scores

Réponse	Calcul	Score
Chien et chat	(5 / 9) * 100	56
Cat	(5 / 9) * 100	56
Chat et poisson rouge	(9 / 9) * 100	100
Poisson rouge	(9 / 9) * 100	100

Configurer et gérer une banque de questions

Après avoir ajouté une question à une banque de questions, vous pouvez la réutiliser dans n'importe quelle évaluation en la déposant dans l'évaluation. Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions inclus avec le système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procédure

1. Définissez une catégorie d'évaluation en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Banque de questions**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez un nom et une description descriptifs pour la catégorie d'évaluation, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Ouvrez l'enregistrement en sélectionnant le nom de la nouvelle catégorie d'évaluation.
4. Ajoutez une mesure d'évaluation (une question) à la catégorie à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

Option	Description
Créer une question	Sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire. Pour plus d'informations, consultez Définir une question.
Ajouter une question	Ajouter une question à partir d'un modèle de questionnaire existant. **a.** Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire** et sélectionnez le modèle de questionnaire souhaité. **b.** Sélectionnez la question dans la liste connexe des catégories de mesures, puis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	sélectionnez **Ajouter à la banque de questions**. **c.** Sélectionnez la banque de questions dans laquelle vous souhaitez ajouter la question. La question a été ajoutée à la banque de questions.

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les questions dans la banque de questions dans la catégorie d'évaluation actuelle.

Définir une question

Après avoir ajouté une question à une banque de questions, vous pouvez la réutiliser dans n'importe quelle évaluation en la déposant dans l'évaluation. Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions inclus avec le système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une seule question dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *Type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

La sélection de l'option **Noté** (case à cocher Score) est facultative. Sauf indication contraire, toutes les réponses aux questions sont notées. L'option notée modifie le comportement de notation. Lorsque l'option « Score » est sélectionnée, le score est toujours de 0 ou 100, indiquant si la réponse est correcte ou incorrecte, et les formules questionRating et questionPercentContribution ne sont pas utilisées ; la valeur normalisée est directement définie sur 0 ou 100. Lorsque la case « Score » n'est pas cochée, le score est calculé à l'aide des formules questionRating et questionPercentContribution pour déterminer la valeur normalisée. La sélection du champ d'entrée Normalisation maximale ne s'applique que lorsque la case « Score » n'est pas cochée, car elle est utilisée pour définir la valeur maximale de normalisation et le score peut varier en fonction des valeurs et des poids d'entrée. Si la case « Noté » est cochée, le champ d'entrée Normalisation maximale ne s'applique pas et la valeur normalisée est simplement 0 ou 100. Pour plus d'informations sur la notation et les scores normalisés, reportez-vous à la section Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique et Normaliser les scores des mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez ou sélectionnez la catégorie d'évaluation appropriée pour la question que vous envisagez d'ajouter.
   - Pour sélectionner une catégorie d'évaluation existante, accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Banque de questions**, puis sélectionnez-le dans la liste.
   - Pour obtenir des instructions sur la définition d'une catégorie d'évaluation, reportez-vous à la section Configurer et gérer une banque de questions.
2. Créer une mesure d'évaluation (une question).

   Dans la liste connexe Mesures d'évaluation de la catégorie d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Formulaire Mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom pour la mesure d'évaluation.
Obligatoire	Indique s'il faut obtenir une réponse à la question.
Pondération	Valeur numérique utilisée pour comparer l'importance de cette mesure à d'autres mesures. **Remarque :** Les valeurs de poids doivent être des nombres entiers. L'utilisation de décimales entraîne des scores incorrects. Par exemple, utilisez 56 et non 0,56.
Catégorie	Catégorie à laquelle la mesure est associée.
Question	Question à afficher dans le questionnaire.
Description	Texte d'info-bulles pour aider le contact de tiers à mieux comprendre la question.
Détails	Description détaillée de la question affichée au candidat à l'évaluation. Les détails peuvent inclure du texte, des images, des vidéos et des liens vers des sites Web externes ou d'autres contenus. **Remarque :** Vous pouvez définir les détails au niveau de l'évaluation ou de la catégorie.

3. Sélectionnez l'onglet **Général** , puis renseignez les valeurs.

Formulaire Mesure d'évaluation : onglet Général

Champ	Description
Fonction de message REST	La méthode utilisée pour collecter les données pour la mesure. - Évaluation - Réponse par défaut du champ - Réponse par défaut du script - Script
Ordre	Ordre dans lequel la question sera affichée dans le questionnaire. Les questions avec des valeurs inférieures pour **Ordre** apparaissent plus tôt dans le questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Active la mesure pour les évaluations et les calculs de résultats.
Dépend de	L'identificateur d'une mesure (question) distincte. La réponse à la question spécifiée dans ce champ détermine si la question que vous définissez actuellement s'affiche pour l'utilisateur. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Évaluation** dans le champ **Méthode** .
Réponse par défaut	Champ d'où provient la réponse par défaut à la question. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut dans le champ** dans le champ **Méthode** .
Poser la question	Spécifie si la question nécessite une réponse lorsqu'une valeur par défaut est fournie. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut du champ** ou **Réponse par défaut du script** dans le champ **Méthode** .
Script	Les scripts utilisés pour produire des indicateurs de performance pour la mesure associée lorsque l'évaluation est générée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut dans script** ou **Script** dans le champ **Méthode** . **Remarque :** Pour entrer un caractère de tabulation dans votre script, utilisez la touche **Tab** . Pour les actions de tabulation, appuyez sur **Echap** pour tabuler en avant et **Maj+Echap** pour tabuler en arrière.

4. Sélectionnez l'onglet **Type de question** , puis remplissez le formulaire.

Remarque : Les champs qui s'affichent dépendent du **type de données** que vous sélectionnez.

Formulaire Mesure d'évaluation : onglet Type de question

Type de données	Description et champs supplémentaires
Pièce jointe	Dans les questionnaires, les utilisateurs joignent un ou plusieurs fichiers à une question. Ce type de question n'est pas noté par défaut.
Case à cocher	Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case pour une déclaration ou la laissent décochée. Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
	Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. Si une case cochée équivaut à un bon score, définissez le champ sur **Élevé**. Si une petite valeur numérique doit être interprétée comme un score positif, définissez le champ sur **Faible**.
Choix	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste d'options de réponse personnalisées. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse. **Remarque :** Si vous utilisez une virgule dans l'une des options de réponse, elles s'affichent sous forme de tiret lorsque le questionnaire est exporté sous forme de feuille de calcul. Par exemple, si « Oui, ajouter plus d'informations » est l'une de vos options de réponse, elle apparaît sous la forme « Oui : ajouter plus d'informations » dans une feuille de calcul exportée. Cochez la case **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse à une question. Sélectionnez la **table de référence** à utiliser pour les questions de type données de référence. Définissez des conditions pour restreindre les choix à ceux qui répondent aux critères de sélection. Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score** , puis sélectionnez une réponse correcte à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la valeur **Définition de l'échelle** . ○ Si une case cochée représente un bon score, définissez sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. Vous pouvez cocher la case **Entrée de normalisation maximale** pour calculer les scores d'évaluation des questions à l'aide d'une valeur d'entrée de normalisation. Pour plus d'informations, consultez Normaliser les scores des mesures.
Date	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date. Ce type de question n'est pas noté par défaut.
Date/Heure	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure. Ce type de question n'est pas noté par défaut.
Durée	Dans **les** questionnaires, les utilisateurs spécifient une réponse comprise entre Min/**Max** . Sélectionnez le **module d'extension Dépendant** dont la durée dépend : ○ Gestion des actifs ○ CMDB ○ Principal ○ Gestion des coûts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
	◦ Approvisionnement ◦ Gestion des actifs logiciels Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ◦ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez le champ sur **Élevé**. ◦ Si une petite valeur numérique est un score positif, définissez le champ sur **Faible**.
Échelle de l'image	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une échelle d'image. Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. Vous devez déverrouiller le champ Réponse **correcte** pour apporter des modifications. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ◦ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez sur **Élevé**. ◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.
Échelle de Likert	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une échelle personnalisée d'options de réponse. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse, représentée par un bouton de sélection sur l'échelle. Une mesure sur l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir des définitions de mesures **faciles**, **moyennes** et **difficiles** . Sélectionnez **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse pour la question. Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** pour la question. Vous devez déverrouiller le champ Réponse **correcte** pour apporter des modifications. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ◦ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez sur **Élevé**. ◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.
Sélection multiple	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une ou plusieurs valeurs dans une liste d'options de réponse personnalisées. Pour le type de données **Sélection multiple** , vous pouvez spécifier une **table de référence** et des conditions qui filtrent, quelles valeurs de la table sont affichées dans la liste. Par exemple, si vous sélectionnez **Pays [core_country]** comme table de référence et définissez les **conditions comme Nom** + **commence par** + **B**, la requête renvoie uniquement les 19 pays commençant par la lettre B, au lieu de la liste complète de 231 pays.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
	Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** à la question. Vous devez déverrouiller le champ Réponse **correcte** pour apporter des modifications. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ◦ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez sur **Élevé**. ◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**. Vous pouvez cocher la case **Entrée de normalisation maximale** pour calculer les scores d'évaluation des questions à l'aide d'une valeur d'entrée de normalisation. Pour plus d'informations, consultez Normaliser les scores des mesures.
Numéro	Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre compris dans la plage **Min**/**Max** . Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ◦ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez sur **Élevé**. ◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.
Échelle numérique	Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un nombre compris dans la plage **Min**/**Max** . Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ◦ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez sur **Élevé**. ◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.
Pourcentage	Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent un pourcentage compris dans la plage **Min**/**Max** . Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ◦ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez sur **Élevé**. ◦ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.
Classement	Dans les questionnaires, les utilisateurs peuvent sélectionner un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. Un utilisateur peut remplir le numéro ou faire glisser une option. Sélectionnez **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse pour la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
	Définissez la **définition d'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée équivaut à un bon score, définissez le champ sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique doit être interprétée comme un score positif, définissez le champ sur **Faible**.
Référence	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste générée à partir d'une **table de référence** spécifiée. Par exemple, un utilisateur peut sélectionner un nom d'utilisateur en réponse à une question si vous spécifiez Utilisateur [sys_user] comme table de référence. Vous avez également la possibilité de définir des conditions pour limiter les informations extraites de la table de référence en blocs gérables.
Chaîne	Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent du texte. La taille du champ de chaîne dépend de **l'option Chaîne** que vous sélectionnez : ○ Ligne unique ○ Ligne unique large ○ Multiligne Ce type de question n'est pas noté par défaut.
Modèle	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une série prédéfinie d'options de réponse. Il doit y avoir au moins un modèle défini pour utiliser ce type de données. Pour un modèle, il existe une définition de modèle pour chaque option de réponse, représentée par une case d'option. Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** à la question. Vous devez déverrouiller le champ Réponse **correcte** pour apporter des modifications. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez sur **Faible**.
Oui/Non	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste. Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score** et sélectionnez une **réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition d'échelle**. ○ Si une réponse **Oui** est un bon score, définissez sur **Élevé**. ○ Si une réponse **Non** est un bon score, définissez sur **Faible**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les questions dans la banque de questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les exemples de questions dans le système de base

TPRM comprend des exemples de questionnaires que vous pouvez utiliser pour définir des modèles de questionnaire pour votre organisation.

Avant de commencer

Pour inclure des exemples de questionnaires, sélectionnez **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de TPRM. Voir pour les Configurer Gestion des risques liés aux tiers instructions d'installation.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les exemples de questions n'incluent pas la notation ou les bonnes ou mauvaises réponses : vous définissez ces attributs.
- Les exemples de questions ne sont pas mis à jour pour prendre en charge les changements réglementaires : vous gérez les changements.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire**.

Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une seule question dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *Type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

La liste Types de mesures d'évaluation affiche la liste des types de mesures. Chaque type de mesure comprend une ou plusieurs catégories de mesures. Chaque catégorie de mesure comprend plusieurs exemples de questions.

Information associée

Utilisation du questionnaire SIG pour une évaluation des risques

Créer un modèle d'évaluation externe

Lors de la définition d'un modèle d'évaluation, le gestionnaire des risques du tiers fournit des informations de planification pour l'évaluation des risques du tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre d'une évaluation, le gestionnaire TPR peut envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents à l'aide de modèles d'évaluation. L'administrateur TPR définit d'abord les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document requis, puis les gestionnaires TPR les regroupe dans un modèle d'évaluation. Le gestionnaire TPR

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut utiliser le modèle d'évaluation résultant pour envoyer les questionnaires, demandes de documents ou les deux appropriés lors des évaluations futures.

Remarque :

Lorsque vous créez un nouveau modèle d'évaluation et que la propriété est activée, l'option Prend en charge l'évaluation Moteur d'évaluation intelligent intelligente est sélectionnée par défaut après l'enregistrement du modèle.

Pour les évaluations existantes, l'option Prend en charge l'évaluation intelligente est définie automatiquement lorsque tous les modèles de moteur classique ont été supprimés. Vous pouvez ajouter des modèles de questionnaire et de demande de document associés qui ont été migrés et publiés dans le Moteur d'évaluation intelligent.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles d'évaluations externes**.
   - **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Configuration de l'évaluation** > **Modèles d'évaluations externes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour plus d'informations sur la description des champs, reportez-vous à la section Créer un nouveau formulaire de modèle d'évaluation externe.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Ajoutez un modèle de questionnaire ou de demande de document au modèle d'évaluation à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

Option	Description
Ajouter des modèles de questionnaire	**a.** Dans l'interface utilisateur classique, accédez à la liste connexe Modèles de questionnaire, sélectionnez **Modifier** et ajoutez le modèle de questionnaire souhaité. Dans , Espace de travail de gestion des fournisseurs accédez à la liste connexe Modèles de questionnaire et sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le modèle de questionnaire souhaité. **b.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Ajouter des modèles de demande de document	**a.** Dans l'interface utilisateur classique, accédez à la liste connexe Modèles de demande de document, sélectionnez **Modifier** et ajoutez le modèle de demande de document souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Dans , accédez à la liste connexe Modèles de Espace de travail de gestion des fournisseurs demande de document et sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le modèle de demande de document souhaité. **b.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Ajouter des modèles de questionnaire SAE	**a.** Dans l'interface utilisateur classique, accédez à la liste connexe Modèles de SAE questionnaire, sélectionnez **Modifier** et ajoutez le modèle de questionnaire souhaité SAE . Dans , Espace de travail de gestion des fournisseurs accédez à la liste connexe Modèles de SAE questionnaire et sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le modèle de SAE questionnaire souhaité. **b.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Ajouter des modèles de documents SAE	**a.** Dans l'interface utilisateur classique, accédez à la liste connexe Modèles de demande de SAE document, sélectionnez **Modifier** et ajoutez le modèle de demande de document souhaité SAE . Dans , accédez à la liste connexe Modèles de Espace de travail de gestion des fournisseurs demande de SAE document et sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le modèle de demande de SAE document souhaité. **b.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Le modèle d'évaluation est prêt à être utilisé.

Information associée

Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document

Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur

Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document

Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se répète sur un calendrier

Configurez une évaluation des risques de tiers pour qu'elle se répète selon un calendrier afin de mettre à jour régulièrement les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des évaluations récurrentes si vous utilisez le moteur d'évaluation classique. Vous pouvez configurer des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents aux engagements et aux tiers à l'aide de la fonction Gestion pilotée par les événements si vous utilisez le Moteur d'évaluation intelligent. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se répète sur un calendrier et Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Planification de l'évaluation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire d'évaluation récurrente

Champ	Description
Numéro	Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Description	Description détaillée de l'évaluation récurrente.
Nom	Nom de l'évaluation récurrente.
Modèle d'évaluation	Modèle utilisé pour créer l'évaluation actuelle.
Concerne	Entité à laquelle l'évaluation s'applique : **Tiers** ou **Engagement**.
Tiers	Sélectionnez le tiers évalué.
Engagement	Sélectionnez l'engagement évalué. Le champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S'applique à** .
Actif	Option permettant l'exécution de l'évaluation récurrente en cours quand elle est planifiée.
Création de l'évaluation suivante (mois)	L'évaluation suivante sera créée dans le nombre de mois spécifié après la fermeture de l'évaluation précédente.
Date de fin de l'évaluation suivante (mois)	Date de fin de la nouvelle évaluation une fois l'évaluation précédente fermée.
Durée de validité des résultats de l'évaluation (jours)	Nombre de jours de validité des résultats de l'évaluation.

La liste connexe des occurrences d'évaluation affiche l'état de chaque évaluation et la cote de risque qui a résulté de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Si vous gérez des questionnaires à l'aide Microsoft de feuilles de calcul Excel, vous pouvez gagner du temps et de l'énergie en important les données de votre feuille de calcul directement dans des TPRM tables. Vous pouvez ensuite créer automatiquement des questionnaires à partir de modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'importer des questionnaires, vous devez valider que les données de la feuille de calcul répondent à certaines exigences. Pour vous aider avant d'importer la feuille de calcul, vous pouvez examiner les exigences de mise en forme et afficher ou télécharger un exemple de feuille de calcul à utiliser comme guide. Consultez Instructions pour l'importation des données de feuille de calcul.

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et la virgule.

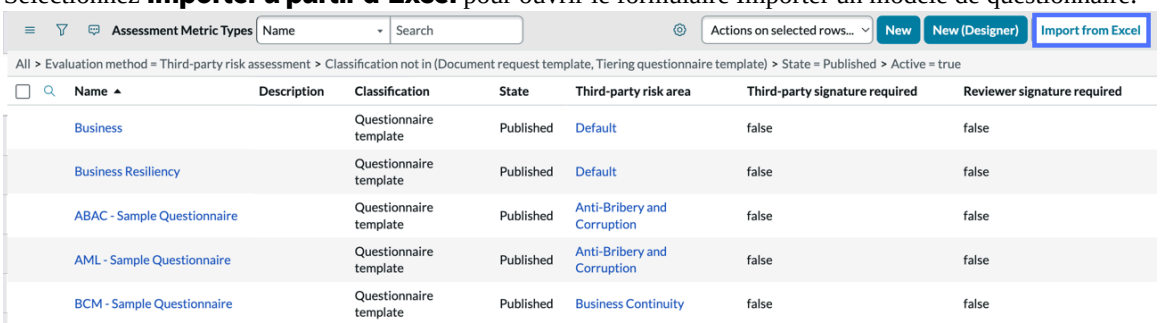
Taille maximale du fichier de feuille de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille maximale de fichier en Mo pouvant être importé.

Consultez Configurer les TPRM propriétés.

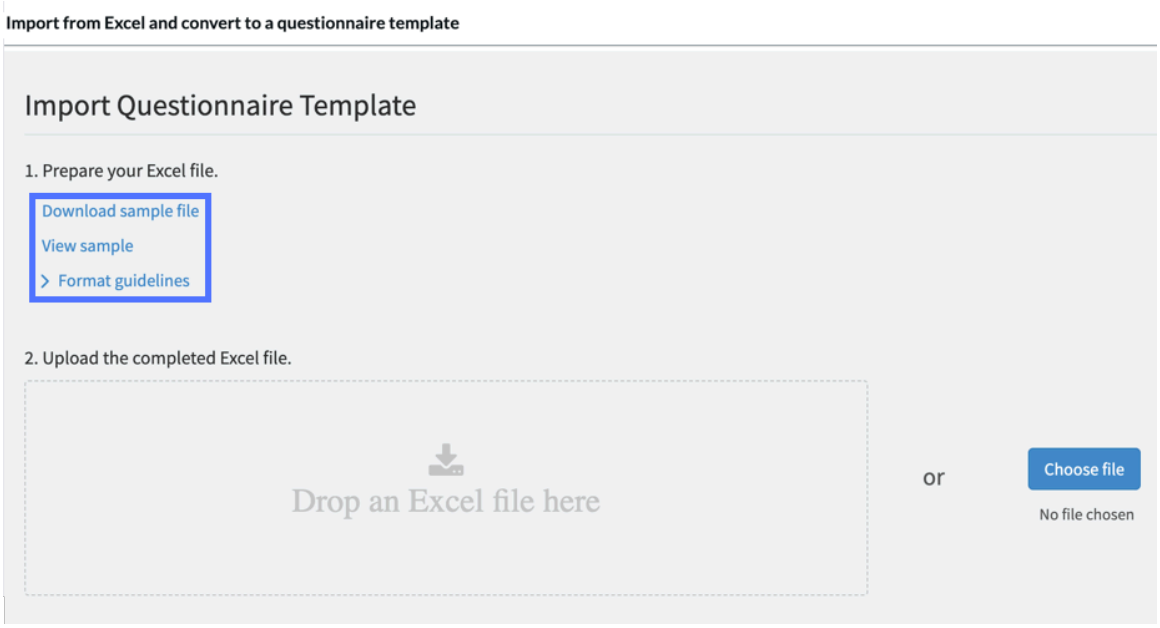
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire** ou à **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de la hiérarchisation** > **Modèles de questionnaire de hiérarchisation**.
2. Sélectionnez **Importer à partir d'Excel** pour ouvrir le formulaire Importer un modèle de questionnaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



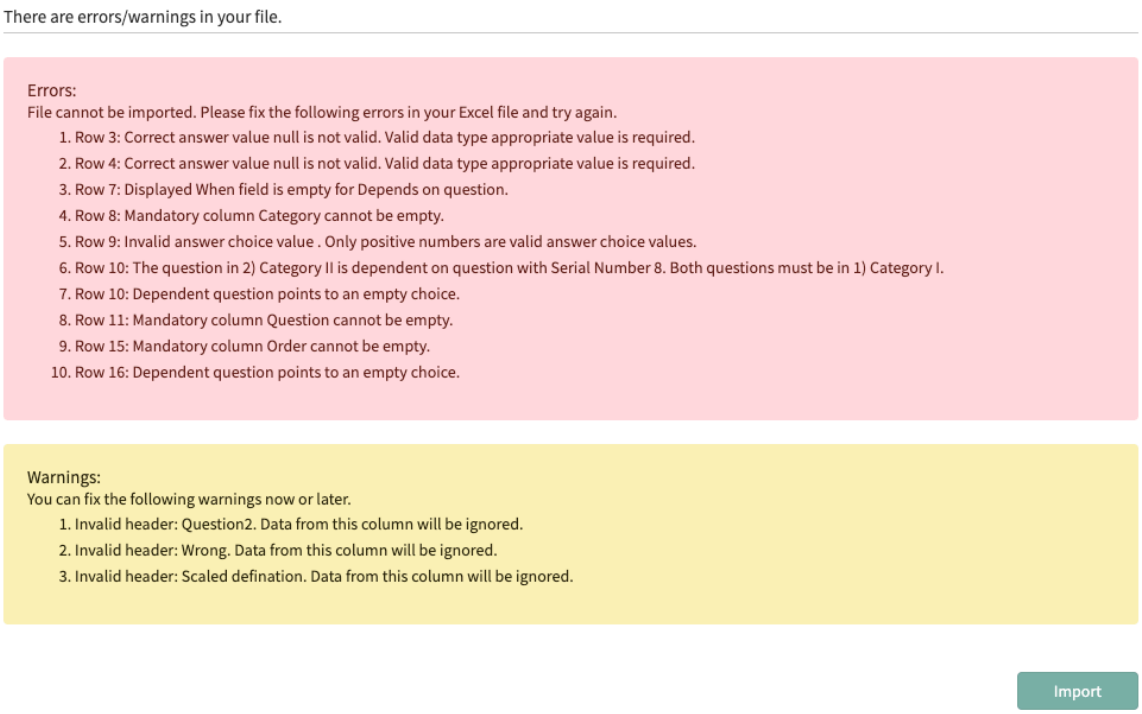
Remarque : Vous pouvez examiner les exigences de formatage et afficher ou télécharger un exemple de feuille de calcul à utiliser comme exemple. Référencer un fichier d'exemple peut vous aider à vous assurer que vous utilisez des valeurs dans le format attendu.

3. Effectuez une ou toutes les étapes de la section **Préparer votre fichier Excel** :
   - Sélectionnez **Télécharger le fichier d'exemple** pour télécharger une feuille de calcul active correctement formatée pour l'importation dans Gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez utiliser l'exemple comme guide pour reformater votre propre feuille de calcul, ou vous pouvez copier les données de votre feuille de calcul directement dans l'exemple.
   - Sélectionnez **Afficher l'exemple** pour ouvrir une image d'une feuille de calcul correctement formatée. Vous pouvez la comparer à votre feuille de calcul existante pour valider qu'elle contient les mêmes colonnes et formats de question.
   - Sélectionnez **Directives de format** à afficher Instructions pour l'importation des données de feuille de calcul.
4. Lorsque votre feuille de calcul est prête à être importée, faites-la glisser dans la zone **Déposer un fichier Excel ici** , ou sélectionnez **Choisir un fichier**, accédez à votre fichier Excel, puis sélectionnez **Ouvrir**.

   Des erreurs et des avertissements apparaissent si le fichier est mal formaté. Vous devez corriger toutes les erreurs avant de pouvoir importer les questionnaires. Vous pouvez importer un fichier qui n'a que des avertissements, mais il peut y avoir des problèmes dans les données de question résultantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

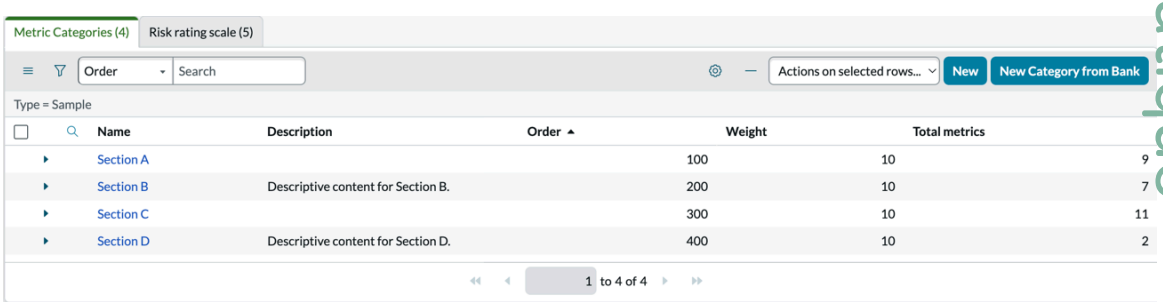


Remarque : En cas d'avertissements, vous pouvez poursuivre l'importation, mais des problèmes peuvent survenir. Pensez à corriger toutes les erreurs et tous les avertissements avant d'importer des questionnaires.

5. Après avoir corrigé les erreurs et les avertissements, saisissez un nom pour le modèle, puis sélectionnez **Importer**.

   Le nom doit être unique. Le nom par défaut est le nom de la feuille de calcul de votre feuille de calcul.

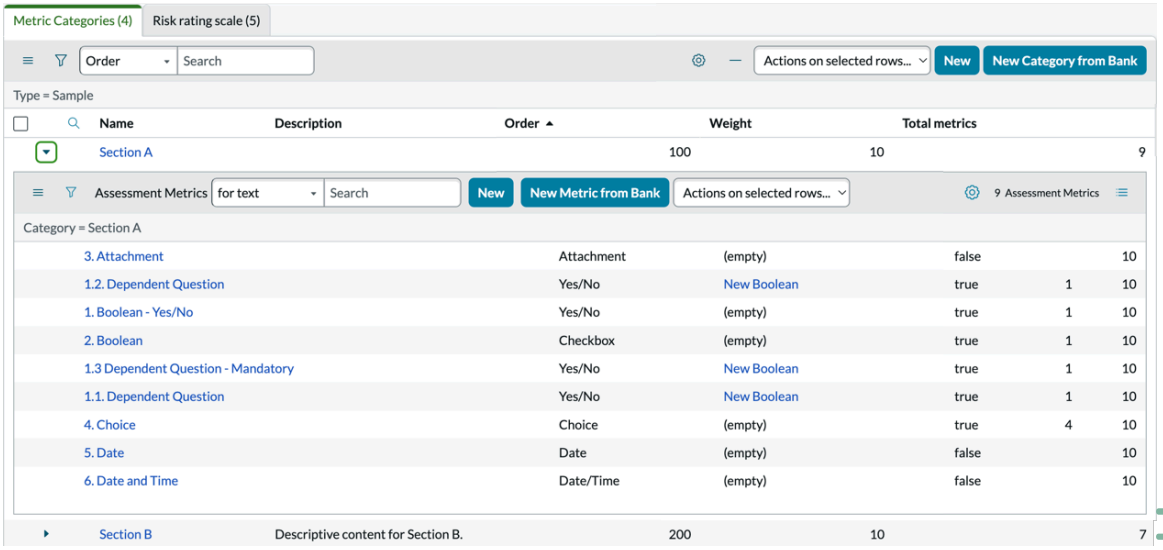
   Une fenêtre contextuelle de confirmation affiche le questionnaire importé.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Vous pouvez développer une catégorie pour afficher les questions de chaque catégorie.



Information associée

Instructions pour l'importation des données de feuille de calcul

Importer des données existantes à partir d'autres systèmes

Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document

Vous pouvez réutiliser les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document pour accélérer la création de nouveaux questionnaires et demandes de documents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la définition d'un modèle, vous spécifiez si les questionnaires ou les demandes de documents doivent exiger des signatures électroniques pour le tiers, le réviseur ou les deux, comme l'exigent les règles de votre organisation ou les réglementations fédérales. Consultez les étapes facultatives suivantes pour plus d'informations sur la copie des modèles de questionnaire existants.

Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une seule question dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *Type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

Remarque : Un modèle de questionnaire doit avoir au moins une catégorie. Chaque catégorie doit contenir au moins une question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents**.
   - **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire**.
2. Exécutez l'une des options suivantes pour créer un nouveau modèle ou copier un modèle existant.

Option	Description
Créer un nouveau modèle	**a.** Sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de type de mesure d'évaluation. **b.** Sélectionnez **Soumettre**. Tous les autres modèles associés à ce modèle sont affichés sous forme de liens connexes ou d'onglets. **Remarque :** Après avoir enregistré votre modèle de questionnaire ou de demande de document, vous pouvez sélectionner le lien connexe Modifier dans Concepteur pour apporter des modifications supplémentaires à l'aide du concepteur. .
Copier et personnaliser un modèle existant	**a.** Ouvrez un modèle de questionnaire existant en sélectionnant celui de votre choix dans la table Assessment Metric Types (Types de mesures d'évaluation). **b.** Sélectionnez **Copier** et effectuez les mises à jour nécessaires. Une copie du modèle de questionnaire a été créée et est affichée dans la table Assessment Metric Types (Types de mesures d'évaluation).

Information associée

Créer une évaluation externe

Évaluation du risque lié à un tiers

Créer une règle de génération de problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur

Utilisez le concepteur de modèles de questionnaire pour créer et modifier des modèles de questionnaire ou de demande de document que vous pouvez utiliser comme base pour d'autres modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une seule question dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *Type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

Remarque : Un modèle de questionnaire doit avoir au moins une catégorie. Chaque catégorie doit contenir au moins une question.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents**.
   - **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau (Designer).**

Onglets sur le designer

Onglet	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Évaluation ouverte en mode **Conception** . Le champ **Nom** du questionnaire s'affiche au-dessus de la première catégorie du canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Saisissez un nom, puis faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Remarque : La sélection de l'option **Noté** (case à cocher Score) est facultative. Sauf indication contraire, toutes les réponses aux questions sont notées. L'option notée modifie le comportement de notation. Si cette option est sélectionnée, le score est basé sur un système binaire (0 ou 100) indiquant si la réponse est correcte ou incorrecte. S'il n'est pas sélectionné, le score est calculé à l'aide d'une définition d'échelle, impliquant les formules questionRating, questionPercentContribution et questionNormalizedValue, et le champ MaximumNormalizationInput peut influencer la valeur normalisée. Pour plus d'informations, consultez Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique et Normaliser les scores des mesures.

Contrôles de la question

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes permettant aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	Y
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	N
Choix	Liste des options prédéfinies. Pour plus d'informations, sélectionnez la définition des **choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec valeurs minimales et maximales prédéfinies. La valeur par défaut est de 1 à 10.	N
Pourcentage	Champ Pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y
Échelle numérique	Échelle de nombre sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse apparaissent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ de texte à une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.	Y
Référence	Liste de choix de champs à partir d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	N
Échelle de l'image	Liste de choix d'images que vous pouvez utiliser pour les échelles.	N
Sélection multiple	Liste des choix sélectionnables. Plusieurs choix sont autorisés.	N
Classement	Échelle sélectionnable pour les choix de classement.	N

4. Sélectionnez le menu contextuel du formulaire pour sélectionner l'une des options suivantes.

Option	Description
Enregistrer	Enregistrez le questionnaire ou la demande de document en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Aperçu	Afficher un aperçu du questionnaire ou de la demande de document avec ses paramètres actuels.
Nouvelle évaluation	Ouvrez un nouveau canevas pour un nouveau questionnaire ou une nouvelle demande de document.
Charger l'évaluation	Ouvrez la liste des questionnaires ou demandes de documents existants qui sont disponibles pour utilisation.
Copier l'évaluation	Créez une copie du questionnaire ou de la demande de document que vous pouvez modifier.

Créer une règle de génération de problème

Créez une règle de génération de problème qui créera automatiquement un problème en fonction des réponses aux questions des évaluations externes. Les problèmes permettent de s'assurer que vos préoccupations concernant un tiers ou un engagement sont résolues.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des tâches et des problèmes de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement à l'aide de commentaires pour résoudre les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Problèmes** > **Règles de génération d'un problème** ou **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste ( ), puis accédez à **Configuration de l'évaluation** > **Règles de génération d'un problème**.
2. Créez une règle de génération de problème en sélectionnant **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire Règles de génération d'un problème

Champ	Description
Nom	Nom ou description brève de la règle.
Modèle de problèmes	Modèle de problème utilisé lors de la génération du problème.
Modèle de tâche	Modèle de tâche utilisé après avoir généré le problème.
Actif	Option qui active la règle de génération de problème pour les évaluations et les questions.
Prend en charge l'évaluation intelligente	Option qui indique que la règle de génération de problème peut être utilisée avec le Moteur d'évaluation intelligent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour les règles existantes, cette option n'est pas définie lorsqu'il existe des modèles classiques de questionnaire et de demande de document qui n'ont pas été migrés et publiés. Cette option est définie automatiquement lorsqu'un questionnaire ou un modèle de demande de SAE document a été ajouté manuellement. Lorsque vous créez un nouveau modèle de règle et que la Moteur d'évaluation intelligent propriété est activée, ce champ est sélectionné par défaut après avoir enregistré le modèle.
Questions	
Modèle de questionnaire	Modèle de questionnaire auquel la règle s'applique.
Questions	Questions qui génèrent des problèmes en fonction de leurs réponses.
*SAE*Questions	
Modèle de questionnaire	Modèle de questionnaire auquel la règle s'applique.
Questions	Questions qui génèrent des problèmes en fonction de leurs réponses.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Une fois que l'évaluateur TPR a fait passer l'état de l'évaluation à l'état Génération d'observations, des problèmes sont générés en fonction de ces règles.
L'évaluateur TPR peut accéder à l'onglet Problèmes de l'évaluation externe pour Espace de travail de gestion des fournisseurs afficher les problèmes générés.

Information associée

Évaluation du risque lié à un tiers

Créer un problème pour un tiers ou un engagement

Configurer des réponses au questionnaire interne pour joindre automatiquement des questionnaires externes aux évaluations

Configurez les réponses d'un questionnaire interne pour joindre automatiquement les questionnaires aux évaluations externes basées sur les réponses, le niveau de risque calculé ou les deux à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. En configurant cette configuration, vous pouvez améliorer votre capacité à répondre aux changements de niveaux de risque et aux réponses au questionnaire interne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer des questionnaires qui seront automatiquement ajoutés aux évaluations externes en fonction des réponses à un questionnaire interne, des niveaux de risque calculés ou des deux. Les niveaux de risque sont déterminés en fonction des réponses recueillies à l'issue d'une évaluation interne. Vous pouvez configurer si le niveau de risque utilisé pour joindre automatiquement un questionnaire est calculé une fois le questionnaire de risque inhérent (IRQ) rempli ou pour l'engagement dans le cadre de son évaluation interne. Pour en savoir plus sur les niveaux de risque, reportez-vous à la section VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire**.
2. Sélectionnez le modèle de questionnaire interne que vous souhaitez utiliser.

   Remarque : Le questionnaire doit avoir la classification du modèle IRQ.

3. Sélectionnez la liste connexe Catégories de mesures, le nom de la catégorie, puis la question dans la liste connexe Mesures d'évaluation que vous souhaitez configurer.
   Pour en savoir plus sur les différents types de questions et leur définition, reportez-vous à la rubrique Définir une question.
4. Ajoutez une configuration à la liste connexe Modèles de questionnaires en sélectionnant **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de question au questionnaire

Champ	Description
Question	Type de question dans le questionnaire que vous configurez. Par exemple, il peut s'agir d'une question de choix ou de chaîne.
Réponse	Réponse qui aboutit à joindre le questionnaire à l'évaluation externe.
Couche	Niveau de risque qui entraîne l'attachement du questionnaire à l'évaluation externe.
Niveau hiérarchique	Niveau auquel le niveau de risque référencé est calculé : évaluation IRQ ou engagement. Par exemple, si le niveau de risque calculé lors de l'évaluation du questionnaire de risque inhérent correspond à ce que vous avez sélectionné pour le champ **Niveau** , le questionnaire est joint à l'évaluation externe.
Questionnaire	Questionnaire joint si les conditions définies par ce formulaire sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Concerne	Type d’évaluation externe à laquelle le questionnaire est joint.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configuration de l’évaluation intelligente

Les rôles de gestionnaire et d’administrateur TPR impliquent une grande variété de responsabilités. Une fois l’outil configuré, vous configurez Moteur d'évaluation intelligent des paramètres spécifiques ainsi que d’autres paramètres d’évaluation qui activent et améliorent les TPRM système de base tâches quotidiennes d’évaluation des risques.

Vue d’ensemble de la configuration de l’évaluation

En effectuant les tâches de la liste de vérification de configuration de l’évaluation pour TPRM, vous installez et configurez l’application TPRM pour répondre à vos besoins uniques en matière de notation et d’évaluation des risques pour les tiers, les engagements et les autres entités qui utilisent le Moteur d'évaluation intelligent pour TPRM les évaluations.

Remarque :

Pour tous les messages personnalisés que vous créez, il est de votre responsabilité de générer les enregistrements de sys_ui_message correspondants. Cette étape est cruciale si vous souhaitez que les messages personnalisés soient extraits et traduits.

Liste de vérification de configuration de l’évaluation pour Moteur d'évaluation intelligent l’intégration à TPRM

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires

Tâche	Description
Définissez la propriété du moteur d’évaluation intelligente activé [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled].	Après avoir défini cette propriété, SAE devient le moteur d’évaluation par défaut et remplace l’expérience héritée. **Avertissement :** Une fois cette option activée, cette sélection ne peut pas être inversée. Pour plus d'informations, consultez Configurer les TPRM propriétés et Gestion des risques liés aux tiers Informations sur la mise à niveau . Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Migrer les modèles de questionnaire.	Cette tâche est facultative. Vous pouvez migrer les modèles de questionnaire ou de demande de document existants vers un SAE modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	Remarque : Si vous configurez des évaluations TPRM pour la première fois, vous n'avez pas besoin d'effectuer cette tâche. Pour en savoir plus, consultez Migrer un modèle vers un SAE modèle, Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle et Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Mettre à jour les modèles d'évaluation et les règles de génération de problèmes.	Cette tâche est facultative. Ajoutez des modèles de questionnaire publiés SAE à tous les modèles d'évaluation et règles de génération de problèmes connexes. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation externe et Créer une règle de génération de problème. **Remarque :** Si les modèles d'évaluation ne sont pas mis à jour pour être compatibles avec SAE les modèles, les règles de gestion basées sur les niveaux, les fournisseurs, la génération de problèmes et les événements ne s'exécuteront pas comme prévu. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Configurez des échelles d'évaluation des risques pour la notation des évaluations et des questionnaires.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Vous pouvez configurer l'échelle d'évaluation des risques sélectionnée par défaut pour tous les questionnaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez des domaines ou des zones de risque tiers.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Vous pouvez configurer la méthode de notation et le poids sélectionnés par défaut pour tous les tiers associés à un domaine de risque spécifique. Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez des critères de domaine de risque de tiers, qui sont le groupe de domaines ou de domaines de risque qui s'appliquent à un type de tiers.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Vous pouvez ajuster le poids et la méthode de notation de chaque domaine de risque dans une définition de critère. Pour plus d'informations, consultez Définir des critères de domaine de risque de tiers. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez les critères de tiers et de composant d'engagement.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Les composants sont des entités dont le risque peut être évalué. Les critères de composant sont des groupes de composants liés à un type particulier de tiers ou d'engagement. Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux composants ou modifier les composants existants. Vous pouvez toutefois définir les critères (en termes de méthode de notation et de poids) à utiliser pour évaluer les composants. Vous pouvez mettre à jour la **méthode de définition du score par défaut** pour spécifier comment plusieurs scores sont calculés pour chaque domaine de risque. Vous pouvez utiliser le **poids par défaut** pour ajuster le poids des scores des fournisseurs tiers dans la cote de risque globale du tiers. Les classifications de composants suivantes sont disponibles. • Composants de tiers ◦ Évaluations des risques de tiers (évaluations des risques externes) ◦ Filiales ◦ Engagements ◦ Cote des renseignements sur les risques • Composants de l'engagement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	○ Évaluations des risques d'engagement ○ Produit ○ Principal ○ Installation ○ Autre Pour plus d'informations sur la définition des critères de composant, reportez-vous à la section Définir des critères de composant. Pour en savoir plus sur l'impact des composants d'engagement sur les éléments tiers, reportez-vous à la section Surveillance des éléments tiers. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez des règles de notation de risque de tiers et d'engagement.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Définissez les critères, basés sur les scores de risque, qui déterminent quels tiers ou engagements nécessitent des évaluations. Les règles de notation de risque de tiers s'appliquent aux filiales, aux engagements et aux domaines de risque de tiers. Les règles de notation du risque de l'engagement ne s'appliquent qu'aux engagements. Pour plus d'informations, consultez Définir des règles de notation de risque de tiers et Définir les règles de notation du risque de l'engagement. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Créez des modèles de questionnaire ou de demande de document.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Vous pouvez réutiliser les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document pour rationaliser la création de nouveaux questionnaires et demandes de documents. Les objectifs du modèle (classifications) suivants sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	• Questionnaire d'élément tiers externe TPRM • Questionnaire de quatrième partie externe TPRM • Demande de document externe TPRM • Questionnaire externe TPRM • IRQ interne TPRM • Questionnaire de hiérarchisation TPRM Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Créez des modèles d'évaluation pour les questionnaires externes.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Vous pouvez créer un modèle d'évaluation avec des exigences de durée définies et des questionnaires joints par défaut afin de rationaliser le processus d'évaluation pour différents types de tiers et d'engagements. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation externe. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Créer des règles de génération de problèmes.	Cette tâche est facultative. Configurez des règles qui génèrent automatiquement des problèmes pour les évaluations externes. Spécifiez une évaluation des risques de tiers, un modèle de questionnaire et les questions auxquelles appliquer la règle, ainsi qu'un modèle de problème et un modèle de tâche à utiliser lors de sa génération. Pour plus d'informations sur la configuration de ces règles, reportez-vous à la section Créer une règle de génération de problème. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin
Configurez des règles de gestion pilotées par événement.	Cette tâche est facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour les évaluations et les questionnaires (suite)

Tâche	Description
	Configurez des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents aux engagements et aux tiers. Pour les engagements et les tiers qui répondent aux critères que vous définissez, spécifiez le calendrier et les modèles d'évaluation. Vous pouvez automatiser tous les types de demandes, à l'exception de l'intégration. Pour plus d'informations sur la configuration de ces règles, reportez-vous à la section Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation. **Remarque :** La fonctionnalité Règles de gestion pilotées par événement est l'option par défaut pour planifier les évaluations et remplace les évaluations récurrentes. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager
Configurez la notation pour les questionnaires.	Cette tâche est requise pour la configuration initiale de TPRM. Vous pouvez configurer la façon dont les questionnaires et les demandes de documents sont notés. Pour plus d'informations, consultez Configurer la notation pour une évaluation et Normalisation dans l'évaluation. Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Traduction automatique

Migrer un modèle vers un SAE modèle

Migrer un modèle de questionnaire ou de demande de document existant vers un SAE modèle. Vous pouvez tirer parti des conceptions de questionnaire et de demande de document existantes tout en utilisant le avec TPRM.Moteur d'évaluation intelligent

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Avant de commencer le processus de migration, prenez note des points suivants et planifiez en conséquence.

- Les types de questions suivants ne sont pas pris en charge : pourcentage, classement, échelle de l'image et mesure personnalisée. Vous devez soit convertir ces types de questions dans les formats pris en charge avant la migration, soit créer de nouvelles questions dans le concepteur de modèle après la migration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une section du modèle classique contient uniquement des questions non prises en charge, une section vide est créée dans le TPRM SAE modèle. Les modèles avec des sections vides ne peuvent pas être publiés. TPRM SAE Par conséquent, vous devez soit ajouter des questions de remplacement à ces sections, soit supprimer les sections vides avant la publication.
- Lors du transfert TPRM SAE des modèles de questionnaire entre les instances, l'ensemble de mises à jour n'inclut pas les informations de durée. Les utilisateurs doivent exporter manuellement les informations de durée à partir de la table sn_smart_asmt_duration et les importer dans les instances cibles.
- Si un modèle d'évaluation n'est pas mis à jour pour prendre en charge SAE les évaluations, les règles de gestion connexes basées sur les niveaux, les fournisseurs et les événements ne s'exécuteront pas comme prévu.
- La TPRM migration de notation se déroule uniquement s'il n'y a pas eu d'erreur pendant la migration du modèle. En cas d'erreurs, la migration de notation TPRM ne se produit pas.
- Les réponses des évaluations précédentes ne sont pas migrées.
- Les règles de gestion pilotées par événement sont l'option par défaut pour planifier les évaluations et remplacent les évaluations récurrentes.
- L'évaluation, la surveillance et la gestion des fournisseurs de quatrième partie ne sont pas prises en charge après la mise à niveau et la configuration SAE.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les résultats de la migration et les limites de la migration, reportez-vous à la section Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle.

Pour plus d'informations sur la création de SAE questionnaires, reportez-vous à la section Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire** ou **modèles de demande de document**.
2. Pour migrer un questionnaire, sélectionnez le modèle de questionnaire souhaité, puis sélectionnez **Migrer**. Vous pouvez migrer plusieurs questionnaires en bloc, en cochant la case en regard de chaque questionnaire souhaité, puis en sélectionnant **Migrer**.
3. Affichez l'enregistrement de migration du modèle d'évaluation généré en sélectionnant le lien dans le message d'information.
   Vous pouvez afficher tous les enregistrements de migration des modèles d'évaluation en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Migration de modèle classique**. Pour plus d'informations sur la table de migration de modèle classique et les résultats de la migration, reportez-vous à la section Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle.
   Le champ État de la **migration** est mis à jour avec l'un des éléments suivants après l'exécution de la tâche de migration :
   - **Terminé** : la migration est terminée avec succès.
   - **Partiellement terminé** : seuls certains éléments ont été migrés avec succès.
   - **Erroné** : une erreur s'est produite pendant la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à **l'état** de migration de la table de migration du modèle classique pour afficher les modèles qui ont été migrés avec succès ou qui ont entraîné des erreurs et corriger les erreurs dans le modèle de questionnaire que vous souhaitez migrer.
5. Répétez les étapes jusqu'à ce que toutes les erreurs soient résolues et que le questionnaire migre avec succès.
6. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** et passez en revue le questionnaire migré.
7. Vérifiez et confirmez que toutes les questions, sections et scores apparaissent comme prévu en complétant ce qui suit.

   a. Identifiez les types de questions non pris en charge.
      - Pourcentage
      - Classement
      - Échelle de l'image
      - Mesure personnalisée

   b. Convertissez les types de questions non pris en charge.
      - Pour les questions en pourcentage, utilisez le type Nombre.
      - Pour les questions à l'échelle de l'image, utilisez le type de bouton radio.
      - Les types de questions de classement et de mesure personnalisée ne sont pas pris en charge.

   c. Supprimez les sections vides.
      Si une section du modèle classique ne contient que des questions non prises en charge, une section vide sera créée dans le nouveau modèle. Les modèles avec des sections vides ne peuvent pas être publiés.

   d. Accédez à l'onglet **Scoring (Notation)** et vérifiez que tous les paramètres s'affichent comme prévu.
      Pour plus d'informations, consultez Configurer la notation pour une évaluation et Normalisation dans l'évaluation.

8. Sélectionnez **Publier**.
   Les administrateurs TPR peuvent modifier le questionnaire et le publier avec des modifications.

Résultats

La liste connexe des modèles de questionnaire SAE et des modèles de documents SAE de l'enregistrement du modèle de questionnaire d'origine est mise à jour pour inclure les modèles migrés. Pour plus d'informations, consultez Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle.

Que faire ensuite

Si vous avez des modèles d'évaluation, ajoutez le modèle de questionnaire publié SAE à tous les modèles d'évaluation connexes. Si vous avez des règles de génération de problèmes, ajoutez le modèle de questionnaire SAE publié et ses questions connexes à chaque règle de génération connexe. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation externe et Créer une règle de génération de problème.

Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document

Vous pouvez réutiliser les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document pour accélérer la création de nouveaux questionnaires et demandes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

documents pour l'application Gestion des risques liés aux tiers . Créez un questionnaire ou un modèle de demande de TPRM SAE document qui prend en charge SAE l'identification des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter Gestion des risques liés aux tiers des informations spécifiques (TPRM) telles que les domaines de risque de tiers, l'option Inclure les réponses précédentes et l'option Activer la notation à votre modèle de questionnaire, vous devez créer un modèle à l'aide du Espace de travail de gestion des fournisseurs. Après avoir enregistré le questionnaire, le modèle de questionnaire s'ouvre dans un emplacement où vous pouvez apporter des modifications à l'aide du Espace de travail pour les évaluations concepteur de Évaluation intelligente modèle.

Important : Vous devez publier votre modèle de questionnaire après avoir terminé toutes vos personnalisations et l'examiner pour qu'il soit disponible pour utilisation dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs. Les administrateurs TPR peuvent modifier le questionnaire et le republier avec des modifications.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires**.
2. Exécutez l'une des options suivantes pour créer un nouveau modèle ou copier un modèle existant et le personnaliser.

Option	Description
Créer un nouveau modèle	**a.** Sélectionnez **Nouveau**. **b.** Renseignez les champs du **formulaire Créer un nouveau modèle de question naire TPRM**. Pour plus d'informations sur la descrip–tion des champs, reportez-vous à la sec–tion Formulaire Créer un TPRM SAE nouveau modèle de questionnaire. **c.** Sélectionnez Enregistrer. **Remarque :** Pour que les règles de gé-nération de problèmes fonctionnent comme prévu lorsqu'elles sont appliquées à un mo-dèle d'évaluation SAE , au moins une question avec Activer la réponse préférée doit être défi-nie sur vrai.
Copier et personnaliser un modèle existant	Sélectionnez et effectuez toutes les mises à jour nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Si vous choisissez de créer un nouveau modèle, le système génère un modèle vide. Accédez à chaque onglet correspondant pour définir les instructions générales, les questions, les conseils facultatifs pour répondre à une question, les sections qui regroupent les questions connexes et la notation. Pour plus d'informations, voir Ajouter des instructions et des questions à un modèle d'évaluation, Ajouter des informations de référence à un modèle d'évaluationConfigurer la notation pour une évaluation, et Normalisation dans l'évaluation.
- Si vous choisissez de copier un modèle existant, le système génère un modèle comprenant toutes les questions, sections, instructions et configurations du modèle existant. Vous pouvez maintenant le personnaliser selon vos besoins.

Remarque : Tous les types de questions ne sont pas pris en charge. Le pourcentage, le classement, l'échelle de l'image et la mesure personnalisée ne sont pas pris en charge. Pour les types de questions à l'échelle de pourcentage et d'image, les clients peuvent utiliser respectivement le type Nombre et le type de case d'option. Les types de questions de classement et de mesure personnalisée ne sont pas pris en charge. Vous devez soit convertir ces types de questions dans les formats pris en charge avant la migration, soit créer de nouvelles questions dans le concepteur de modèle après la migration.

Information associée

Utilisation du concepteur de modèle

Intégrer TPRM avec d'autres applications

Étendre les options de TPRM.

Information associée

Effectuer une évaluation des risques à partir du Portail de collaboration des fournisseurs

Rationalisation du workflow d'évaluation des risques du fournisseur

Ajouter manuellement un contrôle à un tiers ou à un engagement

Ajouter manuellement un objectif de contrôle à une question

Intégrer Gestion des risques liés aux tiers à GRC : Gestion de la politique et de la conformité

L'intégration GRC : Gestion de la politique et de la conformité met à jour le statut de conformité des contrôles et des objectifs de contrôle en fonction des réponses au questionnaire d'un tiers ou d'un engagement. Les administrateurs de tiers peuvent associer des contrôles à des questions, des tiers et des engagements spécifiques.

Si l'application est installée, les administrateurs peuvent effectuer plusieurs tâches clés qui aident à gérer et à évaluer la Gestion de la politique et de la conformité conformité des tiers.

- Vous pouvez associer des tiers et des engagements à des objectifs de contrôle spécifiques. Cette association crée des contrôles pour le tiers ou l'engagement, établissant une connexion directe entre eux et le processus de gestion de la conformité.

  Pour plus d'informations, consultez Ajouter manuellement un contrôle à un tiers ou à un engagement.

- Vous pouvez lier individuellement la question à plusieurs objectifs de contrôle pour chaque question d'un modèle de questionnaire. Cela permet une évaluation granulaire et détaillée de la conformité.

  Pour plus d'informations, consultez Ajouter manuellement un objectif de contrôle à une question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque des tiers et des engagements répondent aux questionnaires, le système met automatiquement à jour l'état de conformité des contrôles liés. S'ils fournissent une réponse incorrecte, les contrôles associés sont marqués comme non conformes. À l'inverse, les réponses correctes maintiennent la conformité des contrôles.

Remarque : Bien qu'il ne soit pas possible de mapper directement les objectifs de contrôle aux questions des SAE questionnaires, SAE fournit la possibilité de marquer les contrôles comme conformes ou non conformes via des actions post-évaluation.

Tous les tiers sont automatiquement classés dans un type d'entité appelé Fournisseurs. Cela permet de s'assurer que chaque tiers et engagement est représenté en tant qu'entité.

Lorsqu'une entité, telle qu'un tiers ou un engagement, est associée à un objectif de contrôle, un contrôle correspondant est créé pour cette entité. Cette association lie le tiers ou l'engagement au contrôle, ce qui peut influencer l'état de conformité du contrôle.

Dans le contexte de , chaque question d'un modèle de Gestion des risques liés aux tiers questionnaire peut être liée individuellement à plusieurs objectifs de contrôle par le biais d'une liste connexe. Lorsqu'un questionnaire est envoyé à un tiers et que celui-ci répond avec une réponse incorrecte, les contrôles associés aux objectifs de contrôle liés sont marqués comme non conformes. Inversement, si le tiers fournit la bonne réponse, les contrôles restent conformes.

Cette fonctionnalité permet de s'assurer que l'état de conformité des contrôles est mis à jour dynamiquement en fonction des réponses du tiers ou des engagements, fournissant ainsi une évaluation précise et en temps réel de leur conformité. Les Gestion de la politique et de la conformité utilisateurs et les évaluateurs des risques tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] peuvent surveiller l'état d'un contrôle.

Pour plus d'informations sur l'implémentation , reportez-vous Gestion de la politique et de la conformitéà la section Implémentation de Gestion de la politique et de la conformité.

Information associée

Ajouter manuellement un contrôle à un tiers ou à un engagement

Ajouter manuellement un objectif de contrôle à une question

Évaluation du risque lié à un tiers

Implémentation de Gestion de la politique et de la conformité

Ajouter manuellement un contrôle à un tiers ou à un engagement

Si vous utilisez les deux Gestion de la politique et de la conformité et Gestion des risques liés aux tiers, vous pouvez associer des contrôles à des tiers et à des engagements. Les contrôles peuvent être marqués comme conformes ou non conformes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les contrôles sont générés automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité à un objectif de contrôle. Un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif de contrôle. Les contrôles peuvent également être créés manuellement.

Pour plus d'informations sur la création de stratégies dans , reportez-vous Créer une politiqueà Gestion de la politique et de la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers** ou **Engagements** > **Tous les engagements**
3. Sélectionnez le tiers ou l'engagement que vous souhaitez.
4. Accédez à l'onglet **Contrôles** du tiers ou de l'engagement.
5. Affectez un contrôle à l'engagement en sélectionnant **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de contrôle.
7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus d'informations sur la gestion des contrôles, reportez-vous à la section Gérer les contrôles.
   Le contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

Information associée

Intégrer Gestion des risques liés aux tiers à GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Créer un formulaire de contrôle

Ajouter manuellement un objectif de contrôle à une question

Formulaire des objectifs de contrôle

Ajouter manuellement un objectif de contrôle à une question

Si vous utilisez les deux et Gestion des risques liés aux tiers, vous pouvez associer des Gestion de la politique et de la conformité objectifs de contrôle et des contrôles à des questions. Les contrôles peuvent être marqués comme conformes ou non conformes en fonction de la réponse à la question.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de l'entreprise. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classifiés et liés aux politiques.

Pour plus d'informations sur la création de stratégies dans , reportez-vous Créer une politiqueà Gestion de la politique et de la conformité.

Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous à la section Vue d'ensemble structurelle de Gestion de la politique et de la conformité.

Remarque : Bien qu'il ne soit pas possible de mapper directement les objectifs de contrôle aux questions des SAE questionnaires, SAE fournit la possibilité de marquer les contrôles comme conformes ou non conformes via des actions post-évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire** et sélectionnez le modèle de questionnaire souhaité.
2. Sélectionnez les catégories de mesures souhaitées dans la liste connexe, puis sélectionnez la question souhaitée.
3. Accédez à la liste connexe Objectifs de contrôle, puis créez un objectif de contrôle en sélectionnant **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire des objectifs de contrôle.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus d'informations sur la gestion des contrôles, reportez-vous à la section Gérer les contrôles.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

Information associée

Intégrer Gestion des risques liés aux tiers à GRC : Gestion de la politique et de la conformité

Ajouter manuellement un contrôle à un tiers ou à un engagement

Formulaire des objectifs de contrôle

Créer un formulaire de contrôle

Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques

Les fournisseurs de veille des risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores fournissent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers particulier.

Utilisation des données des fournisseurs de renseignements sur les risques

Remarque : Vous pouvez demander des données de risque pour les tiers, mais pas pour les engagements.

- Après avoir enregistré un fournisseur de renseignements sur les risques, vous spécifiez les services de notation ou de notation du fournisseur que vous utiliserez. Vous spécifiez également comment leurs scores ou leurs évaluations correspondent à vos TPRM évaluations. Pour plus d'informations, reportez-vous à Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.
- Vous ajoutez un score brut d'un fournisseur à l'enregistrement de service du fournisseur pour un tiers. Le système utilise le mappage que vous avez spécifié pour normaliser la valeur à l'évaluation appropriée TPRM . Pour en savoir plus, consultez Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers.
- Une règle de soumission basée sur un fournisseur est un ensemble de conditions et d'actions. Dans une règle, vous pouvez spécifier que la mise à jour d'une évaluation par un fournisseur de renseignements sur les risques est la *condition* qui déclenche *l'action* spécifiée dans la règle. L'action peut consister à créer et envoyer une évaluation des risques, un problème, une tâche ou un e-mail de tiers. Pour en savoir plus, consultez Automatiser les actions lors des mises à jour des renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'intégration

Voici quelques exemples des types d'intégrations prises en charge par ServiceNow et ServiceNow partenaires :

- Les types d'intégration de fournisseurs de logiciels indépendants (ISV) impliquent l'intégration de services ISV tels que EcoVadis ou Black Kite.
- Les types d'intégration de contenu impliquent l'intégration de sources de contenu externes telles que des bases de données réglementaires ou des normes industrielles.
- Les types d'intégration de données impliquent l'intégration de sources de données externes pour collecter et analyser des données pertinentes telles que des données provenant de systèmes financiers, d'outils de sécurité ou de systèmes de gestion des fournisseurs.
- Les types d'intégration environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) impliquent l'intégration de facteurs ESG dans le TPRM processus.

Intégrations prises en charge par ServiceNow

Remarque : Vous pouvez trouver les applications d'intégration sur le ServiceNow Store.

Intégrations prises en charge par ServiceNow

Fournisseur	Nom de produit	Contenu	Service fourni	Type
Évaluations partagées	Questionnaire SIG (Standard Information Gathering)	Évaluation standard	Questionnaire standard de l'industrie à utiliser dans les évaluations.	Contenu
EcoVadis	EcoVadis	Évaluations de la durabilité	Scores de durabilité à l'appui des évaluations et du suivi continu.	ISV, données, ESG

Intégrations prises en charge par ServiceNow les partenaires

Remarque : Vous pouvez trouver les applications d'intégration sur le ServiceNow Store.

Intégrations prises en charge par les partenaires

Fournisseur	Nom de produit	Contenu	Cas d'utilisation	Type
BitSight	BitSight	Cotes de cyber-risque	Scores des cyber-risques à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
Tableau de résultats de sécurité	Tableau de résultats de sécurité	Cotes de cyber-risque	Scores des cyber-risques à l'appui	ISV, données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations prises en charge par les partenaires (suite)

Fournisseur	Nom de produit	Contenu	Cas d'utilisation	Type
			des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	
RiskRecon	Reconnaissance des risques	Cotes de cyber-risque	Scores des cyber-risques à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
Upguard	Upguard Risque du fournisseur	Cyber-risque	Scores des cyber-risques à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
Recorded Future	Recorded Future Intelligence	Cotes de cyber-risque	Scores des cyber-risques à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
Black Kite	Black Kite	Gestion des risques liés aux tiers	La sécurité technique, le risque financier, l'indice de susceptibilité aux rançongiciels et les scores de conformité en plus des évaluations de sécurité globales.	ISV
Interos	Interos	Chaîne d'approvisionnement et évaluations de domaines multiples	Notations cybernétiques, financières, ESG, géopolitiques, opérationnelles et de restrictions pour soutenir les évaluations et la surveillance des risques.	ISV, contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations prises en charge par les partenaires (suite)

Fournisseur	Nom de produit	Contenu	Cas d'utilisation	Type
TruSight	TruSight	Évaluations des risques de tiers	Accès aux évaluations des risques tiers validées par TruSight.	ISV
Solutions ISS Corporate	Score de cyber-risque ESG ISS pour Vendor Risk Management	Notations ESG	Accès à une vue complète du programme de gestion des cyber-risques d'ISS Corporate Solutions par le biais des cyber-risques et de la chaîne d'approvisionnement.	ISV
Securitybricks	CMMC : NIST-800-171 - Évaluation de la conformité du fournisseur	Modèle	Accès à une évaluation automatisée pour les organisations fédérales.	données, contenu
Templarshield	HECVAT-Questionnaire pour l'enseignement supérieur	Contenu	Accès à un questionnaire automatisé pour les établissements d'enseignement supérieur.	ISV, contenu

Information associée

- Affichage des scores des renseignements sur les risques
- Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques
- Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques
- Configurer un type de demande pour un fournisseur

Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques

Créez un enregistrement pour chaque fournisseur de renseignements sur les risques auprès duquel vous demanderez des rapports. Les scores et les notations de risque générés par les fournisseurs de renseignements sur les risques sont analogues aux scores de crédit personnels. Les scores fournissent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des fournisseurs de renseignements sur les risques

Champ	Description
Nom	Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques.
Description brève	Description du fournisseur et éventuellement des services fournis.
Multifacteur	Option permettant de spécifier que le fournisseur peut renvoyer plusieurs types de scores différents, par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité.
Rapports de commande	Option permettant de spécifier que le fournisseur peut être sélectionné pour les demandes de rapports de renseignements sur les risques.
URL	URL du site Web du fournisseur. Cela permet aux collègues de rendre visite au fournisseur et de l'examiner.
Remarque	Commentaires textuels qui fournissent des informations supplémentaires à vos collègues, par exemple, une description des services de notation disponibles ou les raisons pour lesquelles votre organisation a décidé de faire appel au fournisseur.
Logo du fournisseur	Image du logo du fournisseur. Cette image apparaît sur TPRM les rapports du fournisseur.

Résultats

Vous pouvez maintenant spécifier les services et les niveaux de service que vous pouvez demander ultérieurement au fournisseur.

Les services que vous avez associés au fournisseur figurent dans la liste connexe des services de fournisseurs de renseignements sur les risques. Pour ajouter un service, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe, puis suivez les instructions de la section Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.

Important : L'option **Rapports de commande** du formulaire Fournisseur de renseignements sur les risques doit être sélectionnée pour que les fournisseurs soient disponibles pour les demandes de rapports de renseignements sur les risques.

Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques

Après avoir enregistré un fournisseur de renseignements sur les risques, vous spécifiez les services de notation ou de notation du fournisseur que vous utiliserez. Vous spécifiez également comment leurs scores ou leurs évaluations correspondent à vos TPRM évaluations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Procédure

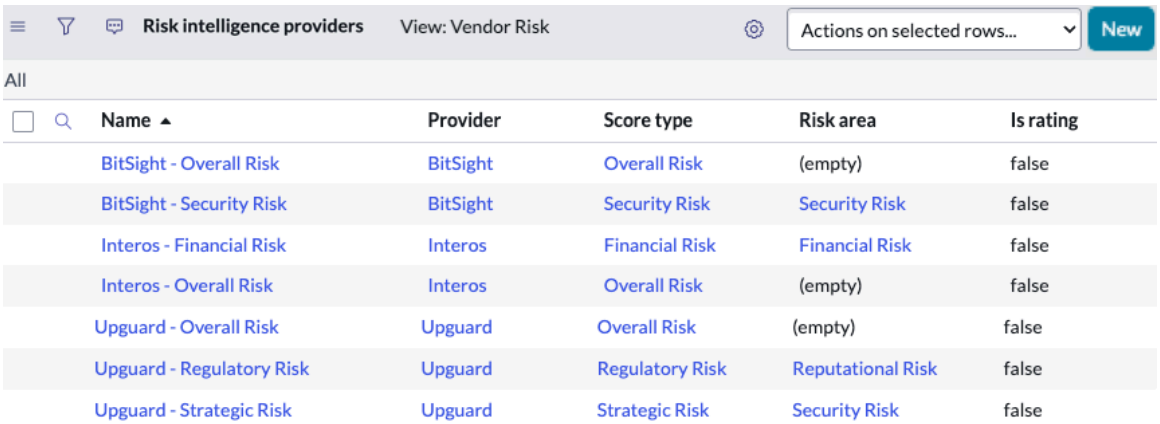
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Services du fournisseur**.

   Les services actuels des fournisseurs de renseignements sur les risques apparaissent dans la liste connexe Services des fournisseurs tiers.

   Remarque : La liste des services du fournisseur s'affiche également sous la forme d'une liste connexe lorsque vous enregistrez un fournisseur. Le système génère automatiquement un nom unique pour le service en concaténant le nom du **fournisseur** et le **type de score**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de service du fournisseur de renseignements sur les risques

Champ	Description
Fournisseur	Nom du fournisseur de veille des risques pour ce service de notation.
Type de score	Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de notation ou de score de risque, par exemple Risque financier ou Risque de sécurité. Pour chaque fournisseur, vous définissez au moins deux services. ◦ Définissez un service qui renvoie le score de risque global pour le tiers. ◦ Définir un service pour chaque type de score supplémentaire que le fournisseur peut renvoyer. **Important :** ◦ Le paramètre **Est multifacteur** pour un fournisseur indique que le fournisseur peut renvoyer plusieurs types de scores différents. Pour les fournisseurs que vous configurez en tant que fournisseurs multifacteur, vous devez définir un service avec le **type de score = score global** avant de pouvoir créer d'autres services pour le fournisseur. Lorsque le fournisseur renvoie un score global, vous ajoutez les données. La valeur normalisée apparaît comme la valeur « Globale » sur la carte du fournisseur dans l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** . ◦ Pour les fournisseurs que vous configurez comme non multifacteur, vous ne spécifiez qu'un seul type de score. Le score ou l'évaluation renvoyé par le fournisseur est converti en score normalisé TPRM . La valeur normalisée est également affichée en tant que valeur « Globale » sur la carte du fournisseur dans l'onglet **Scores de renseignements sur les risques** .
Nom	Nom du service de fournisseur en cours de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

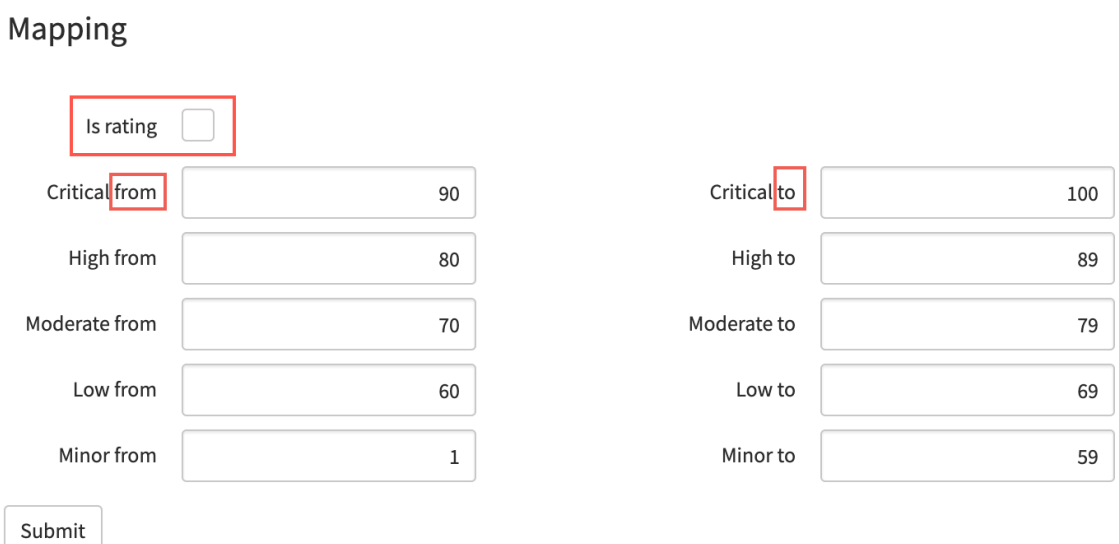
Champ	Description
	Le système génère automatiquement un nom unique pour le service en concaténant le nom du **fournisseur** et le **type de score**.
Domaine de risque	Sélectionnez le domaine de risque de tiers associé au type de score. Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers. **Remarque :** Les domaines à risque sont appelés « domaines à risque » dans certaines applications de plateforme.
Copier le mappage à partir de	Le cas échéant, indiquez un service existant auprès de ce fournisseur qui utilise un mappage identique à celui du service que vous configurez. ○ Les mappages sont copiés dans l'enregistrement actuel. ○ Les mappages deviennent en lecture seule.

3. Faites défiler la page jusqu'à la zone **Mappage** et effectuez l'une des actions suivantes.

- Pour faire correspondre les évaluations du fournisseur aux évaluations utilisées par TPRM, cochez la case **Is rating (Est une évaluation**), puis saisissez l'évaluation de chaque fournisseur à côté de son évaluation de plateforme correspondante.
- Pour associer une plage de scores de fournisseurs à chaque TPRM évaluation, ne sélectionnez pas **Est une évaluation**. Chaque ligne identifie les valeurs les plus basses et les plus élevées d'une évaluation. Entrez la valeur la plus basse dans la colonne **De** et la valeur la plus élevée dans la colonne **À** .

Vous devez remplir au moins trois lignes.

- Toutes les lignes doivent être soit des cotes, soit des plages. Un mélange des deux types n'est pas autorisé.
- S'il y a plus de valeurs renvoyées que de lignes, regroupez les valeurs dans la ligne appropriée et séparez-les par des virgules.



4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez maintenant spécifier les types de demandes que vous pourrez demander ultérieurement au fournisseur.

Un type de demande est le nom du rapport disponible pour le fournisseur. Pour en savoir plus, Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Configurer un type de demande pour un fournisseur

Après avoir enregistré un fournisseur et un service de veille des risques, vous spécifiez les types de demandes disponibles que vous et votre organisation utiliserez.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un type de demande est le nom du rapport disponible pour le fournisseur. Les types de demandes peuvent être définis comme allant du niveau 1 (renseignements généraux sur les risques) au niveau 3 (enquête granulaire sur les risques, comme l'embauche d'un enquêteur privé). Il n'y a pas de limite au niveau ou à la description de la demande, tant que cela est logique pour vous et pour le fournisseur de renseignements sur les risques. Par exemple, un rapport de renseignements sur les risques commandé auprès de Black Kite qui fournit un résumé de haut niveau des informations sur les cyber-risques pourrait être classé comme un type de demande de rapport sur les cyber-risques de niveau 1 - généralités.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Types de demande** , puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez le fournisseur, entrez un type de demande, sélectionnez **Soumettre**, puis répétez le processus pour chaque type de demande.
3. Répétez le processus global pour définir un service pour chaque type de score supplémentaire que le fournisseur peut renvoyer.

Résultats
Vous pouvez désormais demander différents types de scores de risque au fournisseur de renseignements sur les risques.

Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers

Vous ajoutez un score brut d'un fournisseur à l'enregistrement de service du fournisseur pour un tiers. Le système utilise le mappage que vous avez spécifié pour normaliser la valeur à l'évaluation appropriée TPRM .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En règle générale, vous renseignez la table des scores des renseignements sur les risques à l'aide d'une intégration que vous avez créée ou installée à partir du ServiceNow Store. Cette procédure décrit le processus de mise à jour manuelle des scores des renseignements sur les risques.

Lorsque vous demandez un score de risque pour un tiers, les fournisseurs de veille des risques renvoient le score à une URL qu'ils spécifient. Suivez cette procédure pour ajouter manuellement le score et l'URL à vos données de risque pour le tiers.

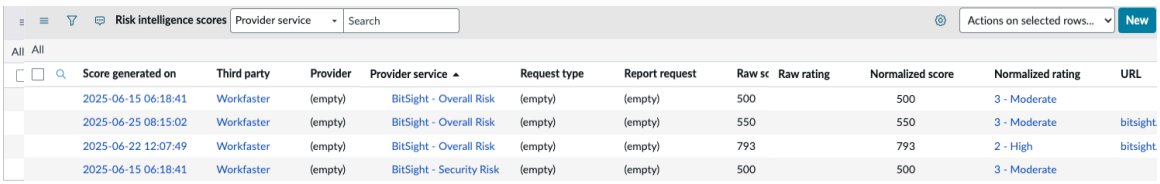
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Scores**.

   La liste connexe des scores des renseignements sur les risques affiche la liste des services du fournisseur actuel et les scores associés.



2. Cliquez sur **Nouveau**, renseignez les champs du formulaire de score de renseignements sur les risques, puis cliquez sur **Soumettre**.

   Cette étape ajoute le score et l'URL à laquelle le fournisseur a renvoyé le score aux données pour le tiers ou l'engagement.

   Lorsque vous saisissez une évaluation à partir d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le système normalise la valeur pour la convertir en évaluation appropriée TPRM . Lorsque vous saisissez un score à partir d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le TPRM génère à la fois une évaluation normalisée et un score numérique normalisé.

Formulaire de score des renseignements sur les risques

Champ	Description
Fournisseur	Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques. La liste de choix est remplie avec les fournisseurs que vous avez inscrits.
Service du fournisseur	Nom qui est la concaténation du nom du fournisseur de renseignements sur les risques et du service particulier qui a renvoyé les données de risque. Vous avez configuré le service à l'aide du processus spécifié dans .Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques
Tiers	Tiers évalué par le fournisseur.
Type de demande	Niveau d'analyse pour le **type de score** que vous avez défini pour le service. Par exemple, un fournisseur peut proposer trois types de demandes pour le type de score *Risque financier* : niveau 1, niveau 2 et niveau 3. Un rapport de « niveau 3 » peut renvoyer des informations beaucoup plus détaillées et peut coûter beaucoup plus cher qu'un rapport de « niveau 1 ».
URL	URL du site que le fournisseur a renvoyé pour la demande. Le site fournit la note ou le score et des informations supplémentaires du fournisseur.
Cote brute / Score brut	Valeur brute renvoyée par le fournisseur dans l'URL spécifiée.
Score normalisé	Si vous avez saisi un score numérique brut du fournisseur, il s'agit du score normalisé TPRM calculé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cote normalisée	Si vous avez saisi un score brut numérique ou une évaluation brute du fournisseur, il s'agit de l'évaluation normalisée TPRM calculée.
Score généré le	Date et heure auxquelles le score a été ajouté à cet enregistrement. **Remarque :** Il ne s'agit pas de la date/heure à laquelle les données ont été générées par le fournisseur.

3. **Facultatif :** Ajoutez des données de sous-facteur aux données de risque pour le tiers.
   Les données du sous-facteur ne sont pas validées ou mappées aux données de score/d'évaluation TPRM , mais sont stockées directement lorsque vous les entrez.

   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Sous-facteurs** , puis cliquez sur **Nouveau**.

   b. Remplissez le formulaire de la même manière que vous avez rempli les données d'un score/d'une évaluation.

Formulaire des sous-facteurs de veille des risques

Champ	Description
Fournisseur	Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques. La liste de choix est remplie avec les fournisseurs que vous avez inscrits.
Service du fournisseur	Nom qui est la concaténation du nom du fournisseur de renseignements sur les risques et du service particulier qui a renvoyé les données de risque. Vous avez configuré le service à l'aide du processus spécifié dans .Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques
Nom	Nom du sous-facteur.
Tiers	Tiers évalué par le fournisseur.
Score	Valeur brute retournée par le fournisseur. **Remarque :** Vous pouvez saisir du texte numérique ou alphabétique dans ce champ. La valeur n'est pas validée.
Créées	(Optional) Date et heure auxquelles le score a été ajouté à cet enregistrement. **Remarque :** Il ne s'agit pas de la date et de l'heure auxquelles les données ont été générées par le fournisseur.

Résultats

Les données que vous avez associées au tiers apparaissent maintenant dans les rapports. Consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques pour en savoir plus. Les données s'affichent aux emplacements suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste connexe des scores des renseignements sur les risques, comme décrit dans cette procédure.
- **Onglet Vue d'ensemble des risques** dans l'espace de travail.
- **Onglet Scores des renseignements sur les risques** dans l'espace de travail.

Automatiser les actions lors des mises à jour des renseignements sur les risques

Une règle de soumission basée sur un fournisseur est un ensemble de conditions et d'actions. Dans une règle, vous pouvez spécifier que la mise à jour d'une évaluation par un fournisseur de renseignements sur les risques est la *condition* qui déclenche *l'action* spécifiée dans la règle. L'action peut consister à créer et envoyer une évaluation des risques, un problème, une tâche ou un e-mail de tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous saisissez une évaluation à partir d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le système normalise la valeur pour la convertir en évaluation appropriée TPRM . Lorsque vous saisissez un score à partir d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le TPRM génère à la fois une évaluation normalisée et un score numérique normalisé.

Suivez cette procédure pour définir une règle afin d'effectuer une action lorsqu'un fournisseur envoie une évaluation ou un score mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

Formulaire Règle de soumission basée sur le fournisseur

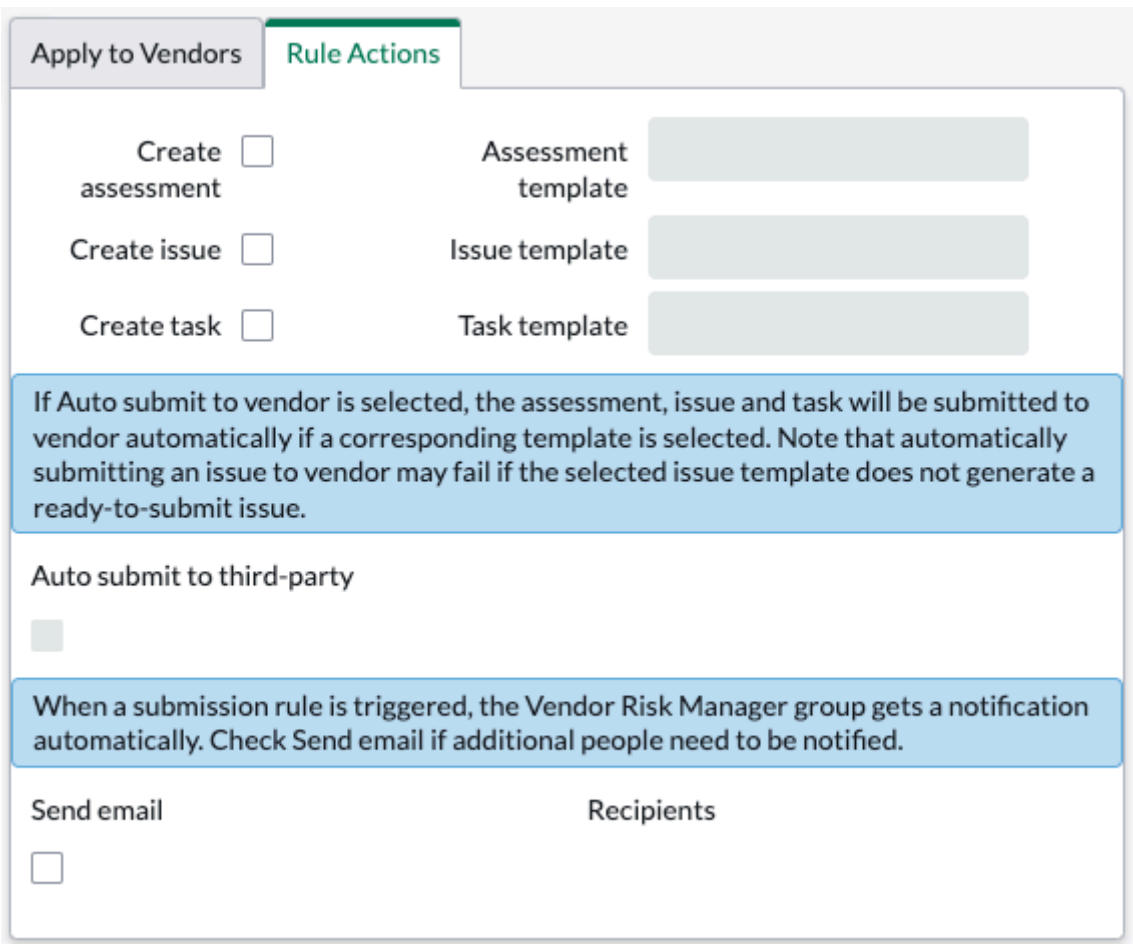
Champ	Description
Service du fournisseur	Sélectionnez le service de notation du fournisseur de renseignements sur les risques associé à la règle.
Ordre	Entrez l'ordre d'exécution de la règle. Si plusieurs règles sont définies pour le même fournisseur de renseignements sur les risques, seule la règle présentant la valeur **d'ordre** la plus faible est exécutée.
Nom	Nom de la règle généré automatiquement.
○ Type de changement ○ Étendue du changement ○ Pourcentage normalisé/Score normalisé/Cote de risque normalisée	Sélectionnez la base du changement de score externe qui doit déclencher la règle et l'étendue du changement, comme suit : ○ Si Type de changement = Pourcentage normalisé, sélectionnez **Augmentation du risque** de ou Réduction du **risque** de et le pourcentage dans le champ **Pourcentage normalisé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si Type de changement = Score normalisé, sélectionnez **Augmentation du risque de**, Diminution du **risque** de **ou Seuil**, ainsi qu'un score dans le champ **Score normalisé** . ○ Si Type de changement = Cote normalisée, entrez un seuil de cote de risque qui déclenchera la règle dans le champ **Cote de risque normalisée** .

3. Sélectionnez l'onglet **Appliquer à des tiers** .
   a. Utilisez le générateur de conditions pour définir les conditions d'identification des tiers qui seront affectés par la règle.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Actions de règle** , renseignez les champs, puis cliquez sur **Soumettre**.



Formulaire de règle de soumission basée sur le fournisseur — Onglet Actions de règle

Champ	Description
Créer une évaluation	Cochez cette case pour créer une évaluation pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer à des tiers** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , l'évaluation est automatiquement envoyée aux tiers lorsque la règle est déclenchée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Créer un problème	Cochez cette case pour créer un problème pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer à des tiers** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** et que vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de problème** , les problèmes sont générés automatiquement pour les tiers lorsque la règle est déclenchée. **Remarque :** Pour activer la génération automatique, vous devez vérifier que les trois champs suivants sont remplis lorsque le problème est créé : ○ **Fournisseur** ○ **Recommandation** (dans l'onglet **Recommandations**) ○ **Explication** (dans l'onglet **Recommandations**)
Créer une tâche	Cochez cette case pour créer une tâche pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer à des tiers** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** et que vous avez sélectionné un modèle dans le champ Modèle de **tâche** , les tâches sont automatiquement créées pour les tiers lorsque la règle est déclenchée.
Modèle d'évaluation	Si vous avez coché la case **Créer une évaluation** , sélectionnez le modèle d'évaluation à utiliser pour créer les évaluations.
Modèle de problèmes	Si vous avez coché la case **Créer un problème** , vous pouvez éventuellement sélectionner un modèle de problème à utiliser pour créer un problème pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , vous devez sélectionner un modèle de problème afin de créer automatiquement un problème lorsque la règle est déclenchée.
Modèle de tâche	Si vous avez coché la case **Créer une tâche** , vous pouvez éventuellement sélectionner un modèle de tâche à utiliser pour créer une tâche pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , vous devez sélectionner un modèle de tâche afin de créer automatiquement une tâche lorsque la règle est déclenchée.
Soumettre automatiquement à un tiers	Soumettez automatiquement les évaluations, les problèmes et/ou les tâches aux tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer à des tiers** , comme décrit dans les descriptions des champs précédents.
Envoyer un e-mail/ Destinataires	Lorsque la règle est déclenchée, les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire TPR reçoivent une notification par e-mail. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** et spécifiez les **destinataires** pour envoyer la notification par e-mail à d'autres personnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer EcoVadis à Gestion des risques liés aux tiers

L'intégration EcoVadis à votre programme de gestion des risques liés aux tiers peut améliorer votre capacité à évaluer et à atténuer les risques associés à la durabilité et à la responsabilité sociale des entreprises (RSE). En tirant parti EcoVadis des évaluations complètes de la durabilité, vous pouvez obtenir des informations détaillées sur les pratiques environnementales, éthiques et sociales de vos tiers.

Configuration de l'intégration de Vendor Risk Management avec l'application EcoVadis

Les configurations préalables suivantes sont nécessaires pour utiliser l'intégration de Vendor Risk Management avec l'application EcoVadis.

- Activez l'intégration de Vendor Risk Management avec l'application EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Pour consulter les instructions de téléchargement d'une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.
- Créez une connexion et authentifiez vos informations d'identification avec EcoVadis Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une connexion et une EcoVadis configuration.
- Demandez EcoVadis des évaluations à l'aide du EcoVadis site Web. Une fois la demande acceptée, les scores seront disponibles dans TPRM. Pour plus d'informations sur le EcoVadis site Web, voir https://support.ecovadis.com/hc/en-us .

Remarque : Vous pouvez personnaliser les propriétés système pour EcoVadis. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés système pour EcoVadis l'intégration.

EcoVadis Actions d'intégration

Dans le cadre de l'intégration avec TPRM, vous pouvez extraire et afficher les scores des renseignements sur les EcoVadis risques, y compris les scores de thème et les tableaux de résultats à partir de EcoVadis.

Pour plus d'informations, consultez Extraire et afficher les EcoVadis scores.

L'exemple suivant montre les scores du thème et le lien du tableau de résultats que vous pouvez afficher après avoir récupéré les scores.

Exemple d'enregistrement de score de EcoVadis renseignements sur les risques

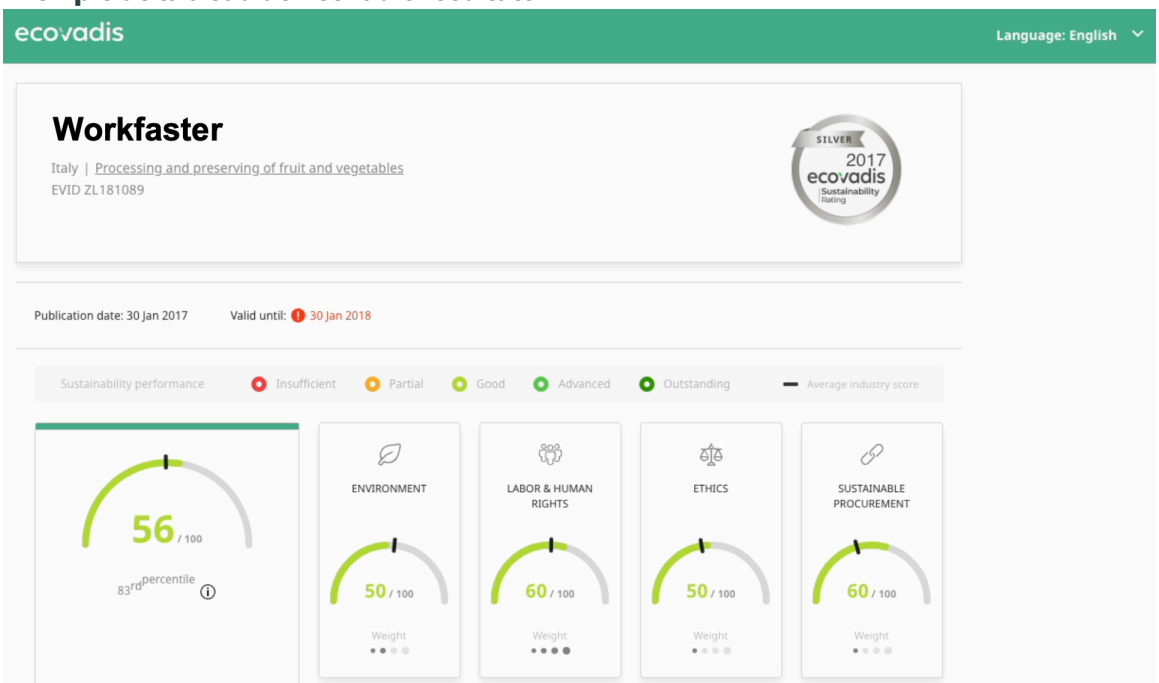


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant montre les performances d’une entreprise en matière de développement durable dans quatre domaines clés : l’environnement, les pratiques de travail, l’éthique et l’approvisionnement durable. Il fournit une ventilation détaillée des points forts et des domaines d’amélioration de l’entreprise, ainsi qu’une note globale finale sur 100.

Exemple de tableau de EcoVadis résultats



Remarque : Vérifiez que tous les tiers avec lesquels vous souhaitez évaluer leur utilisation EcoVadis ont un site web répertorié dans le cadre de leur enregistrement de tiers. EcoVadis confirme qu’un tiers est enregistré en faisant référence à l’URL du site web.

Créer une connexion et une EcoVadis configuration

Créez une connexion à partir de laquelle extraire et mettre à jour les scores pour vous assurer que vos scores de risque et de thème restent à jour lors de EcoVadis l’utilisation Gestion des risques liés aux tiers.

Avant de commencer

Activez l’intégration de Vendor Risk Management avec l’application EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis]. Pour consulter les instructions de téléchargement d’une GRC application à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Alias de connexion et d’informations d’identification** et sélectionnez **Alias de connexion EcoVadis**.
2. Sélectionnez le lien connexe Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d’identification.
3. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom de la connexion.
URL de connexion	EcoVadis Adresse de base de l'API.
Nom des informations d'identification	Nom des informations d'identification EcoVadis .
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur dans EcoVadis.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur dans EcoVadis.

4. Sélectionnez **Créer**.
5. Après avoir créé une connexion, configurez une configuration en accédant à **Tous** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration**.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Entrez un nom et sélectionnez la EcoVadis connexion de configuration que vous avez créée.

Remarque : Vous ne pouvez créer qu'une seule configuration.

Personnaliser les propriétés système pour EcoVadis l'intégration

Vous pouvez personnaliser les valeurs par défaut des propriétés système sn_ecovadis.token_uri et sn_ecovadis.score_uri. Ces propriétés gèrent les jetons et accèdent aux scores de risque lors de l'utilisation Gestion des risques liés aux tiers de EcoVadis .

Avant de commencer

Créez une connexion et une EcoVadis configuration. Pour plus d'informations, consultez Créer une connexion et une EcoVadis configuration.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** puis, dans le filtre de saisissez `sys_properties.list`.
2. Accédez aux propriétés sn_ecovadis.token_uri ou sn_ecovadis.score_uri.
3. Sélectionnez la propriété souhaitée et mettez à jour la **valeur**.
   Les propriétés supplémentaires qui peuvent être personnalisées incluent :
   - sn_ecovadis.app_scope_sys_id : ID système de l'application EcoVadisGestion des risques liés aux tiers .
   - sn_ecovadis.connection_credential_alias_sys_id : ID système de l'alias de connexion et d'informations d'identification configuré dans EcoVadis.
   - sn_ecovadis.ecovadis_provider_service : ID système du EcoVadis service du fournisseur.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'intégration de Vendor Risk Management à l'application EcoVadis [com.sn_app_grc_ecovadis] est mise à jour et prête à l'emploi.

Extraire et afficher les EcoVadis scores

Récupérez les scores et les tableaux de résultats actuels à partir d'une demande ou à une fréquence définie à l'aide Gestion des risques liés aux tiers de EcoVadis . La personnalisation des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

paramètres du planificateur d'extraction des EcoVadis scores peut vous aider à obtenir les derniers scores lorsque vous en avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

EcoVadis Les évaluations peuvent vous aider à obtenir des informations détaillées sur les pratiques environnementales, éthiques et sociales de vos tiers. L'extraction régulière de ces scores vous aide à suivre leur conformité et leurs performances.

Remarque : Vérifiez que tous les tiers que vous souhaitez évaluer utilisent EcoVadis un site web répertorié dans le cadre de leur enregistrement de tiers. EcoVadis confirme qu'un tiers est enregistré en faisant référence à l'URL du site web.

Procédure

1. **Tous** > **Ecovadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Tâche planifiée**
2. Sélectionnez **le planificateur de scores d'extraction EcoVadis**.
3. Récupérer un score sur demande ou à une heure planifiée.
   - Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour obtenir les derniers scores.
   - Sélectionnez l'option Actif, définissez les champs suivants, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour extraire les scores à une fréquence spécifique.

Champ	Description
Exécuter	La fréquence ou les dates EcoVadis d'ensemble que les scores sont récupérés. ▪ Quotidien ▪ Hebdomadaire ▪ Mensuel ▪ Périodiquement ▪ Une fois ▪ Sur demande ▪ Calendrier d'entreprise : début/fin de l'entrée
Fuseau horaire	Fuseau horaire qui s'applique à l'heure sélectionnée pour extraire les scores.
Heure	Heure à laquelle les scores sont extraits.

Remarque : Une tâche planifiée s'exécute une fois par jour.

4. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Tous les tiers** et sélectionnez le tiers souhaité.
5. Sélectionnez la liste connexe Scores des renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour afficher un score, sélectionnez la date et l'heure dans la colonne **Score généré sur** .

> **Remarque :** Vous pouvez afficher tous les scores, y compris EcoVadis les scores de thème et les tableaux de résultats, lorsque votre enregistrement de EcoVadis score est affiché.

Résultats

Vous pouvez afficher EcoVadis les scores de thèmes tiers dans la EcoVadis liste connexe des scores de thème et accéder au tableau de EcoVadis résultats en sélectionnant l'URL dans le champ **Tableau de résultats** .

Les scores sont mappés au fournisseur de renseignements sur les risques et au service du fournisseur pour EcoVadis.

> **Remarque :** Vous pouvez vérifier que les scores sont récupérés en accédant à **Tous** > **EcoVadis pour la gestion des risques liés aux tiers** > **Journaux d'application**.

Intégrations de fournisseurs de renseignements sur les risques

L'application Gestion des risques liés aux tiers inclut la prise en charge des intégrations de fournisseurs de renseignements sur les risques. Ces directives peuvent aider votre organisation à développer une intégration des fournisseurs de renseignements sur les risques pour les demandes de rapport de renseignement sur les risques (RIR) pour les tiers et les demandes de diligence raisonnable.

Exigences d'intégration

L'application TPRM permet à votre organisation de s'intégrer à des fournisseurs de contenu externes de veille des risques. Si vous avez le rôle d'évaluateur de risque tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez demander les scores ou les rapports pour des tiers à l'aide du formulaire de demande d'informations sur les risques. Une fois les rapports générés par le fournisseur, les liens vers les rapports sont téléchargés dans l'application Gestion des risques liés aux tiers et associés au tiers concerné.

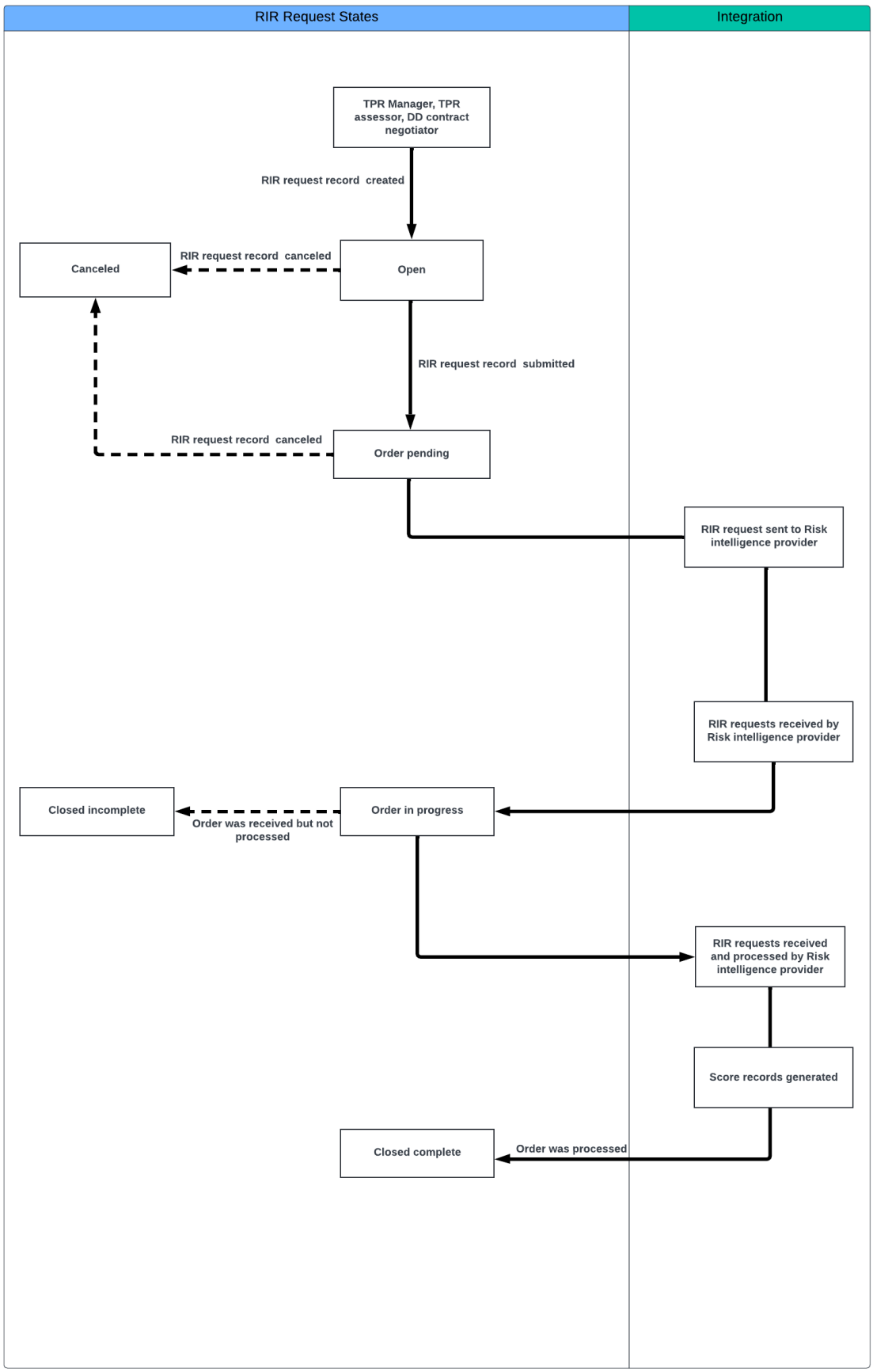
> **Remarque :** Avant de demander des rapports et des scores, un membre de l'équipe disposant du rôle Réviseur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] doit enregistrer les fournisseurs et configurer les fournisseurs et les types de demande dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Pour en savoir plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Le diagramme suivant montre les états de flux de demandes RIR et leur relation avec les exigences d'intégration pour les fournisseurs de renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration des demandes RIR



Traduction automatique

Processus d’intégration :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Toutes les demandes RIR ayant l'état Ordre en attente sont prêtes à être envoyées au fournisseur de renseignements sur les risques.
2. Une tâche nocturne est configurée par l'API d'intégration pour vérifier les enregistrements de demande de rapport qui sont dans l'état En attente de commande.
3. L'API d'intégration met à jour l'état de l'enregistrement de la demande RIR sur Commande en cours,
4. L'API d'intégration envoie un paquet au fournisseur qui inclut les noms des enregistrements et leurs tables sources correspondantes :
   - rir_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - third_party_name [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - request_type_name [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
5. Si le paquet n'est pas envoyé avec succès, l'API d'intégration met à jour l'état de la demande RIR sur Fermé incomplet.
6. Après avoir reçu la demande RIR, le fournisseur de renseignements sur les risques la traite et rassemble des informations, notamment l'URL, le score et le contenu.
7. Le fournisseur de renseignements sur les risques renvoie un paquet à charger dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

   Le paquet contient les noms suivants des enregistrements, leurs tables sources correspondantes et leur contenu :
   - rir_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request]
   - provider_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider_basic]
   - third_party_sysid [core_company]
   - request_type_sysid [sn_tprm_dd_risk_intel_request_type]
   - provider_service_sysid [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
   - URL
   - score
   - évaluation
   - contenu

   Remarque : Le score ou l'évaluation doit être le score ou l'évaluation du fournisseur. Le fournisseur doit avoir configuré un mappage pour convertir son score en score via un ServiceNow enregistrement de service de fournisseur.
8. À l'aide des informations sur le paquet, l'API d'intégration crée un enregistrement de score de renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security_score] et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

remplit le champ URL. Cette URL est utilisée pour télécharger et joindre les rapports à l'enregistrement de demande RIR associé [sn_tprm_dd_risk_intel_request].

9. L'API d'intégration met à jour l'état de la demande RIR de Commande en cours à Fermé terminé ou Fermé incomplet, selon que le fournisseur de renseignements sur les risques termine le rapport ou ne l'envoie pas et décide de fermer la commande.

Limitations

L'API d'intégration ne met pas à jour l'enregistrement des scores dans la table des scores. Si l'API ne parvient pas à renseigner un champ lors de la création d'un enregistrement de score, un nouvel enregistrement de score est créé à la place de mettre à jour l'enregistrement existant. Par exemple, si l'API n'a pas associé de score à une demande RIR, elle doit appeler à nouveau l'API pour créer un nouveau score et l'associer à la demande RIR.

États des demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Les demandes de rapports d'intelligence sur les risques présentent les états potentiels suivants :

Ouvert

Une demande RIR entre dans cet état une fois que l'enregistrement a été créé et enregistré par le gestionnaire des risques de tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat affecté à la demande de diligence raisonnable. Pour chaque demande de renseignements sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte RIR.

Commande en attente

Une demande RIR entre dans cet état une fois que l'enregistrement a été soumis par le gestionnaire des risques de tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat affecté à la demande de diligence raisonnable.

Les changements suivants interviennent :

- La commande a été soumise au fournisseur.
- Le champ **Date de la demande** a été renseigné avec la date à laquelle cet enregistrement a été soumis.
- Tous les champs de la section Demande de rapport d'intelligence sur les risques sont en lecture seule.

Commande en cours

Une demande RIR entre dans cet état après réception de la commande par le fournisseur.

Les changements suivants interviennent :

- Les enregistrements de score sont générés avec la demande de rapport.
- Le champ **Score généré le** est mis à jour.

Fermé incomplet

Une demande RIR entre dans cet état après que la commande a été reçue par le fournisseur, mais n'a pas pu être traitée en raison d'une erreur, la commande a donc été fermée.

Fermé terminé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une demande RIR entre dans cet état après réception et traitement de la commande par le fournisseur.

Annulé

Une demande RIR entre dans cet état après qu'un gestionnaire TPR, un évaluateur TPR ou un négociateur de contrat a annulé la demande de rapport. Si un gestionnaire, un évaluateur ou un négociateur de contrat doit annuler une demande, il peut le faire pendant que la demande est à l'état **Ouvert** ou **En attente de commande** . Une fois qu'une demande RIR est annulée, cet enregistrement ne peut plus être modifié. Vous devez créer un enregistrement.

Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Demandez un devoir de diligence pour déterminer le niveau de risque des interactions avec un tiers, un engagement ou un fournisseur 4PL à l'aide Gestion des risques liés aux tiers de . Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés afin de pouvoir prendre des décisions éclairées, établir des contrôles appropriés et atténuer l'impact négatif potentiel lorsque vous travaillez avec des parties externes.

Tout employé de votre organisation peut demander une diligence raisonnable, qui est une enquête ou un examen du risque lié à une relation commerciale, pour un engagement.

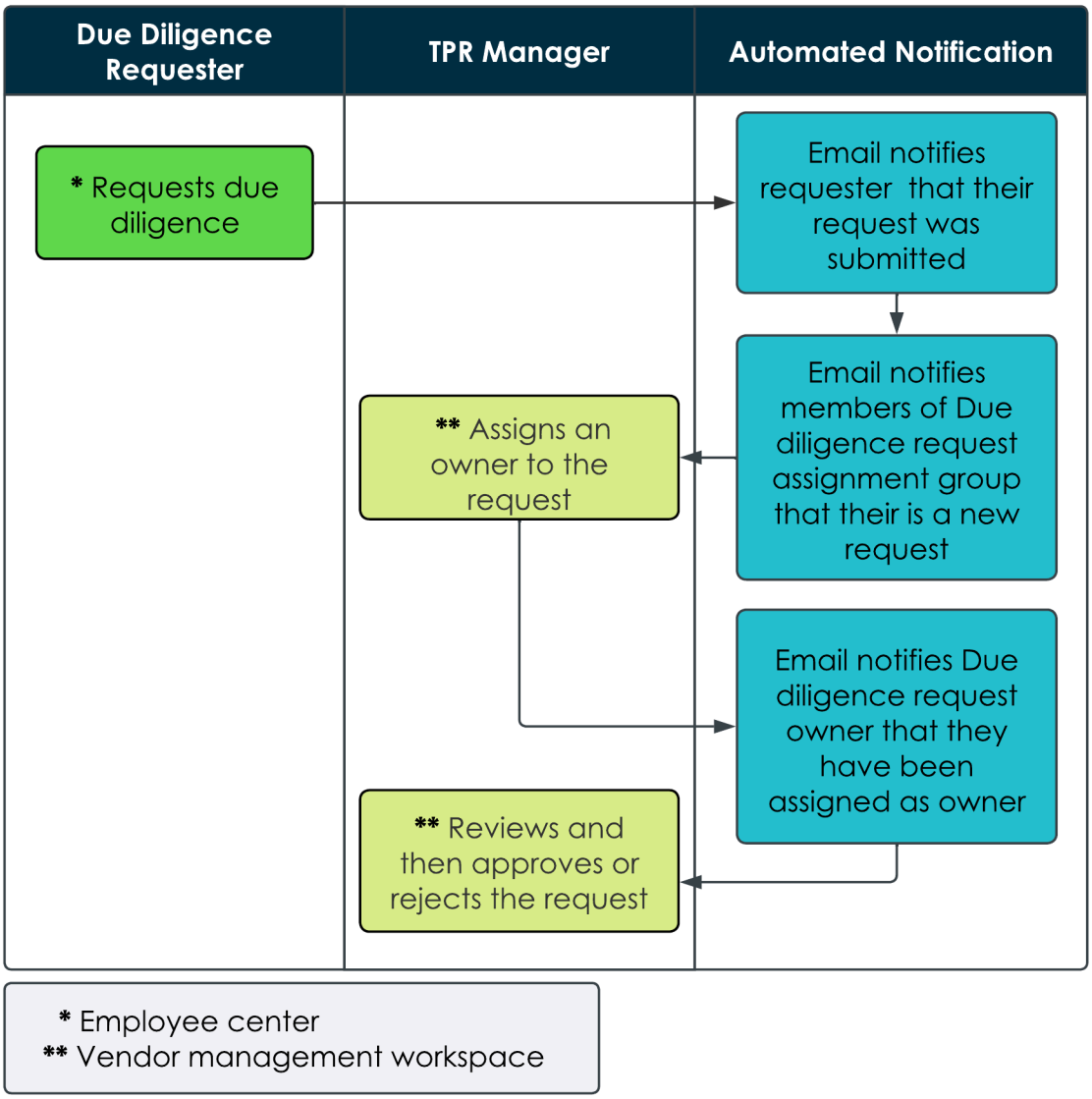
- Un *engagement* est la relation informelle ou contractuelle que vous avez l'intention d'établir avec un tiers et qui pourrait potentiellement exposer votre organisation à un risque. L'engagement décrit les services ou les produits qui seront fournis par le tiers et d'autres détails de la relation.
- Un *tiers* est une organisation ou une personne avec laquelle vous avez interagi ou établi une relation d'affaires. Des tiers peuvent avoir des filiales et peuvent passer des contrats avec des prestataires 4PL. Par exemple, les départements sont des filiales.
- Une *quatrième partie* peut passer un contrat avec d'autres parties. Toutes les parties en aval, telles que la quatrième à la nième partie, supportent le risque de la même manière que les tierces parties.

Pour en savoir plus sur les termes utilisés dans ces sections ou sur les raisons pour lesquelles vous pourriez faire preuve de diligence raisonnable, consultez et TerminologiePourquoi effectuer une diligence raisonnable.

L'infographie suivante illustre le processus de demande de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Voici les étapes du processus de demande de diligence raisonnable.

1. Un employé de votre organisation demande une diligence raisonnable pour un engagement de tiers.
2. Le système envoie une notification par e-mail à l'employé qui a fait la demande.
3. Le système envoie une notification par e-mail au groupe d'affectation des demandes de diligence raisonnable.
4. Un membre du groupe peut affecter un gestionnaire de risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou un évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] pour agir en tant que propriétaire de la demande.
5. Le système envoie une notification par e-mail au propriétaire affecté de la demande de diligence raisonnable.
6. Le gestionnaire TPR examine la demande de diligence raisonnable pour l'engagement et l'approuve. Si les informations fournies par le demandeur étaient insuffisantes ou si l'engagement n'est pas possible pour votre organisation, le gestionnaire de TPR les rejette.
7. Le processus IRQ commence après que le gestionnaire TPR a approuvé la demande de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la création ou la surveillance d'une demande de diligence raisonnable, reportez-vous aux rubriques Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers et Surveillance du processus de demande de diligence raisonnable.

Lors de la création d'une demande de diligence raisonnable, les options suivantes sont disponibles :

- **Intégration d'un nouvel engagement** Démarrez le processus d'intégration pour un nouvel engagement avec un tiers existant. Pour en savoir plus sur ce type d'intégration, reportez-vous à la section Exemple : intégration d'un tiers.
- **Réévaluer un engagement existant** Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous subissiez des changements dans les lignes d'approvisionnement de votre tiers. Vous voudrez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire.
- **Réévaluer un engagement existant pour le renouvellement du contrat** Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers ou un engagement actuel en effectuant une diligence raisonnable.
- **Séparation d'un engagement avec diligence raisonnable** Déterminez si la séparation (mettre fin à la relation) avec un engagement est le plan d'action optimal en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagement, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes.

  Des circonstances atténuantes peuvent contribuer à la décision. Par exemple, si le tiers s'approvisionne en matériaux difficiles à obtenir, le changement de fournisseur peut être coûteux et introduire des risques supplémentaires. Dans de tels cas, il peut être préférable de continuer avec le tiers existant, avec lequel il existe une relation à long terme, pour atténuer les perturbations potentielles et les risques plus élevés.
- **Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable** Demandez la résiliation définitive d'un engagement à la fin d'un engagement ou si vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin d'effectuer une diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par l'engagement ne seront plus poursuivis. Pour en savoir plus sur ce type de gestion du départ, reportez-vous à la section Séparation d'un engagement sans effectuer de diligence raisonnable.

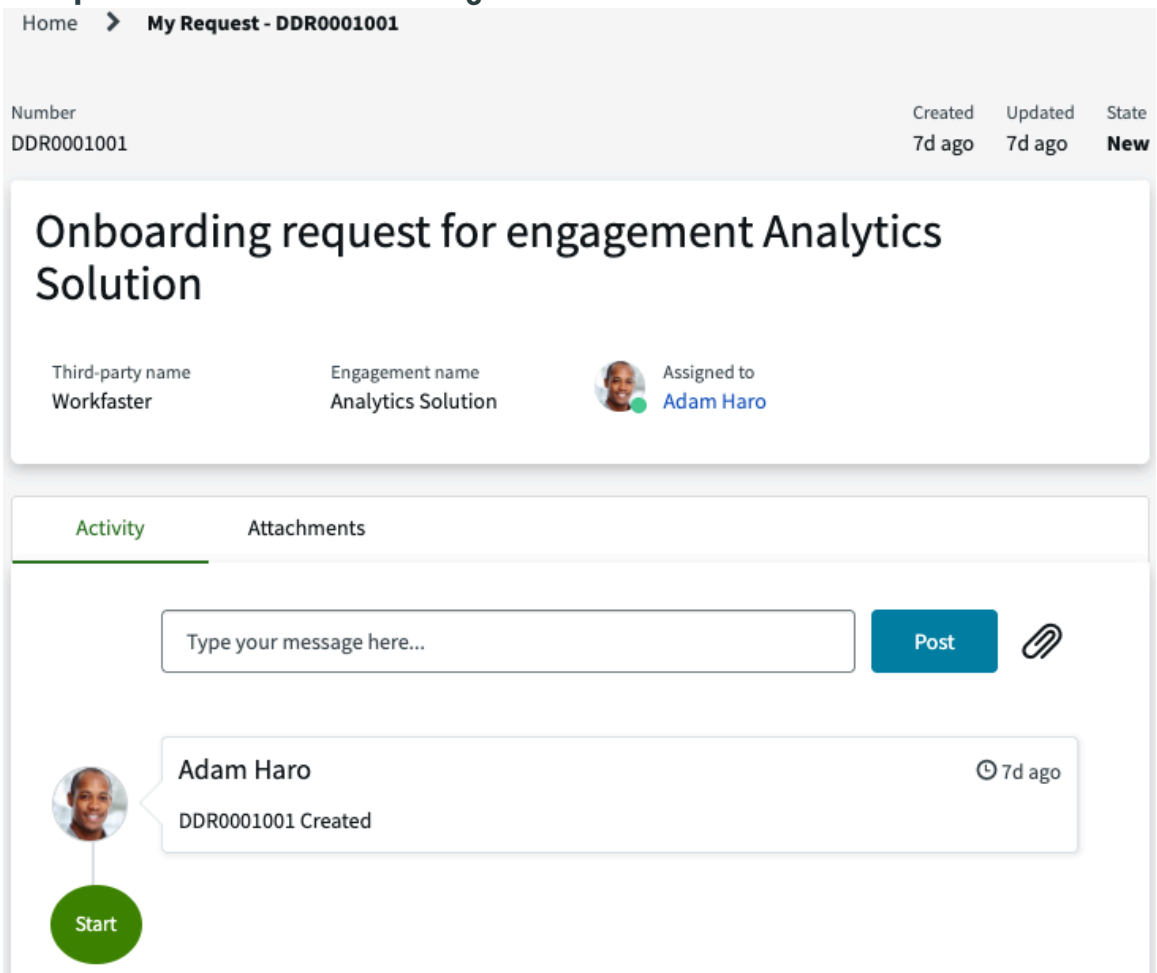
Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. Utilisez l'ID pour suivre votre demande. Vous pouvez publier un message aux réviseurs et ajouter des pièces jointes à partir de la page.

L'exemple suivant montre comment une nouvelle demande de diligence raisonnable apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de suivi de demande de diligence raisonnable



Pour plus d'informations sur les différents processus qui composent le workflow global de diligence raisonnable, consultez Workflow de diligence raisonnable et Évaluation du risque lié à un tiers.

Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers

Demandez une diligence raisonnable pour évaluer le risque associé à la conduite d'une activité avec un engagement. En effectuant une diligence raisonnable, vous avez accès aux informations les plus récentes, complètes et précises avant de prendre une décision sur l'établissement d'une relation d'affaires.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_internal

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étant donné que votre organisation évalue le risque associé aux relations commerciales avec des tiers, elle effectue une diligence raisonnable pour tout engagement avec un tiers. Lorsque vous demandez une diligence raisonnable, vous indiquez le nom du tiers et la raison de votre demande. Par exemple, démarrez un nouvel engagement avec un tiers que vous avez déjà engagé ou effectuez une diligence raisonnable en vue du renouvellement d'un contrat. Vous spécifiez ensuite les détails qui aident les gestionnaires des risques tiers (TPR) et les évaluateurs TPR de votre organisation à procéder aux processus de diligence raisonnable. Si une demande est acceptée, elle passe d'abord par le processus IRQ. Après le processus IRQ, dans le cadre du processus de diligence raisonnable, deux évaluations des risques de tiers commencent. Une évaluation concerne le tiers et une autre l'engagement. Pour plus d'informations, consultez Workflow de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'application Gestion des risques liés aux tiers a été activée. Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour l'activer. Pour activer la fonction de carte de concentration de risque, reportez-vous à la section Activer la carte de concentration de TPRM risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** pour ouvrir votre Centre des employés puis sélectionnez **Risque et conformité**.
2. Sélectionnez la carte **Demander une diligence raisonnable pour le risque de tiers** .
3. Sur le formulaire de demande, indiquez l'objet de votre demande.
   - **Intégration d'un nouvel engagement**
   - **Réévaluation d'un engagement existant**
   - **Réévaluation d'un engagement existant pour le renouvellement du contrat**
   - **Séparation d'un engagement avec diligence raisonnable**
   - **Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable**

     Pour plus d'informations, consultez Séparation d'un engagement sans effectuer de diligence raisonnable.

   Pour obtenir une description de chaque type de demande de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour inclure un document avec la demande.
5. Spécifiez le tiers pour l'engagement.

   Vous pouvez demander une diligence raisonnable soit pour un engagement avec un tiers avec lequel vous êtes déjà engagé, soit pour un engagement avec un nouveau tiers.

   Remarque : Vous pouvez réactiver un tiers dont l'état est **Résilié** . Les tiers résiliés apparaissent dans la liste des demandes du type **d'engagement Embauche d'un nouvel engagement** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l'état du tiers passe à **Actif**.

   - Pour un engagement avec un tiers existant ou avec un département, un partenaire, une filiale ou un prestataire 4PL du tiers :
     a. Sélectionnez le tiers dans la liste.
     b. Le formulaire s'agrandit et le système remplit automatiquement les informations clés pour le tiers, y compris l'adresse et les coordonnées.
     c. À l'étape suivante, saisissez les informations clés telles que l'adresse et les coordonnées de l'engagement.
   - Pour un nouveau tiers :
     a. Cochez la case Le **tiers n'est pas répertorié** .
     b. Saisissez le nom du nouveau tiers.
     c. Le formulaire s'agrandit. À l'étape suivante, vous saisissez les informations clés telles que l'adresse et les coordonnées du tiers et de l'engagement.

   Si vous avez sélectionné un tiers existant, la plupart des informations sont automatiquement remplies. Pour obtenir une description de ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système s’ouvre sur l’onglet **Activité** de la page Ma demande. Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d’identification unique qui commence par le texte DDR. Utilisez l’ID pour suivre votre demande. Vous pouvez publier un message aux réviseurs et ajouter des pièces jointes à partir de la page.
- Le système vous envoie un e-mail de confirmation de l’envoi de votre demande. Le message comprend un lien vers les détails de la demande sur l’application Gestion des risques liés aux tiers .
- Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d’affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu’elle est dans l’état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page des détails de la demande.

Remarque : Pour les nouvelles demandes de diligence raisonnable, le **groupe d’affectation** est défini sur Assignateurs de demandes de diligence raisonnable. Le gestionnaire ou le propriétaire de TPR peut spécifier quel groupe est le **groupe d’affectation** dans l’onglet **Détails** d’une demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de demande de diligence raisonnable et Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités.

Information associée

Séparation d’un engagement sans effectuer de diligence raisonnable

Séparation d’un engagement sans effectuer de diligence raisonnable

Demandez la résiliation définitive d’un engagement à la fin d’un engagement ou si vous souhaitez passer à un autre tiers pour d’autres raisons. Dans ce cas, vous n’avez généralement pas besoin d’effectuer une diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par l’engagement ne seront plus poursuivis.

L’utilisateur affecté en tant **qu’évaluateur IRQ** est responsable de remplir le questionnaire en spécifiant pourquoi l’engagement n’est plus requis. Une fois l’IRQ terminée, le processus d’approbation supprime officiellement l’engagement et le définit sur l’état Inactif.

Lorsque l’engagement est défini comme inactif, les futures vérifications raisonnables planifiées automatiquement ou les demandes d’informations ne sont pas envoyées aux contacts d’engagement.

Évaluation du risque lié à un tiers

Utilisez cette fonction Gestion des risques liés aux tiers pour identifier et évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. Les informations recueillies à partir de questionnaires internes, de questionnaires externes et de demandes de documentation vous aident à comprendre le profil de risque du tiers, à déterminer les stratégies d’atténuation des risques appropriées et à déterminer si le tiers ou l’engagement répond à toutes les exigences de conformité nécessaires.

Répondre aux questionnaires

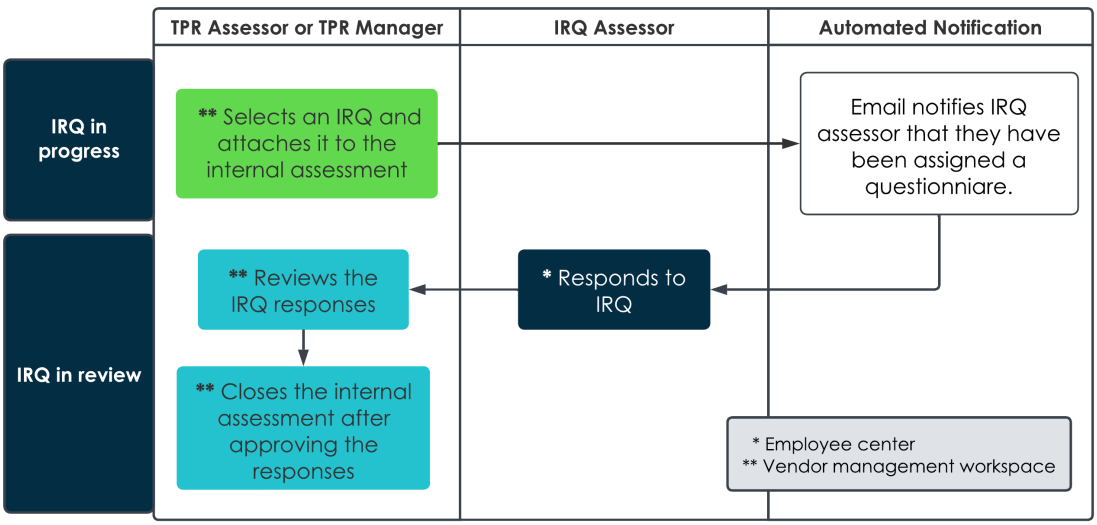
Les processus suivants décrivent le calendrier et les méthodes de réponse aux questionnaires internes et externes :

Processus du questionnaire sur le risque inhérent (IRQ)

L’infographie suivante illustre le processus IRQ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Voici les étapes du processus IRQ.

1. Une fois que la demande de diligence raisonnable est approuvée par le gestionnaire des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] qui a été désigné comme propriétaire de la demande de diligence raisonnable, ils sélectionnent une IRQ et la joignent à une évaluation interne.
2. Le système envoie une notification par e-mail à l'employé qui a été affecté en tant qu'évaluateur IRQ [snc_internal].
3. L'évaluateur de l'IRQ termine l'évaluation interne en répondant à l'IRQ.
4. Une fois que l'évaluateur de l'IRQ a soumis ses réponses et que le gestionnaire ou le propriétaire du TPR a examiné et fermé l'IRQ, l'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de l'IRQ en cours vers l'IRQ en cours d'examen.

Remarque : Ne modifiez pas un modèle de questionnaire après son envoi dans le cadre d'une évaluation interne. Au lieu de cela, dupliquez le modèle en faisant une copie et apportez vos modifications dans la nouvelle copie. Si vous mettez à jour un questionnaire après son envoi, les modifications n'apparaissent pas dans la version présentée à l'évaluateur IRQ. Pour envoyer une version mise à jour, vous devez annuler le questionnaire existant en le dissociant de l'évaluation interne, puis ajouter le questionnaire à l'aide du modèle mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur.

Sur la base des informations recueillies, le gestionnaire TPR et son équipe évaluent les risques potentiels associés à l'engagement. Ils évaluent des facteurs tels que la stabilité financière, la capacité opérationnelle, le respect des normes de qualité, la conformité à la réglementation et la capacité du tiers à respecter les délais de livraison. Cette évaluation aide l'équipe à comprendre le profil de risque du tiers et à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées.

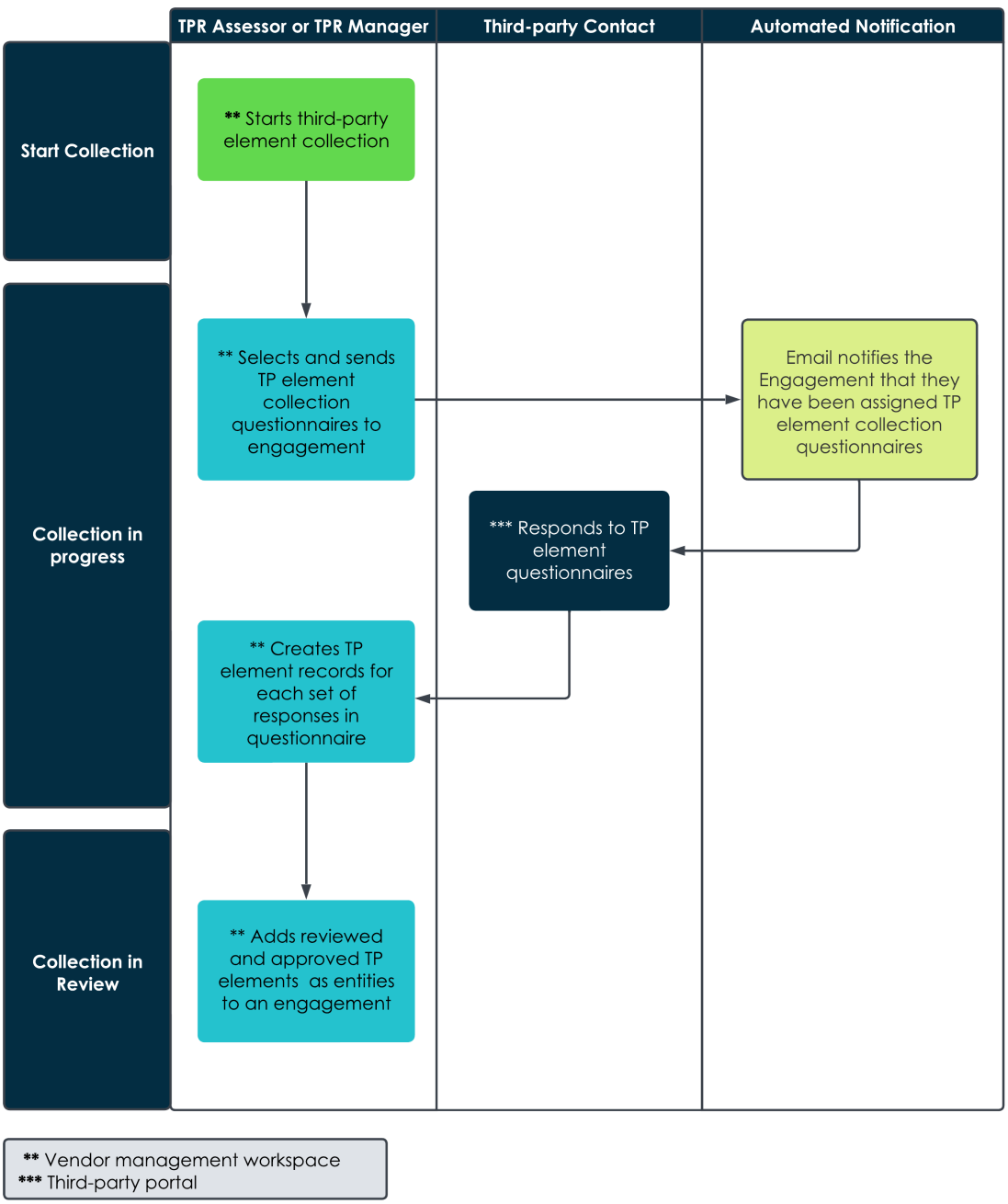
Pour plus d'informations sur les IRQ ou les évaluations internes, reportez-vous à et Créer une évaluation interneRépondre à une évaluation interne.

Processus de collecte d'éléments tiers (TP) : collecter des informations sur l'élément TP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’infographie suivante montre le processus de collecte d’éléments TP.



Traduction automatique

Voici les étapes du processus de collecte d’éléments TP.

1. Une fois que votre demande de diligence raisonnable a terminé le processus IRQ, si des éléments TP sont nécessaires, le gestionnaire TPR ou le propriétaire de la demande de diligence raisonnable sélectionne **Démarrer la collecte** et une tâche de collecte est créée.
2. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR affecte les questionnaires d’éléments TP à une évaluation externe pour la collecte d’éléments et envoie cette évaluation à une mission afin de recueillir les informations requises pour les éléments TP.
3. Le système envoie une notification par e-mail au contact d’engagement du tiers auquel le questionnaire d’élément TP a été affecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Une fois que le contact pour l'engagement de tiers a soumis ses réponses, le gestionnaire ou le propriétaire du TPR examine et vérifie que toutes les informations requises ont été fournies dans les questionnaires.
5. Le gestionnaire ou le propriétaire de TPR accède ensuite à la liste des éléments tiers et crée manuellement un enregistrement d'élément tiers pour chaque ensemble de réponses dans chaque questionnaire.

   Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'élément tiers.

6. Une fois tous les éléments TP créés, le gestionnaire ou le propriétaire de TPR ferme l'évaluation de la tâche de collecte. Le système fait passer l'état de la demande de Collecte en cours à Collecte en cours de révision.
7. Les personnes concernées internes (évaluateur TPR, approbateur TPR, gestionnaire TPR ou administrateur TPR) examinent et approuvent les enregistrements d'éléments.

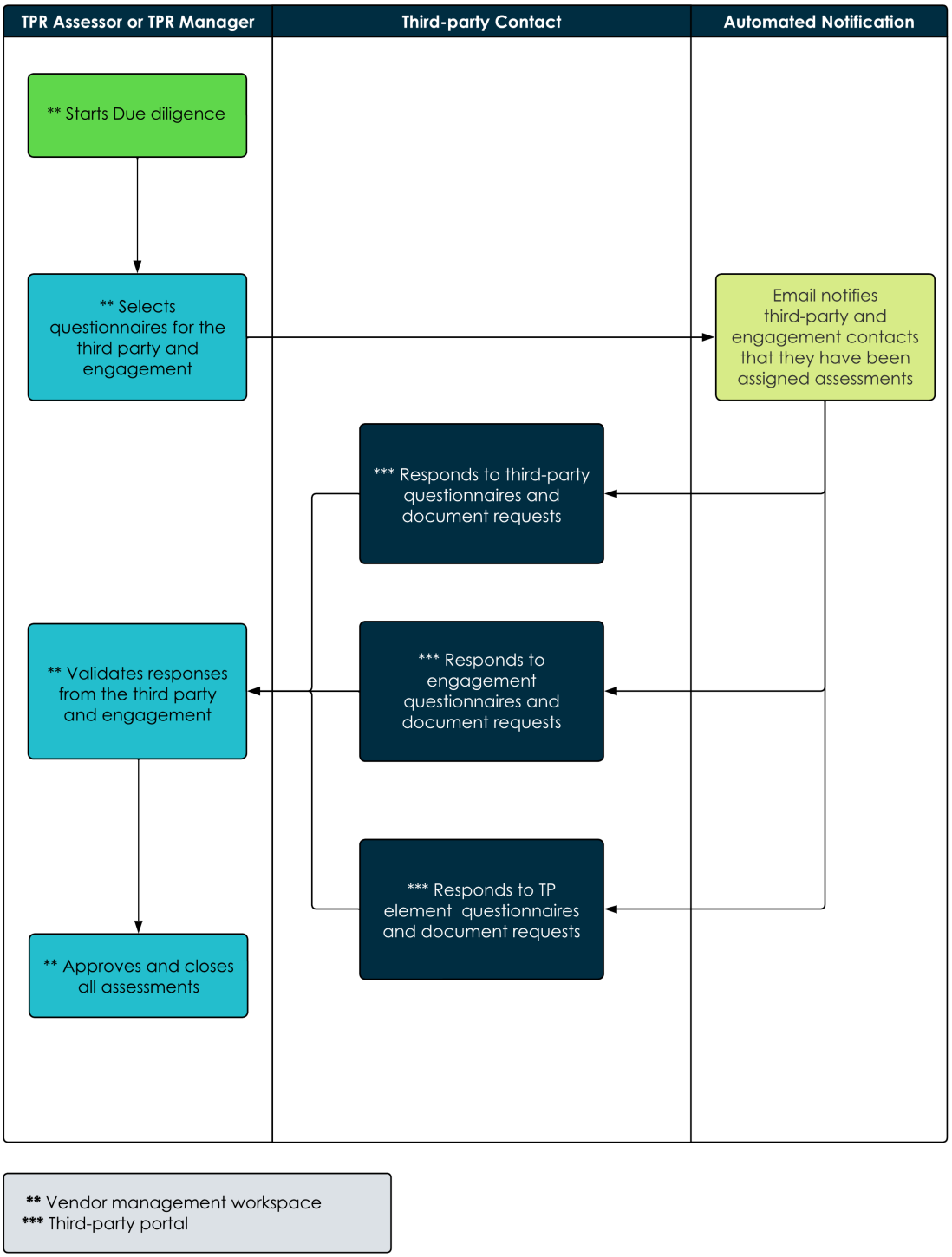
Il s'agit d'un processus facultatif qui permet de collecter des éléments de TP et de les affecter à des engagements afin qu'ils puissent être évalués dans le cadre du workflow global de diligence raisonnable. Pour plus d'informations sur les éléments TP, reportez-vous à la section Surveillance des éléments tiers.

Processus de diligence raisonnable : vérification de la conformité

L'infographie suivante illustre le processus de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Voici les étapes du processus de diligence raisonnable.

1. Une fois le processus IRQ ou le processus de collecte d'éléments TP terminé, le gestionnaire ou propriétaire TPR sélectionne les questionnaires et demande des documents à joindre aux évaluations externes en vue de les envoyer au tiers ou à l'engagement. Pour plus d'informations sur la création d'évaluations, reportez-vous à Créer une évaluation externe et Formulaire d'évaluation de risque de tiers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous avez terminé le processus de collecte d'éléments TP facultatif, un questionnaire doit être sélectionné et affecté dans le cadre d'une évaluation pour chaque élément tiers que vous avez créé. Les questionnaires de l'élément TP sont remplis par le contact de l'engagement.

2. Le système envoie une notification par e-mail au tiers et au contact d'engagement qui ont été affectés à chaque évaluation.

Remarque : Ne modifiez pas un modèle de questionnaire après son envoi dans le cadre d'une évaluation externe. Au lieu de cela, dupliquez le modèle en faisant une copie et apportez vos modifications dans la nouvelle copie. Si vous mettez à jour un questionnaire après son envoi, les changements n'apparaissent pas dans la version affichée sur le portail tiers. Pour envoyer une version mise à jour, vous devez annuler le questionnaire existant en le dissociant de l'évaluation externe, puis ajouter le questionnaire à l'aide du modèle mis à jour. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur.

3. Une fois que le tiers et les contacts d'engagement ont soumis leurs réponses, le gestionnaire ou le propriétaire du TPR examine et vérifie que toutes les informations requises ont été fournies dans les évaluations. Les problèmes et les tâches sont créés si un rattrapage ou des informations supplémentaires sont requises.
4. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR approuve et ferme chaque évaluation.

Le gestionnaire d'EPT peut élaborer des *modèles d'évaluation* pour simplifier et automatiser le processus de détermination des questionnaires et des demandes de documents à envoyer à un tiers de ce type. L'administrateur TPR peut définir des modèles de questionnaire, des modèles de demande de document, puis le gestionnaire TPR peut les regrouper dans un modèle d'évaluation. Votre organisation peut réutiliser le modèle pour envoyer les questionnaires et les demandes de documents à des tiers similaires lors de futures évaluations. Pour en savoir plus sur les modèles, reportez-vous aux sections Créer un modèle d'évaluation externe, Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur.

Le gestionnaire TPR et son équipe utilisent les réponses et l'analyse interne du tiers pour déterminer si le tiers répond à toutes les exigences de conformité nécessaires. Ces exigences peuvent inclure la vérification de la conformité du tiers aux lois et réglementations applicables, telles que les réglementations environnementales, les lois du travail et les politiques anti-corruption.

Remarque : L'évaluateur, le gestionnaire ou l'administrateur des risques de tiers peut répondre aux questions, modifier les réponses et soumettre des questionnaires externes au nom de tiers ou d'engagements. Pour plus d'informations, consultez Répondre à un questionnaire pour un tiers ou un engagement.

En raison de la nature sensible des éléments concernés, le gestionnaire TPR et son équipe évaluent les pratiques de sécurité et de confidentialité des données du tiers. Ils évaluent les mesures de sécurité des informations, les politiques de protection des données, les contrôles d'accès et les processus de gestion des vulnérabilités du tiers. Si le tiers a accès à des informations exclusives ou à des données de clients, il peut exiger que le tiers se soumette à un audit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de cybersécurité ou fournisse des preuves de ses mesures de protection des données.

Pour en savoir plus sur l'examen des réponses, reportez-vous à la section Examiner les réponses aux questionnaires externes.

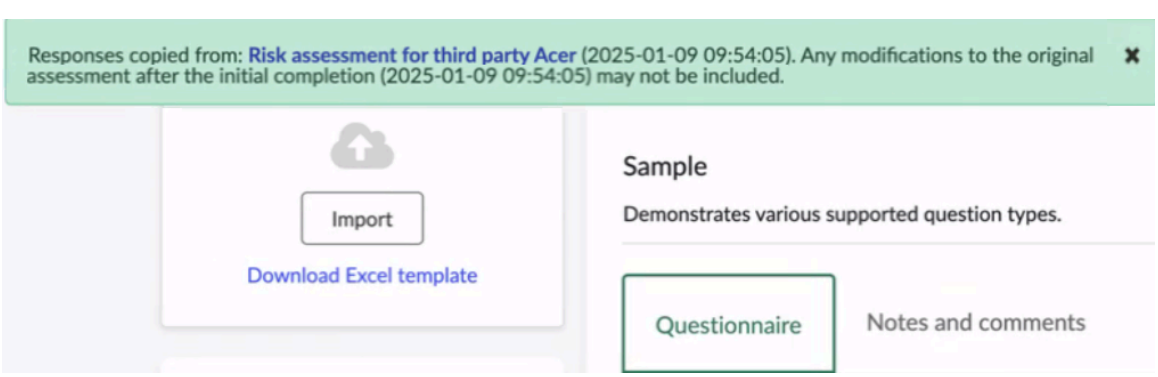
Remarque : Votre évaluateur TPR peut exporter les questionnaires reçus ou renvoyés vers des feuilles de Microsoft calcul Excel. Cette option permet à votre organisation d'utiliser l'environnement de feuille de calcul pour examiner les questions et les réponses. Pour en savoir plus sur l'exportation des réponses au questionnaire, reportez-vous à la section Exporter les réponses au questionnaire vers une feuille de calcul.

Préremplir les questionnaires avec les réponses

Le gestionnaire ou l'évaluateur TPR peut préremplir des questionnaires pour des tiers, des engagements et des entités avec des réponses provenant de questionnaires complets associés au même tiers. Après l'envoi de l'évaluation, le questionnaire est pré-rempli avec toutes les réponses de la version la plus récente de ce questionnaire, que l'évaluation associée d'origine soit terminée ou non. Cela est utile pour les questionnaires où les réponses doivent rester cohérentes, ce qui accélère le processus et permet aux contacts tiers d'examiner et de mettre à jour les réponses uniquement si nécessaire. Pour plus d'informations sur la création d'évaluations, reportez-vous à la section Créer une évaluation externe.

Important : Lorsque le gestionnaire ou l'évaluateur TPR ajoute un questionnaire à une évaluation, il a la possibilité de sélectionner ou de désélectionner l'option Inclure les réponses précédentes sur la page du questionnaire. L'option ne peut pas être modifiée une fois le questionnaire envoyé au tiers. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Formulaire de type de mesure d'évaluation.

Lorsqu'un contact de tiers ou d'engagement ouvre un questionnaire prérempli dans le portail du tiers, il reçoit une notification indiquant que les réponses ont été copiées à partir d'un questionnaire précédent. La notification inclut un lien vers l'évaluation qui a fourni les réponses et sa date de dernière mise à jour, comme illustré dans l'exemple suivant.



Limitations:

- Certains types de questions et leurs réponses ne peuvent pas être pré-remplis, tels que les types de questions pièce jointe, durée et signature. Ces réponses aux questions restent vides et les réponses précédentes ne sont pas incluses.
- Les réponses sont copiées de l'évaluation d'origine (évaluation A) vers la nouvelle évaluation (évaluation B) une seule fois. Cette copie a lieu lorsque l'évaluation B est soumise à un tiers ou à un engagement. Les modifications que vous apporterez à l'évaluation A par la suite ne seront pas reflétées dans l'évaluation B. Les deux évaluations restent distinctes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problèmes et tâches

Le rôle d'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] est requis pour créer et gérer à la fois les tâches et les problèmes.

Le gestionnaire TPR, l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat peut créer des tâches pour s'assurer qu'un membre de l'équipe ou le contact du tiers répond aux préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés. Ils peuvent gérer les tâches existantes pour vérifier que le membre de l'équipe affecté ou le contact du tiers répond à une tâche et la met à jour si nécessaire. Pour en savoir plus sur la création et la gestion des problèmes, reportez-vous aux sections Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Le gestionnaire TPR, l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat peut créer un problème pour s'assurer que les préoccupations des équipes concernant un tiers ou un engagement sont corrigées. Ils peuvent également gérer les problèmes existants pour vérifier qu'ils sont compris, partagés avec les bonnes personnes et traités si nécessaire. Pour plus d'informations sur la création et la gestion de tâches, consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.

Actions d'évaluation supplémentaires

Le gestionnaire TPR, le titulaire de la demande de diligence raisonnable ou le négociateur du contrat peut avoir besoin de rouvrir une évaluation parce que de nouvelles informations sont disponibles qui ont une incidence sur l'engagement ou qu'un autre changement s'est produit. Pour plus d'informations, consultez Pourquoi effectuer une diligence raisonnable.

Si le gestionnaire TPR, le titulaire de la demande de diligence raisonnable ou le négociateur du contrat doit recueillir plus d'informations à partir d'un engagement, il peut envoyer un questionnaire ou une demande de document supplémentaire en rouvrant une évaluation et en effectuant les actions suivantes :

1. Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** pertinent.
2. Affichez l'évaluation des risques de tiers associée en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluations externes** .
3. Sélectionnez **Rouvrir**.

L'état de la demande de diligence raisonnable passe de Prêt pour l'approbation TPRM à Diligence raisonnable. Le gestionnaire, le propriétaire ou le négociateur du contrat peut demander des questionnaires et des demandes de documents selon les besoins. Pour plus d'informations, consultez Rouvrir une évaluation.

Si le gestionnaire TPR, le titulaire de la demande de diligence raisonnable ou le négociateur du contrat n'a pas besoin d'une évaluation pour un engagement en cours ou a besoin d'une fermeture rapide pour l'intégration ou le renouvellement d'un engagement, il peut annuler une évaluation en effectuant les actions suivantes :

1. Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** pertinent.
2. Affichez l'évaluation des risques de tiers associée en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluations externes** .
3. Sélectionnez **Annuler**.

Même si une ou toutes les évaluations sont annulées, la demande de diligence raisonnable passe au processus d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une évaluation interne

Créez une évaluation interne dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable ou d'une surveillance continue des risques à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. Une évaluation interne peut affecter les questionnaires qui seront envoyés ultérieurement au tiers ou à l'engagement.

Avant de commencer

Les évaluateurs des risques de tiers (TPR) doivent contacter un membre de l'équipe ayant le rôle de gestionnaire TPR pour terminer l'étape 5.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création d'une évaluation interne sur demande, les gestionnaires TPR ou les évaluateurs TPR peuvent créer l'évaluation et ajouter les questionnaires. Les responsables TPR peuvent soumettre l'évaluation et les personnes chargées de répondre affectées la remplissent. Vous pouvez sélectionner plusieurs personnes chargées de répondre à la fois et déclencher automatiquement des évaluations.

Important : Les évaluations intelligentes doivent être affichées dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques internes** > **Toutes les évaluations**.
   - **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Évaluations des risques internes** > **Toutes les évaluations**.
2. Créez une évaluation interne en sélectionnant **Nouveau** et remplissez le formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire d'évaluation interne.
3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Associez des questionnaires existants à l'évaluation en effectuant l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un modèle dans l'interface utilisateur classique	**a.** Accédez à la liste connexe Modèles de questionnaire. **b.** Sélectionnez **Modifier**, sélectionnez les questionnaires que vous souhaitez utiliser, puis sélectionnez **Enregistrer**.
Ajouter un modèle dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs	**a.** Accédez à l'onglet Modèles de questionnaire. **b.** Sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez les questionnaires que vous souhaitez utiliser, puis sélectionnez **Ajouter**. **c.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs TPR peuvent créer un questionnaire et l'associer à l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Cette étape peut être effectuée par les gestionnaires de TPR.
   - L'état de l'évaluation devient En attente d'une réponse.
   - Les personnes chargées de répondre reçoivent une notification par e-mail contenant un lien vers l'évaluation.

Que faire ensuite

Le propriétaire affecté à l'évaluation interne travaille avec les personnes chargées de répondre pour fermer l'évaluation. Pour plus d'informations sur la façon de répondre aux évaluations internes, reportez-vous à la section Répondre à une évaluation interne.

Information associée

Évaluation du risque lié à un tiers

Répondre à une évaluation interne

Gestion des processus IRQ

Répondre à une évaluation interne

Répondez à un questionnaire sur le risque inhérent (IRQ) ou à une évaluation interne qui a été affecté à votre file d'attente. Vos réponses au questionnaire permettent de déterminer si le processus progresse et peuvent affecter les questionnaires envoyés au tiers ou à l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_internal

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un membre de votre organisation crée une demande de diligence raisonnable, le propriétaire du processus global de diligence raisonnable spécifie qui doit répondre à cette IRQ initiale. Des évaluations internes peuvent également être créées sur demande et le propriétaire attribue des questionnaires aux évaluateurs ou aux répondants de l'IRQ. En tant qu'évaluateur ou répondant IRQ, vous recevez un e-mail contenant les liens vers les questionnaires affectés, le nom de l'évaluation connexe et la date limite. Ces renseignements sont également fournis dans le cadre du questionnaire à la section Centre des employés. Pour plus d'informations, voir Évaluation du risque lié à un tiers, Créer une évaluation interneDemande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers, et Workflow de diligence raisonnable.

Remarque : Lorsqu'une demande est créée, le système alerte le demandeur initial de diligence raisonnable et tous les utilisateurs du groupe d'affectation de demande de diligence raisonnable. Un membre du groupe peut affecter un gestionnaire des risques de tiers (TPR) ou un évaluateur TPR pour agir en tant que propriétaire de la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** pour ouvrir votre Centre des employés fichier .
2. Répondez à une évaluation interne en effectuant l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Répondre à une IRQ ou à un questionnaire interne à l'aide du moteur classique	Dans le volet Mes éléments actifs, sélectionnez **Enquêtes** et dans la section Mes évaluations et enquêtes, sélectionnez l'évaluation à laquelle vous souhaitez répondre.
Répondre à une IRQ ou à un questionnaire interne à l'aide du Moteur d'évaluation intelligent	**a.** Dans le volet Mes éléments actifs, sélectionnez **Tâches GRC** et dans la section Mes tâches, sélectionnez n'importe quel nombre pour ouvrir la liste des évaluations avec cet état. **b.** Sélectionnez l'évaluation TPRM à laquelle vous souhaitez répondre. **Remarque :** Vous pouvez réaffecter un questionnaire à un autre membre de l'équipe en sélectionnant l'icône de menu Actions supplémentaires puis **en sélectionnant Réaffecter**. Après la réaffectation du questionnaire, vous perdez l'accès au questionnaire.

3. Répondez à toutes les questions pertinentes du questionnaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Évaluation du risque lié à un tiers

Créer une évaluation interne

Pourquoi effectuer une diligence raisonnable

Créer une évaluation externe

Créez une évaluation et lancez le cycle de vie de l'évaluation des risques de tiers à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. Une évaluation externe spécifie les détails concernant le tiers ou l'engagement et définit le plan d'achèvement de l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les évaluations peuvent être créées sur demande ou se répéter selon un calendrier spécifié. Lors de la création d'une évaluation externe sur demande, les gestionnaires des risques de tiers (TPR) ou les évaluateurs TPR sélectionnent le modèle de questionnaire ou le modèle de demande de document et le tiers. Vous pouvez sélectionner plusieurs tiers à la fois et déclencher automatiquement des évaluations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Toutes les évaluations**.
   - **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône ) puis accédez à **Évaluations des risques externes** > **Toutes les évaluations**.

   Important : Les évaluations intelligentes doivent être affichées dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

2. Créez une évaluation externe en sélectionnant **Nouveau** et remplissez le formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation de risque de tiers.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

   D'autres listes connexes s'affichent. Si vous avez laissé le champ **Modèle d'évaluation** vide et que vous souhaitez utiliser des modèles d'évaluation pour associer plusieurs questionnaires ou demandes de documents à cette évaluation, utilisez les listes connexes Questionnaires ou Demandes de documents.
4. Associez des questionnaires existants ou des demandes de documents à l'évaluation en procédant comme suit.
   a. Ouvrez la liste connexe Questionnaires ou demandes de documents.
   b. Sélectionnez Modifier, sélectionnez les questionnaires ou demandes de documents à utiliser, puis sélectionnez Enregistrer.
   c. Répétez l'opération pour l'autre type de questions, si nécessaire.
   Les administrateurs TPR peuvent créer des modèles de questionnaire ou de demande de document et les associer à l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document.
5. Sélectionnez **Soumettre à un tiers**.

   Important : Lorsque le gestionnaire ou l'évaluateur TPR ajoute un questionnaire à une évaluation, il a la possibilité de sélectionner ou de désélectionner l'option Inclure les réponses précédentes sur la page du questionnaire. L'option ne peut pas être modifiée une fois le questionnaire envoyé au tiers. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Formulaire de type de mesure d'évaluation.

   - L'état de l'évaluation devient Soumis à un tiers.
   - Les modèles que vous avez sélectionnés génèrent des questionnaires ou des demandes de documents.
   - Si l'option Inclure les réponses précédentes est sélectionnée pour un questionnaire, les réponses précédentes sont copiées et ajoutées au questionnaire sortant. La notification dans le portail du tiers inclut le numéro, le nom et la date de la dernière mise à jour de l'évaluation précédente qui a fourni les réponses. La notification comprend également un lien vers l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le contact de tiers principal reçoit une notification par e-mail qui inclut un lien vers l'évaluation dans le portail du tiers.

  Remarque : Lorsque vous utilisez l'option Inclure les réponses précédentes, les réponses sont copiées une seule fois de l'évaluation d'origine (évaluation A) vers la nouvelle évaluation (évaluation B). Les modifications que vous apporterez à l'évaluation A par la suite ne seront pas reflétées dans l'évaluation B. Les deux évaluations restent distinctes.

6. Lorsque le contact du tiers est prêt à répondre à l'évaluation, il ouvre l'évaluation dans le portail du tiers.

   Remarque : Si votre questionnaire est configuré pour exiger une signature, le tiers ou l'examinateur doit enregistrer et signer électroniquement le questionnaire ou la demande de document avant qu'il puisse être soumis. La fonctionnalité de signature n'est pas prise en charge pour SAE les questionnaires. Pour plus d'informations, consultez Signatures électroniques sur les questionnaires ou demandes de documents.

7. L'évaluateur TPR déplace l'état de l'évaluation vers Génération d'observations.

   Pendant ce temps, l'évaluateur TPR peut accéder à l'onglet Vue d'ensemble des risques, dans la section Questionnaires et demandes de documents, sélectionner le **nom** ou **l'instance de questionnaire** pour afficher les réponses. Dans le moteur classique, ils peuvent fournir des commentaires ou modifier les réponses, si nécessaire.

   Pour tout problème survenu, l'évaluateur TPR crée un problème afin de suivre le processus de rattrapage (Finalisation avec un tiers).

8. L'évaluateur TPR passe l'évaluation à l'état Fermé.

Que faire ensuite

L'évaluateur TPR travaille via le portail du tiers avec le tiers pour fermer l'évaluation.

Information associée

Évaluation du risque lié à un tiers

Examiner les réponses aux questionnaires externes

Répondre à un questionnaire pour un tiers ou un engagement

Répondez aux questions, modifiez les réponses ou soumettez des questionnaires externes pour un tiers ou un engagement à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez gagner un temps précieux en répondant pour un tiers ou un engagement alors qu'il a déjà fourni les informations requises pour un questionnaire précédent.

Avant de commencer

La propriété **Autoriser les évaluateurs à répondre aux questionnaires et à les modifier pour les contacts tiers** (`sn_svdp.allow_assessor_edit`) doit être active. Pour plus d'informations sur la configuration de cette propriété, reportez-vous à la section Configurer les TPRM propriétés.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Tous les éléments ouverts**.
2. Sélectionnez le numéro d'évaluation externe (VRA) d'une évaluation qui est à l'état **Brouillon** ou **Soumis à un tiers** .
3. Dans l'onglet Vue d'ensemble des risques, dans la section Questionnaires et demandes de documents, sélectionnez le **nom** ou **l'instance de questionnaire** pour ouvrir le questionnaire souhaité, puis remplissez les questions.

   Remarque : Pour répondre à un questionnaire à l'aide d'un modèle de questionnaire, reportez-vous à la section Utilisation d'un modèle de feuille de Microsoft Excel calcul pour les questionnaires externes et Répondre à l'aide d'un Microsoft Excel modèle.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Examiner les réponses aux questionnaires externes

Les contacts de tiers utilisent le portail du tiers pour effectuer des évaluations et collaborer avec le gestionnaire TPR dans la section des commentaires pour chaque question. Lorsque les évaluations révèlent des lacunes, le gestionnaire ou l'évaluateur peut générer un problème ou une tâche. En outre, l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs peut générer automatiquement des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le gestionnaire ou l'évaluateur de l'évaluation décide qu'une réponse à l'évaluation n'est pas satisfaisante, il peut renvoyer certaines des questions ou demandes de documents de l'évaluation. Des réponses incorrectes aux questions peuvent générer automatiquement des problèmes, ou des problèmes peuvent être générés manuellement à partir de la question. Les commentaires identifient les problèmes au contact de tiers.

Pour permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses, configurez la propriété système **Autoriser les évaluateurs TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Vous pouvez définir les options suivantes :

- Activer les évaluateurs TPR pour répondre aux questions ou modifier les réponses (par défaut)
- Activer les évaluateurs TPR pour modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

Consultez Configurer les TPRM propriétés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Tous les éléments ouverts**.
2. Sélectionnez le numéro d'évaluation externe (VRA) d'une évaluation dont l'état **est Réponses reçues** .
3. Dans l'onglet Vue d'ensemble des risques, dans la section Questionnaires et demandes de documents, sélectionnez la liste connexe des modèles, sélectionnez le **nom** ou **l'instance de questionnaire** pour ouvrir le questionnaire souhaité.

Traduction automatique

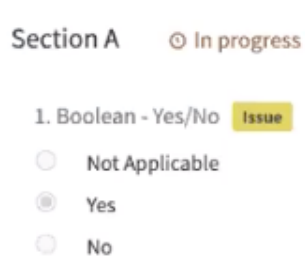
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous utilisez le moteur d'évaluation classique, vous pouvez renseigner les champs suivants.

Réponses d'un tiers

Champ	Description
Commentaire du réviseur	Texte qui fournit des informations internes sur l'état des réponses.
Afficher la tâche de suivi uniquement	Cochez cette case pour afficher uniquement les questions qui ont été marquées comme nécessitant un suivi **(la case** Suivi a été cochée lorsque l'évaluation a été renvoyée au tiers pour mises à jour).
Afficher les réponses incorrectes et non notées uniquement	Cochez cette case pour afficher uniquement les questions pour lesquelles la réponse est incorrecte ou pour lesquelles aucune réponse n'a été donnée.
Afficher les questions sans réponse uniquement	Cochez cette case pour afficher uniquement les questions pour lesquelles aucune réponse n'a été donnée.
Masquer les commentaires	Cochez la case pour masquer toutes les zones de texte **Commentaire** .
Inclure cette question lors de la création d'un problème	Cochez la case pour indiquer que vous souhaitez créer un problème traitant cette question. Vous pouvez ajouter un **commentaire interne**. **Remarque :** Si vous avez déjà créé un problème pour une question, le champ est inactif pour vous empêcher de créer un problème supplémentaire pour la question.
Suivi	Cochez la case pour rendre le commentaire externe visible au tiers.
Commentaire pour un tiers	Cochez cette case pour ajouter un **commentaire externe** pour le tiers.

5. Après avoir examiné l'évaluation et ajouté des commentaires, effectuez l'une des étapes suivantes.

Choix	Description
Pour générer les problèmes associés à chaque question dans le moteur d'évaluation classique	Sélectionnez **Créer un problème**. Un message avec le numéro du problème s'affiche et chaque question avec un problème affiche une icône pour indiquer que vous ne pouvez pas créer un nouveau problème pour la question. L'indicateur est supprimé lorsque le problème est fermé ou annulé. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Description
	Remarque : Cette option est disponible lorsque vous utilisez le moteur d'évaluation classique.
Pour soumettre à nouveau l'évaluation au tiers ou à l'engagement	Sélectionnez **Retourner à un tiers**. Si le calendrier d'évaluation est susceptible d'être affecté, vous pouvez prolonger la durée en ajustant le nombre de jours dans la fenêtre **Questionnaire de retour** . **Remarque :** Une fois l'évaluation envoyée, le tiers ou l'engagement ne peut pas apporter de modifications à l'évaluation. Vous pouvez renvoyer l'évaluation au tiers ou à l'engagement si des changements sont nécessaires.
Pour exporter une feuille de calcul avec des réponses, des commentaires et des problèmes dans le moteur d'évaluation classique	Sélectionnez **Exporter les réponses**. Une Microsoft Excel feuille de calcul contenant les dernières réponses, commentaires, problèmes et détails d'évaluation est générée. **Remarque :** Cette option est disponible lorsque vous utilisez le moteur d'évaluation classique.
Pour ajouter des notes ou des commentaires et passer en revue l'activité du questionnaire	Sélectionnez l'onglet **Notes et commentaires** . **Remarque :** Cette option est disponible lorsque vous utilisez le moteur d'évaluation classique.

Traduction automatique

Rouvrir une évaluation

Rouvrez une évaluation pour envoyer plus de questionnaires et de demandes de documents afin de collecter des informations supplémentaires requises auprès du tiers ou de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire TPR, évaluateur TPR ou propriétaire de la demande de diligence raisonnable, vous pouvez rouvrir une évaluation en raison d'une demande de personne concernée interne ou si de nouvelles informations ont un impact sur l'engagement. Vous pouvez rouvrir une évaluation une fois que la demande de diligence raisonnable a été soumise à l'un des processus suivants : diligence raisonnable, approbation ou contrat. La demande de diligence raisonnable doit être à l'état Fermé avant de pouvoir rouvrir une évaluation. Après avoir rouvert l'évaluation, vous pouvez sélectionner des questionnaires et

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des demandes de documents supplémentaires à envoyer à partir des onglets Modèles de questionnaire et Modèles de documents.

Procédure

1. Dans , Espace de travail de gestion des fournisseurs sélectionnez l'icône de liste ( ), puis accédez à **Demandes de diligence raisonnable** > **Toutes les demandes**.
2. Sélectionnez le numéro **DDR** approprié.
3. Affichez les évaluations des risques de tiers connexes en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluations externes** .
4. Sélectionnez **Rouvrir**.

Créer un problème pour un tiers ou un engagement

Créez un problème pour vous assurer que vos préoccupations concernant un tiers ou un engagement sont résolues.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des tâches et des problèmes de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement à l'aide de commentaires pour résoudre les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins.

Procédure

1. Dans la zone **Actions rapides** de la page d'accueil TPRM ( ), sélectionnez **Créer un problème**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez un modèle pour remplir plusieurs champs du formulaire.
   Vous pouvez filtrer la liste de modèles et ajouter des modèles à votre liste **Mes modèles** personnalisés.
3. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de problème de risque de tiers

Champ	Description
Nom	Balise utile pour le modèle. Le champ peut être renseigné par un modèle.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre le problème.
Numéro	Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte VRI. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Concerne	○ **Tiers** : le problème s'applique à l'organisation tierce parente. ○ **Engagement** : le problème s'applique à l'engagement. ○ **Entité** : le problème s'applique à l'entité de l'élément tiers.
Tiers	Tiers auquel le problème est associé.
Évaluation	Évaluation à laquelle le problème est associé.
État	L'état d'un problème est mis à jour lorsque vous effectuez les actions associées au problème. La chaîne de workflow située en haut de l'onglet **Vue d'ensemble des risques** identifie l'état actuel du problème. Consultez Gérer les problèmes.
Priorité	Spécifiez la priorité. La valeur apparaît dans tous les rapports qui incluent le problème.
Groupe d'affectation	Groupe de personnes qualifiées disponibles pour travailler sur la demande.
Affecté à	Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture du problème.
Contact du tiers	Contactez le tiers auquel le problème est associé.
Liste de surveillance	Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour dans l'état du problème et d'autres valeurs.
Visible sur le portail du tiers	Option permettant d'afficher le problème pour les contacts tiers dans le portail du tiers.
Section Recommandations	
Recommandation	○ Tiers pour correction : vous attendez du contact TP qu'il corrige le problème afin que vous puissiez le fermer. ○ Accepter le problème : vous déterminez que le risque associé au problème est acceptable et ne nécessite aucune autre action. ○ Demander des informations supplémentaires : Vous demanderez des informations supplémentaires au contact TP. Le champ peut être renseigné par un modèle.
Explication	Le champ peut être renseigné par un modèle.

Si **Visible dans le portail du tiers** est sélectionné, le contact du tiers est alerté du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les problèmes les plus prioritaires sont répertoriés dans la section Problèmes par priorité de la page d'accueil. L'utilisateur **affecté peut** gérer le problème dans les onglets de la page de gestion des problèmes. Consultez Gérer les problèmes.

Information associée

TPRM Page d'accueil

Créer une règle de génération de problème

Gérer les problèmes

Gérer les problèmes

Vérifiez qu'un problème associé à une évaluation des risques est compris, communiqué aux personnes appropriées et traité au besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Sur la page TPRM **d'accueil** ( ), les problèmes les plus prioritaires sont répertoriés dans la section **Problèmes par priorité** . Sélectionnez le nom d'un problème pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** sur la page Problème.
   - Sur la page **Liste** ( ), sélectionnez le nom du problème dans l'une des listes de la section **Problèmes** pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** sur la page Problème.

   Remarque : Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte VRI. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

2. **Facultatif :** Sélectionnez une action.
   - Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
   - Sélectionnez **Créer une tâche** pour créer une tâche. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification apportée à une valeur dans n'importe quel onglet.
   - Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de problème.
3. Ouvrez l'onglet approprié.

   Dans chaque onglet, la section Vue d'ensemble du tiers affiche des détails généraux sur le tiers.

   Onglet Vue d'ensemble des risques pour un problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La chaîne de workflow en haut identifie l'état actuel du problème. L'état est mis à jour lorsque vous effectuez les actions associées au problème.
- Section Tâches : répertorie les tâches associées et affiche le nombre et l'état des tâches. Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte VRI. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
- Section Tâches par date de fin prévue : vous aide à identifier les tâches qui nécessitent une attention urgente.
- Section Vue d'ensemble du tiers : détails généraux pour le tiers.

Onglet Détails d'un problème

- Section Problème de risque de tiers : informations générales sur le tiers et actions recommandées pour le problème.
- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de manière permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :
  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques par un tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

Onglet Tâches pour un problème

L'onglet affiche les informations relatives aux onglets associés au problème. Sélectionnez un numéro de tâche pour ouvrir la tâche dans la page de gestion des tâches. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une tâche. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Onglet Questions pour un problème

L'onglet affiche une liste des questions associées au problème. Sélectionnez une question pour afficher la définition de la question et la réponse actuelle.

Créer une tâche pour un tiers ou un engagement

Créez une tâche pour vous assurer qu'un utilisateur de votre organisation ou le contact de tiers répond à vos préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés pendant le processus de diligence raisonnable.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des tâches et des problèmes de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d'engagement à l'aide de commentaires pour résoudre les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la zone **Actions rapides** de la page d'accueil TPRM ( cliquez sur **Créer une tâche**.
2. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de tâche de risque de tiers

Champ	Description
Description brève / Description	Informations générales et détaillées sur le problème à résoudre et la méthode pour le résoudre.
Numéro	Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRT. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Concerne	○ **Tiers** : la tâche s'applique à l'organisation tierce parente. ○ **Engagement** : la tâche s'applique à l'engagement. ○ **Entité** : la tâche s'applique à l'entité d'élément tiers.
Tiers	Tiers auquel la tâche est associée.
Évaluation	Évaluation à laquelle la tâche est associée.
Problème	Problème auquel la tâche est associée.
État	État d'avancement de la tâche. ○ Ouvert ○ Soumis à un tiers ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé annulé
Priorité	Spécifiez la priorité. La valeur s'affiche dans tous les rapports qui incluent la tâche.
Affecté à	Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture de la tâche.
Contact du tiers	Contact du tiers auquel la tâche est associée.
Liste de surveillance	Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état de la tâche et d'autres valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Visible sur le portail du tiers	Option permettant d'afficher la tâche aux contacts de tiers dans le portail du tiers.
Section de calendrier de tâche	
Durée prévue / Durée réelle	La période que vous prévoyez que la tâche nécessitera et la durée réelle calculée à partir des dates de début réelle et de fin réelle.
Date de début prévue/Date de fin prévue	Dates de début et de fin prévues pour la tâche.
Date de début effective/Date de fin effective	Dates de début et de fin réelles de la tâche en fonction de la première action et de la date à laquelle la tâche a été fermée.
Fermé par	Utilisateur qui a fermé la tâche (généralement le propriétaire, l'utilisateur **affecté à**).
Créé/mis à jour	Dates d'enregistrement de la tâche et date du dernier changement.

Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement

Vérifiez que l'utilisateur **désigné dans le champ Affecté à** de votre organisation ou le contact du tiers répond à une tâche et mettez à jour l'état de la tâche si nécessaire.

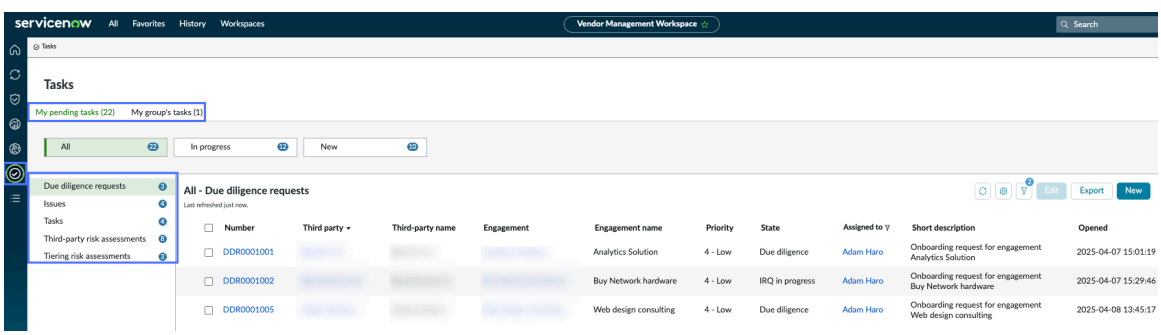
Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procédure

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis sélectionnez l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail vers la page d'accueil, puis sélectionnez l'icône Tâche (icône Page 
2. Dans l'onglet **Mes tâches en attente** ou **Tâches de mon groupe** , sélectionnez **Tâches**, puis sélectionnez le numéro de la tâche.

Remarque : Les autres options de la liste (**Demandes de diligence raisonnable**, **Problèmes**, etc.) vous permettent également de sélectionner une tâche sur laquelle travailler.



Formulaire de tâche de risque de tiers

Champ	Description
Description brève / Description	Texte qui explique et clarifie l'intention de la tâche pour les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéro	Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRT. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Concerne	○ **Tiers** : le problème s'applique à l'organisation tierce parente. ○ **Engagement** : le problème s'applique à l'engagement. ○ **Entité** : le problème s'applique à l'entité de l'élément tiers.
Tiers	Tiers auquel la tâche est associée.
Évaluation	Évaluation à laquelle la tâche est associée.
Problème	Problème auquel la tâche est associée.
État	État de la progression de la tâche. ○ Ouvert ○ Soumis à un tiers ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé annulé
Priorité	Spécifiez la priorité. La valeur s'affiche dans tous les rapports qui incluent la tâche.
Affecté à	Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture de la tâche.
Contact du tiers	Contact du tiers auquel la tâche est associée.
Liste de surveillance	Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état de la tâche et d'autres valeurs.
Visible sur le portail du tiers	Option permettant d'afficher la tâche aux contacts de tiers dans le portail du tiers.
Section de calendrier de tâche	
Durée prévue / Durée réelle	La période que vous prévoyez que la tâche nécessitera et la durée réelle calculée à partir des dates de début et de fin réelles.
Date de début prévue/Date de fin prévue	Dates de début et de fin prévues pour la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début effective/Date de fin effective	Dates de début et de fin prévues pour la tâche en fonction de la première action et de la date à laquelle la tâche a été fermée.
Fermé par	Utilisateur qui a fermé la tâche (généralement, l'utilisateur **affecté à**).
Créé/mis à jour	Dates d'enregistrement de la tâche et date du dernier changement.

Exporter les réponses au questionnaire vers une feuille de calcul

Exportez les questionnaires reçus ou renvoyés vers des feuilles de Microsoft calcul Excel. Cette option vous permet d'utiliser l'environnement de feuille de calcul pour examiner les questions et les réponses.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter uniquement des questionnaires à l'état reçu ou renvoyé.

Remarque : Cette option est disponible lorsque vous utilisez le moteur d'évaluation classique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Tous les éléments ouverts**.
2. Sélectionnez le numéro d'évaluation externe (VRA) d'une évaluation dont l'état **est Réponses reçues** .
3. Dans l'onglet Vue d'ensemble des risques, dans la section Questionnaires et demandes de documents, sélectionnez le **nom** pour ouvrir le questionnaire souhaité, puis renseignez les questions.

   - Pour exporter un seul questionnaire :

     Sélectionnez **Afficher les réponses** , puis **Exporter les réponses**.

   - Pour exporter plusieurs questionnaires :

     a. Cochez les cases correspondant aux questionnaires souhaités, puis sélectionnez Exporter le **questionnaire** à partir de la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

     b. Sélectionnez **Exporter**.

   - Pour exporter tous les questionnaires répertoriés :

     a. Sélectionnez **Exporter tout**.

     b. Une fenêtre contextuelle répertorie les questionnaires à exporter.

     c. Sélectionnez **Exporter**.

     Remarque : Les questionnaires à l'état reçu ou renvoyé peuvent être exportés.

   Le système génère un fichier compressé qui contient un fichier Excel distinct pour chaque questionnaire. Les fichiers exportés utilisent la convention de dénomination suivante : `<assessmentName> <questionnaireName>.xlsx`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet Détails de l'évaluation d'une feuille de calcul affiche le nom et l'état de l'évaluation, les dates planifiées et d'achèvement, ainsi que les détails du signataire. Chaque onglet **de section** affiche les données des questions pour les catégories d'évaluation.

Surveillance de votre risque de tiers

Vous pouvez surveiller les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Un processus de surveillance continue peut vous aider à évaluer régulièrement les performances du tiers et le respect des conditions convenues.

Surveillance et examen continus

Vous pouvez surveiller et examiner les performances de vos tiers avec Espace de travail de gestion des fournisseurs. Par exemple, vous pouvez évaluer régulièrement si le tiers respecte les conditions convenues.

Remarque : Le Espace de travail de gestion des fournisseurs est conçu pour les utilisateurs ayant les rôles de gestionnaire de risque de tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], d'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] et de réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Affichage des rapports de risque et d'autres informations

Vous pouvez afficher les rapports de risque pour tous les tiers et engagements en accédant à **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis en sélectionnant l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail à la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Affichage des rapports de risque de tiers.

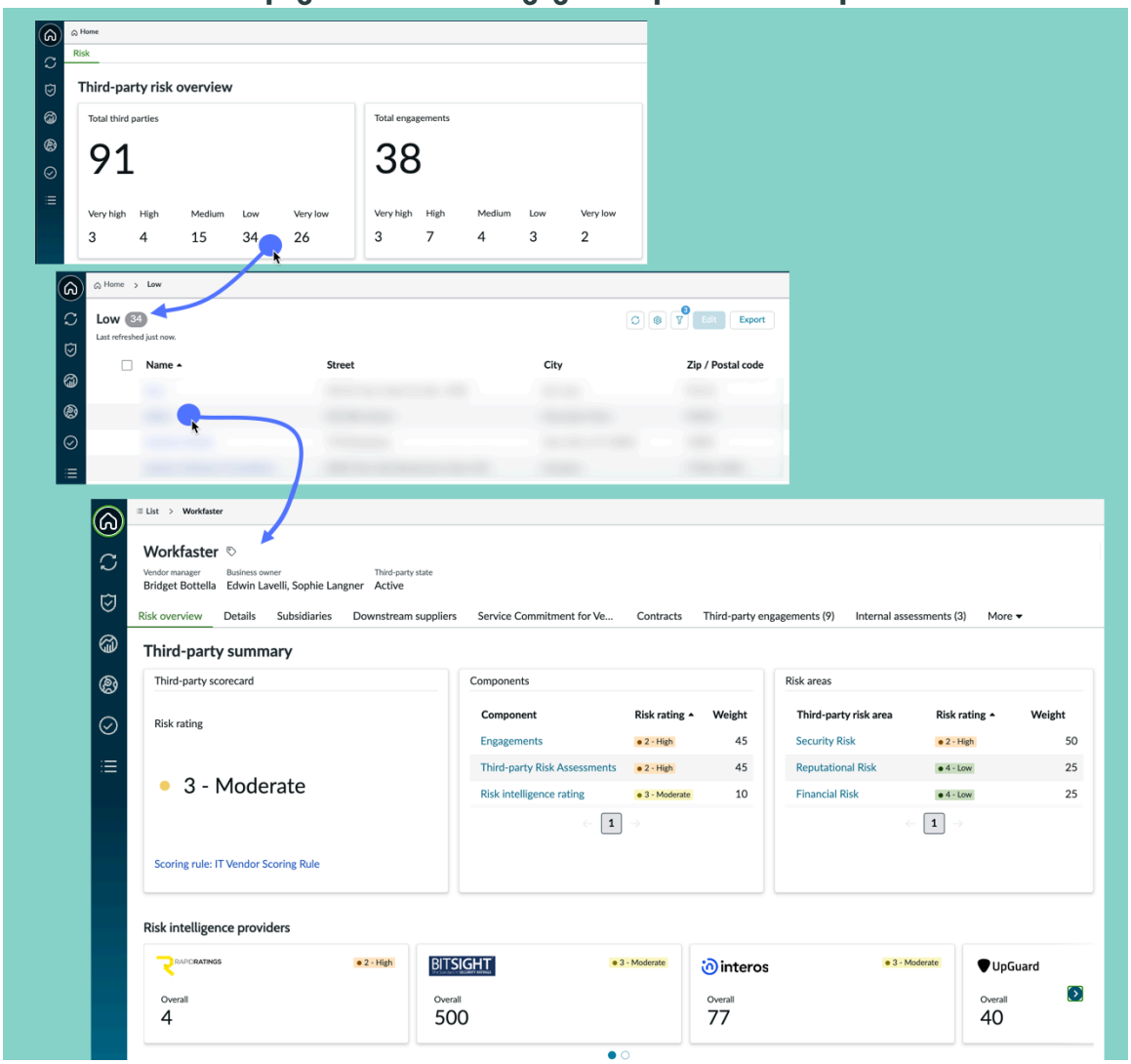
Vous pouvez également afficher l'état et toutes les informations actuelles d'un tiers ou d'un engagement en accédant à **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Page .

Comme illustré dans l'exemple suivant, vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers pour ouvrir une liste de tiers ou d'engagements ayant cette valeur de cote de risque. Vous pouvez ensuite sélectionner un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment ouvrir une page de tiers ou d'engagement par cote de risque



Pour plus d'informations, consultez Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers.

TPRM Tableaux de bord personnalisés

Surveillez et analysez vos données d'évaluation à différents niveaux à l'aide du tableau de bord des aperçus de tiers et TPRM du tableau de bord d'analyse personnalisé. Si vous disposez du rôle de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou d'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], vous pouvez créer et partager vos propres tableaux de bord et rapports. Les responsables TPR peuvent également personnaliser les mises en page, les widgets et les vues de données des rapports pour hiérarchiser les mesures clés et les workflows qui s'alignent sur vos rôles individuels et vos programmes de risque. Ces tableaux de bord vous fournissent, à vous et à votre équipe, des informations personnalisées et fournissent des informations pertinentes en un coup d'œil, améliorant ainsi votre processus de prise de décision. Vous pouvez afficher TPRM des tableaux de bord personnalisés en accédant à **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** et en sélectionnant l'icône de la page Tableaux de . Pour plus d'informations, consultez Surveillance des données d'évaluation à l'aide de TPRM tableaux de bord.

Processus de diligence raisonnable

Vous pouvez afficher l'état des processus de diligence raisonnable suivants à partir de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Processus de demande
- Processus du questionnaire sur le risque inhérent (IRQ)
- Processus d'évaluation des risques de tiers
- Processus d'approbation
- Processus de risque du contrat

Pour accéder à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable, vous pouvez sélectionner le numéro DDR de toute demande de diligence raisonnable. Pour en savoir plus sur le processus de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Surveillance du processus de demande de diligence raisonnable.

Gestion des quatrièmes parties

Vous pouvez l'utiliser Gestion des risques liés aux tiers pour identifier et comprendre les risques associés aux tiers qui dépendent des services de fournisseurs de quatrième ou de nième partie. La surveillance des fournisseurs de quatrième partie peut permettre de s'assurer qu'ils respectent les mêmes normes de sécurité et de conformité que le tiers principal. Pour plus d'informations sur les quatrièmes-nièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes/nièmes parties.

Remarque : Dans le cadre de nos intégrations continues avec le moteur d'évaluation intelligent (SAE), les évaluations des fournisseurs de quatrième partie ne seront pas prises en charge une fois que vous aurez défini la Moteur d'évaluation intelligent propriété activée (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**).

Gestion des éléments tiers

Vous pouvez surveiller les éléments tiers via des modèles de notation évolutifs, l'analyse des relations et l'intégration du workflow de diligence raisonnable dans le cadre du processus de collecte d'éléments tiers. La surveillance des éléments tiers et l'exploitation de ces informations peuvent vous aider à effectuer des évaluations des risques plus éclairées dans le cadre de votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Pour plus d'informations sur les éléments tiers, Surveillance des éléments tiers.

Affichage des activités gérées

Un engagement ne consomme qu'une seule licence, qu'il y ait une ou plusieurs activités gérées par année contractuelle. L'utilisation de l'activité gérée n'est déclenchée que lorsqu'une activité est lancée. Vous pouvez afficher vos activités gérées à des fins de vérification dans la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Cette table en lecture seule stocke un enregistrement chaque fois qu'une activité gérée se produit. Vous devez disposer du rôle Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] pour afficher cette table. Vous pouvez accéder à la table des activités d'analyse d'utilisation en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Analyses de l'activité gérée**. Pour plus d'informations, consultez Suivi d'une activité gérée.

Remarque : La table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity] n'est disponible que pour les utilisateurs qui ont acheté l'application Gestion des risques liés aux tiers et y ont accès. Pour afficher les instructions de téléchargement d'une application GRC à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Store section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Traduction automatique

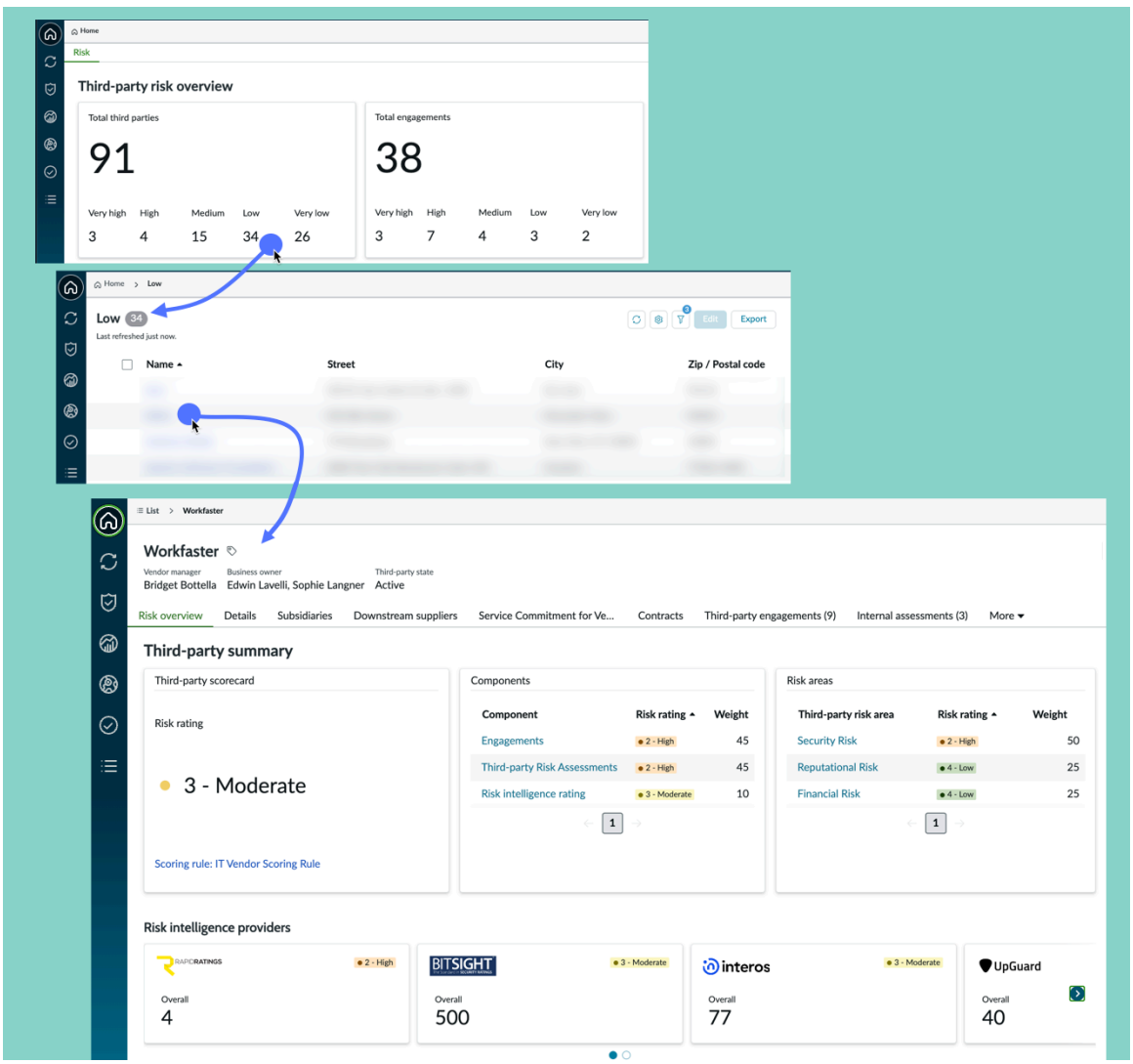
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers

Utilisez la page Tiers pour accéder à toutes les informations actuelles et à l'état d'un tiers.

Accès aux informations de tiers

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque du tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des tiers avec cette valeur.
4. Sélectionnez un nom de tiers, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Informations sur les onglets pour un tiers

Dans la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

Onglet Vue d'ensemble des risques

L'onglet Vue d'ensemble des risques affiche les informations sur le nom et le processus du tiers, les rapports de résumé, les scores d'intelligence sur les risques et les données de suivi des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

problèmes et des tâches. Reportez-vous à Affichage des informations résumées sur les risques pour un tiers.

Onglet Détails

L'onglet **Détails** affiche des informations de vue d'ensemble et de suivi des processus et propose des actions pour gérer le tiers ou l'engagement. Voir Affichage d'informations générales sur un tiers

Onglet Filiales

L'onglet Filiales affiche des informations générales sur les filiales du tiers. Voir Affichage d'informations sur les filiales tierces

Onglet Fournisseurs en aval

L'onglet **Fournisseurs en aval** affiche des informations générales sur les prestataires 4PL avec lesquels le tiers s'engage. Reportez-vous à Affichage des informations sur les prestataires 4PL.

Onglet Scores des renseignements sur les risques

Pour les demandes DD, les scores d'intelligence sur les risques apparaissent dans une liste. Pour un tiers individuel, une carte affiche le score ou l'évaluation le plus récent et un lien pour chaque rapport de renseignements sur les risques. Reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Remarque : Lorsque vous sélectionnez l'onglet Plus, vous pouvez afficher des onglets supplémentaires qui affichent d'autres types d'informations pertinentes telles que les évaluations associées, les problèmes, les tâches, les composants de risque, les entités, les types d'entités, entre autres.

Affichage des informations résumées sur les risques pour un tiers

L'onglet Vue d'ensemble des risques affiche les informations sur le nom et le processus du tiers, les rapports de résumé, les scores d'intelligence sur les risques et les données de suivi des problèmes et des tâches. Dans la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

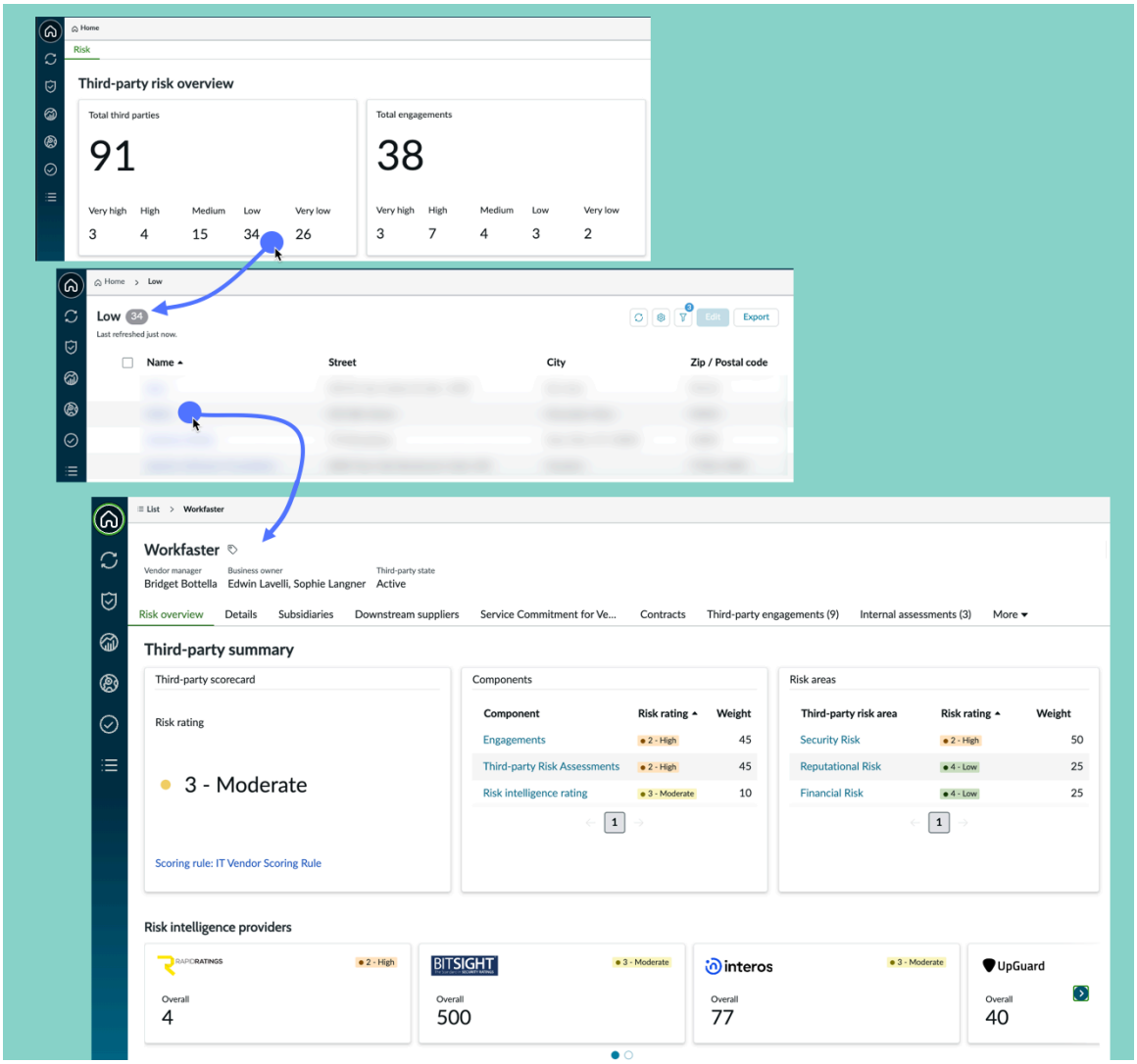
Accéder à l'onglet Vue d'ensemble des risques

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque du tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des tiers avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

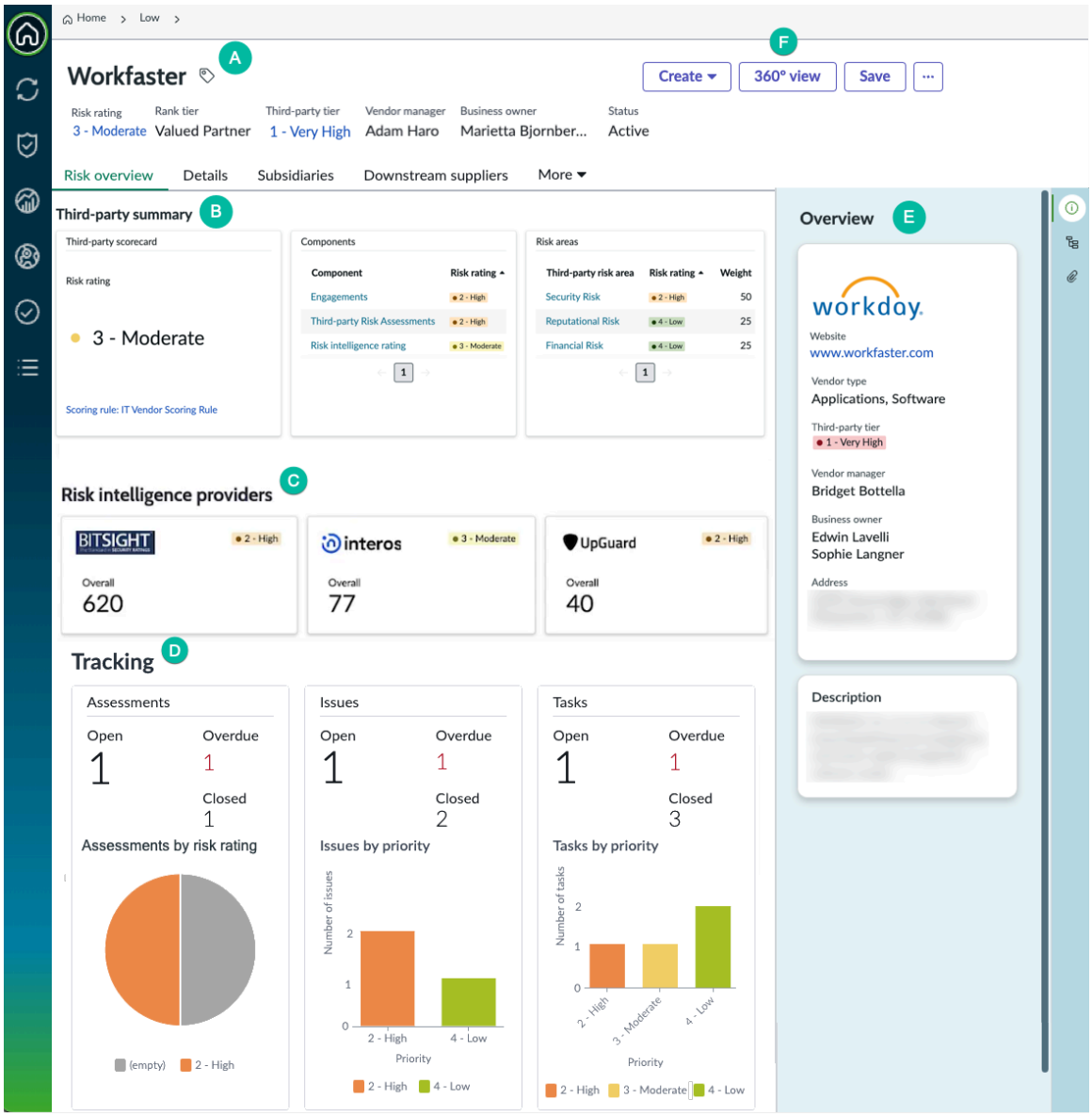
4. Sélectionnez un nom de tiers, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'onglet Vue d'ensemble des risques



A : Informations sur le nom et le processus

Cette section fournit un accès rapide aux informations de niveau et de contact. Les niveaux de risque sont décrits à la section VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers.

B : résumé de tiers

Les règles de notation et de notation des risques sont décrites à la section Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation. Les composants de risque de tiers sont les évaluations externes, les engagements et les filiales. Les cotes de risque du composant sont agrégées et s'affichent en tant que valeur de **cote de risque** sur le **tableau de résultats du tiers**.

C : Fournisseurs de renseignements sur les risques

Les scores des renseignements sur les risques sont décrits dans Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation et Affichage des scores des renseignements sur les risques.

D : Suivi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluations : nombre d'évaluations dans différents états de processus. Sélectionnez un nombre pour afficher les détails.
- Problèmes : les problèmes sont décrits dans et Créer un problème pour un tiers ou un engagementGérer les problèmes.
- Tâches : Les tâches sont décrites dans et Créer une tâche pour un tiers ou un engagementGérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

E : Vue d'ensemble

Cette section permet d'accéder rapidement aux informations de base sur le tiers.

F : Actions

- **Discuter** : Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
- **Créer** : générez un problème ou une tâche. Consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.
- **Vue à 360°** : explorez visuellement les relations entre les évaluations, les problèmes, les tâches, les modèles de produits, les contacts en amont et en aval existants qui affectent le tiers sélectionné. Consultez 360° Relationship Visualization.
- **Enregistrer : enregistrez** les modifications que vous avez apportées à la page.

Affichage d'informations générales sur un tiers

L'onglet **Détails** affiche des informations de vue d'ensemble et de suivi des processus et propose des actions pour gérer le tiers ou l'engagement. Dans la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

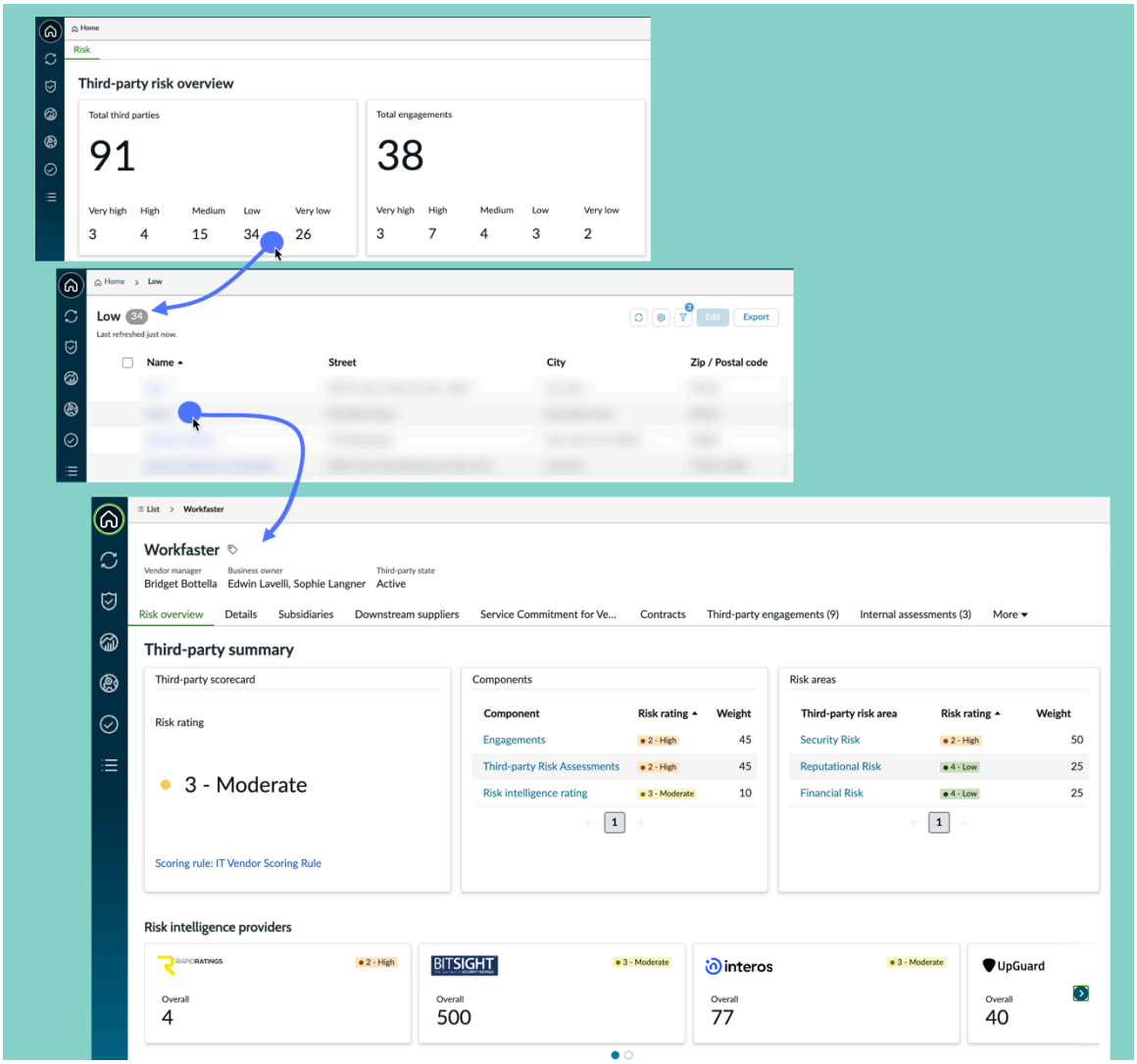
Accéder à l'onglet Détails

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque du tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des tiers avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

Affichage d'informations sur les filiales tierces

L'onglet Filiales affiche des informations générales sur les filiales du tiers. Dans la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

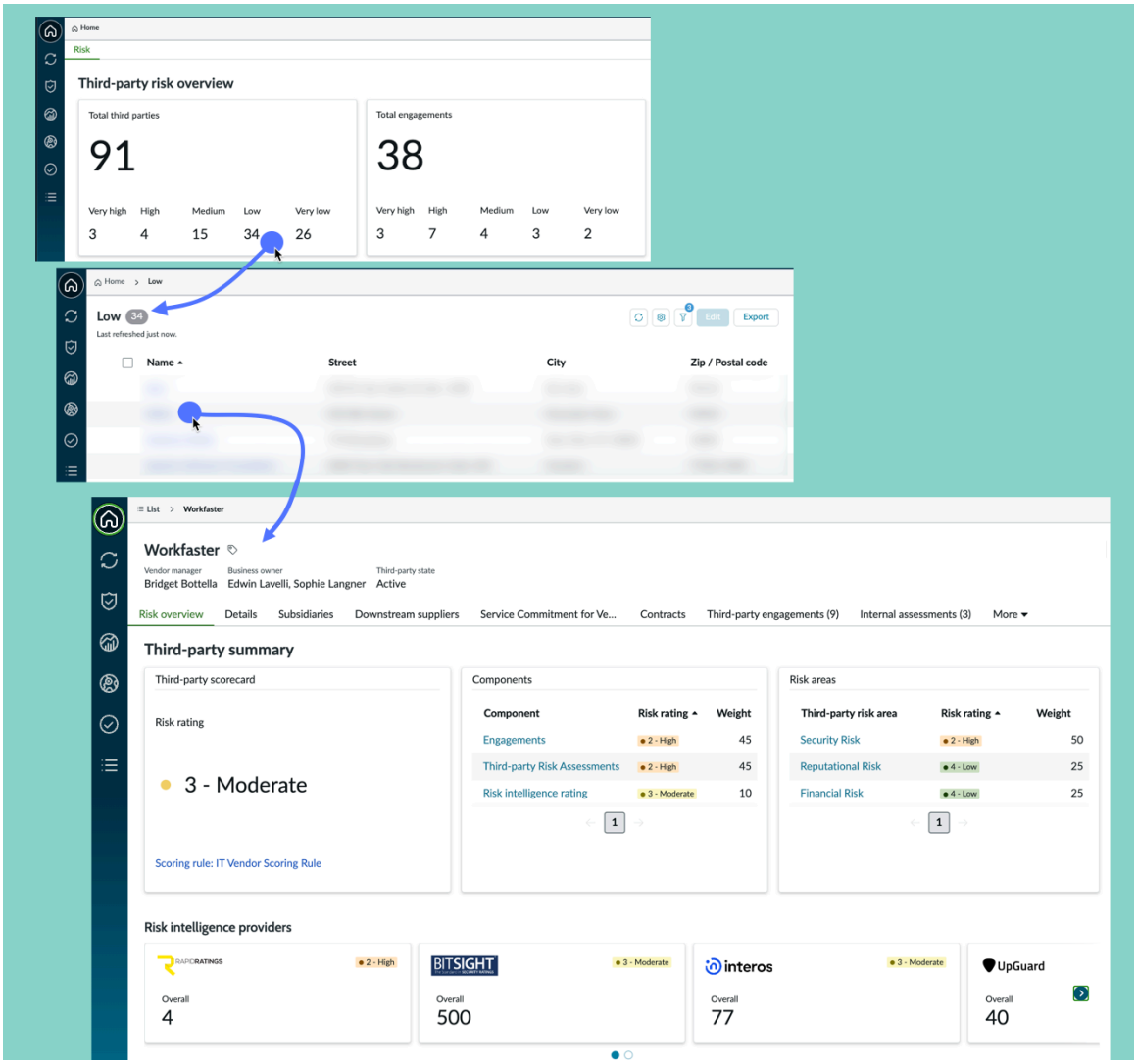
Accès à l'onglet Filiales

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque du tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des tiers avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Affichage des informations sur les prestataires 4PL

L'onglet **Fournisseurs en aval** affiche des informations générales sur les prestataires 4PL avec lesquels le tiers s'engage. Dans la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

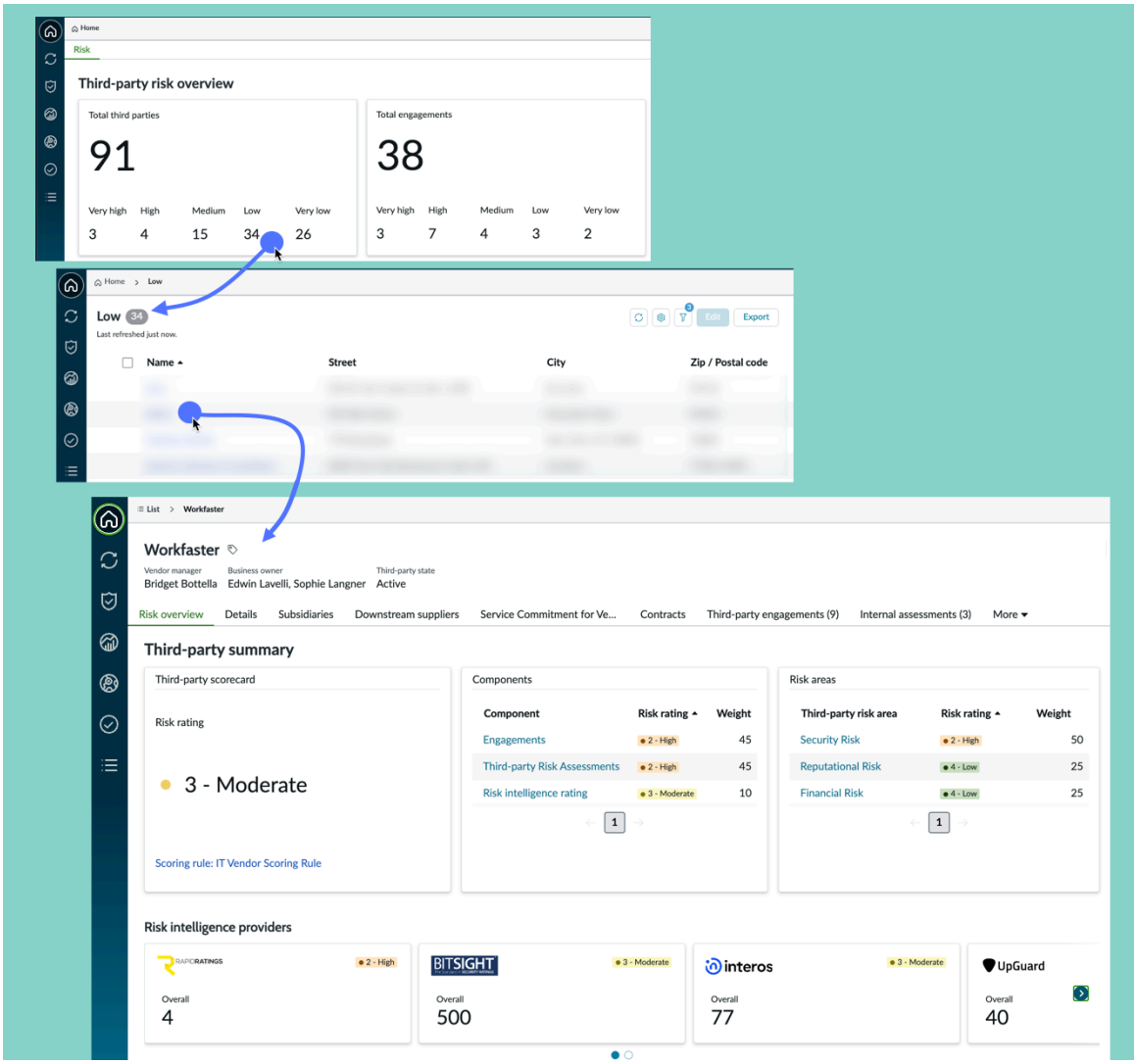
Accéder à l'onglet Fournisseurs en aval

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque du tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des tiers avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Informations sur l'onglet Fournisseurs en aval

Le nom, le site Web et le numéro DUNS de la quatrième partie sont répertoriés.

Affichage des scores des renseignements sur les risques

Pour les demandes DD, les scores d'intelligence sur les risques apparaissent dans une liste. Pour un tiers individuel, une carte affiche le score ou l'évaluation le plus récent et un lien pour chaque rapport de renseignements sur les risques.

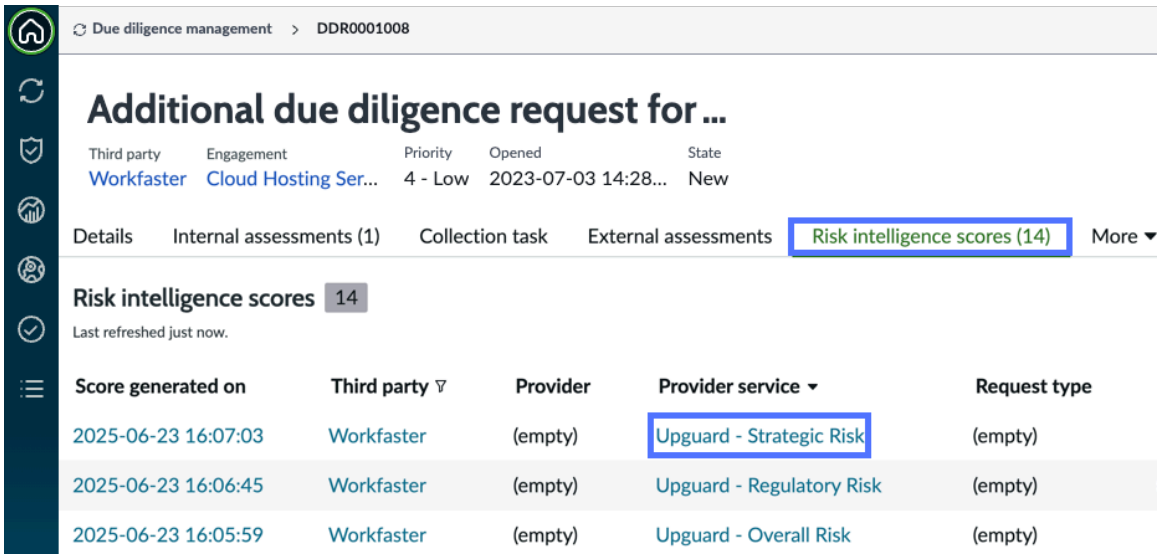
Les scores des renseignements sur les risques sont décrits dans Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers.

Scores des renseignements sur les risques pour les demandes DD

Lors de l'affichage des données d'une demande DD, sélectionnez l'onglet **Scores de renseignements** sur les risques pour afficher la liste des rapports que les fournisseurs de renseignements sur les risques ont renvoyés.

Traduction automatique

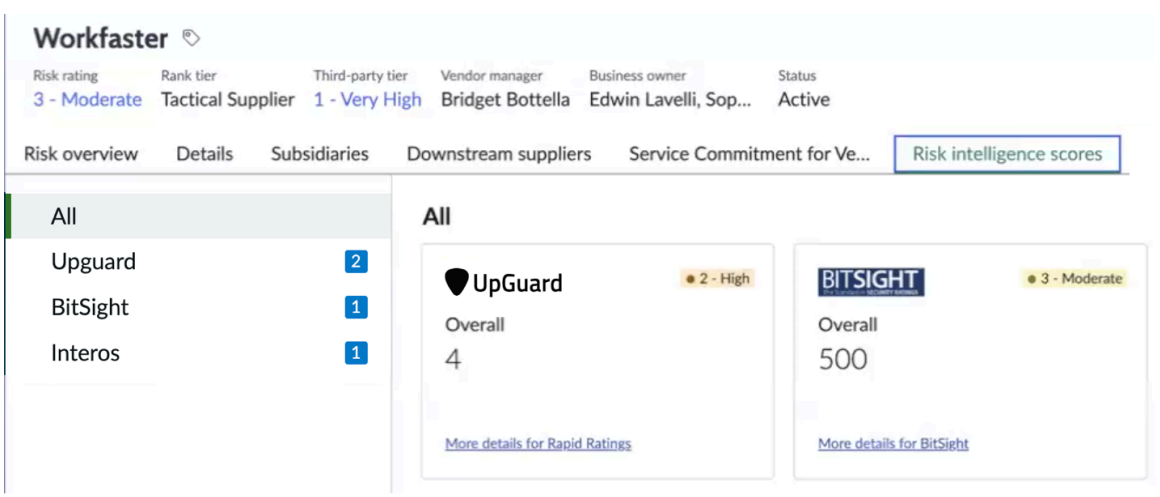
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Scores des renseignements sur les risques pour un tiers

Lors de l'affichage des données pour un tiers, sélectionnez l'onglet **Scores de renseignements sur les risques** .

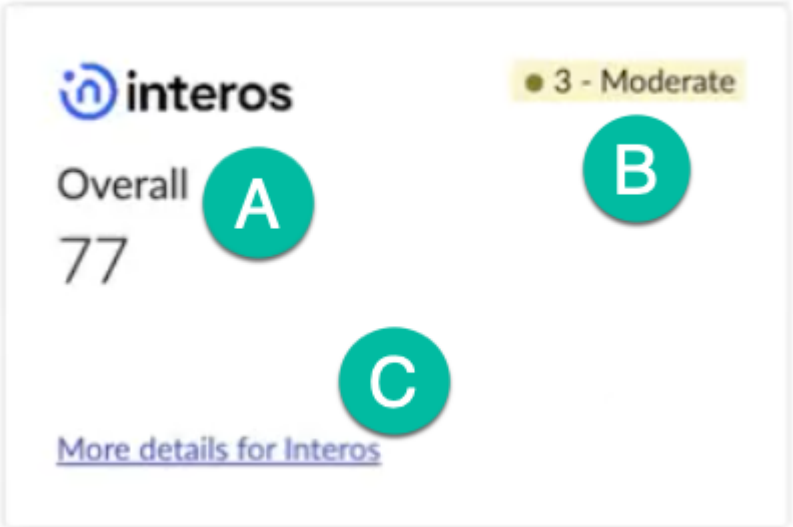
La liste des fournisseurs de renseignements sur les risques qui ont renvoyé des données pour le tiers comprend le nombre de scores associés au tiers. Sélectionnez un nombre pour afficher les détails du rapport.



Chaque carte affiche les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- A. Valeur globale : le score brut global ou l'évaluation brute le plus récemment ajouté par le fournisseur.
- B. Cote de risque normalisée. Si vous avez saisi un score brut numérique ou une évaluation brute du fournisseur, il s'agit de l'évaluation normalisée TPRM calculée. Vous avez spécifié le mappage des valeurs du fournisseur à l'évaluation lors de la TPRM configuration du service du fournisseur.
- C. Lien vers le rapport que le fournisseur a renvoyé pour votre demande de score de renseignements sur les risques.

Information associée

Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers

Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques

Obtenir une vue d'ensemble d'un engagement

Utilisez la page Engagement pour accéder à toutes les informations actuelles et à l'état d'un engagement.

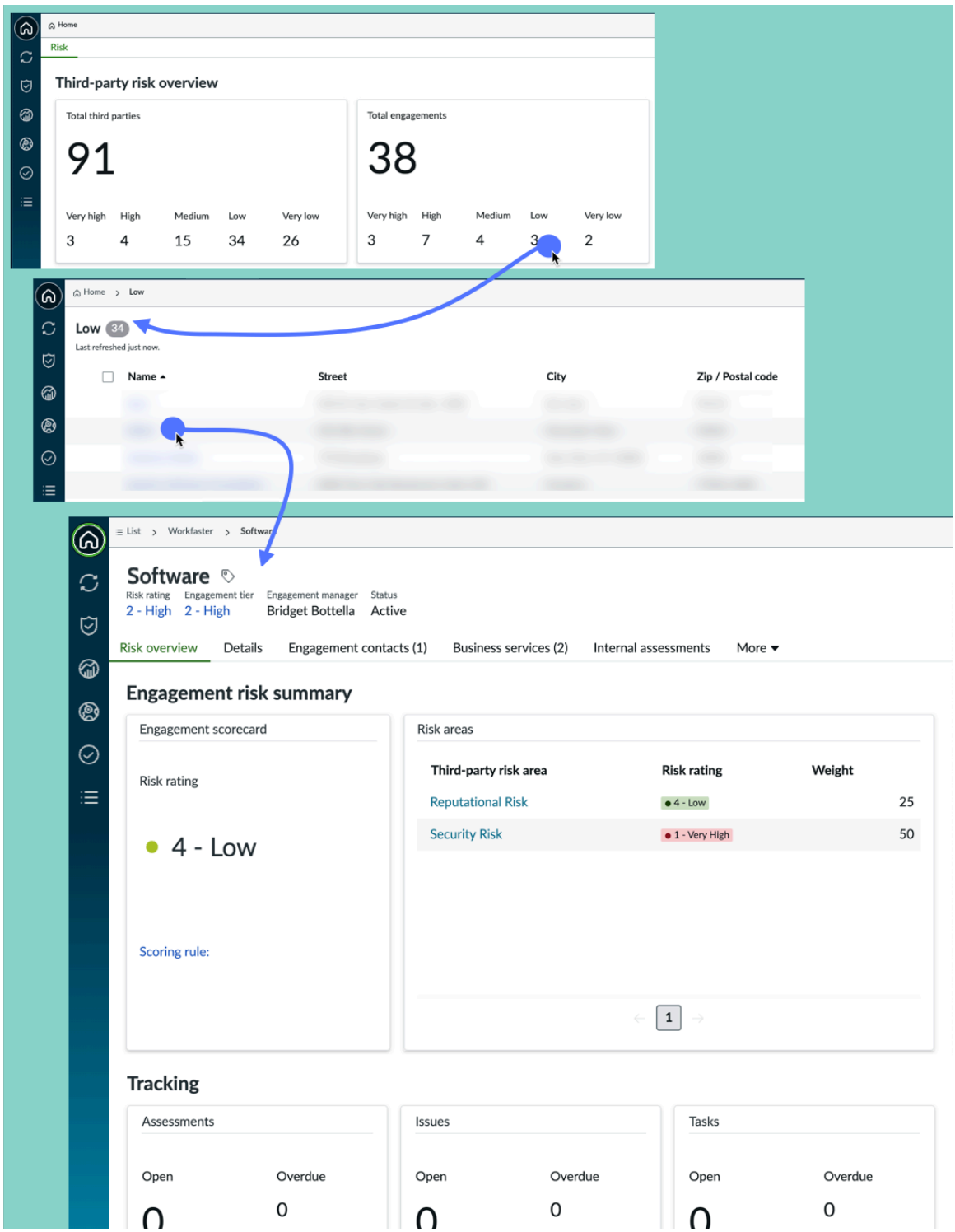
Accès aux informations sur l'engagement

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom d’engagement, puis sélectionnez l’onglet approprié.



Informations sur les onglets d’un engagement

Dans la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

Onglet Vue d’ensemble des risques

L’onglet Vue d’ensemble des risques affiche le nom de l’engagement et les informations de processus, les scores des renseignements sur les risques, les rapports de synthèse et les données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de suivi des problèmes et des tâches. Consultez Affichage des informations résumées sur les risques pour un engagement.

Onglet Détails

L'onglet **Détails** affiche des informations de vue d'ensemble et de suivi des processus et propose des actions pour gérer le tiers ou l'engagement. Voir Affichage d'informations générales sur un tiers

Remarque : Lorsque vous sélectionnez l'onglet Plus, vous pouvez afficher des onglets supplémentaires qui affichent d'autres types d'informations pertinentes telles que les évaluations associées, les problèmes, les tâches, les composants de risque, les types d'entité, entre autres.

Affichage des informations résumées sur les risques pour un engagement

L'onglet Vue d'ensemble des risques affiche le nom de l'engagement et les informations de processus, les rapports de résumé, les scores d'intelligence sur les risques et les données de suivi des problèmes et des tâches. Dans la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

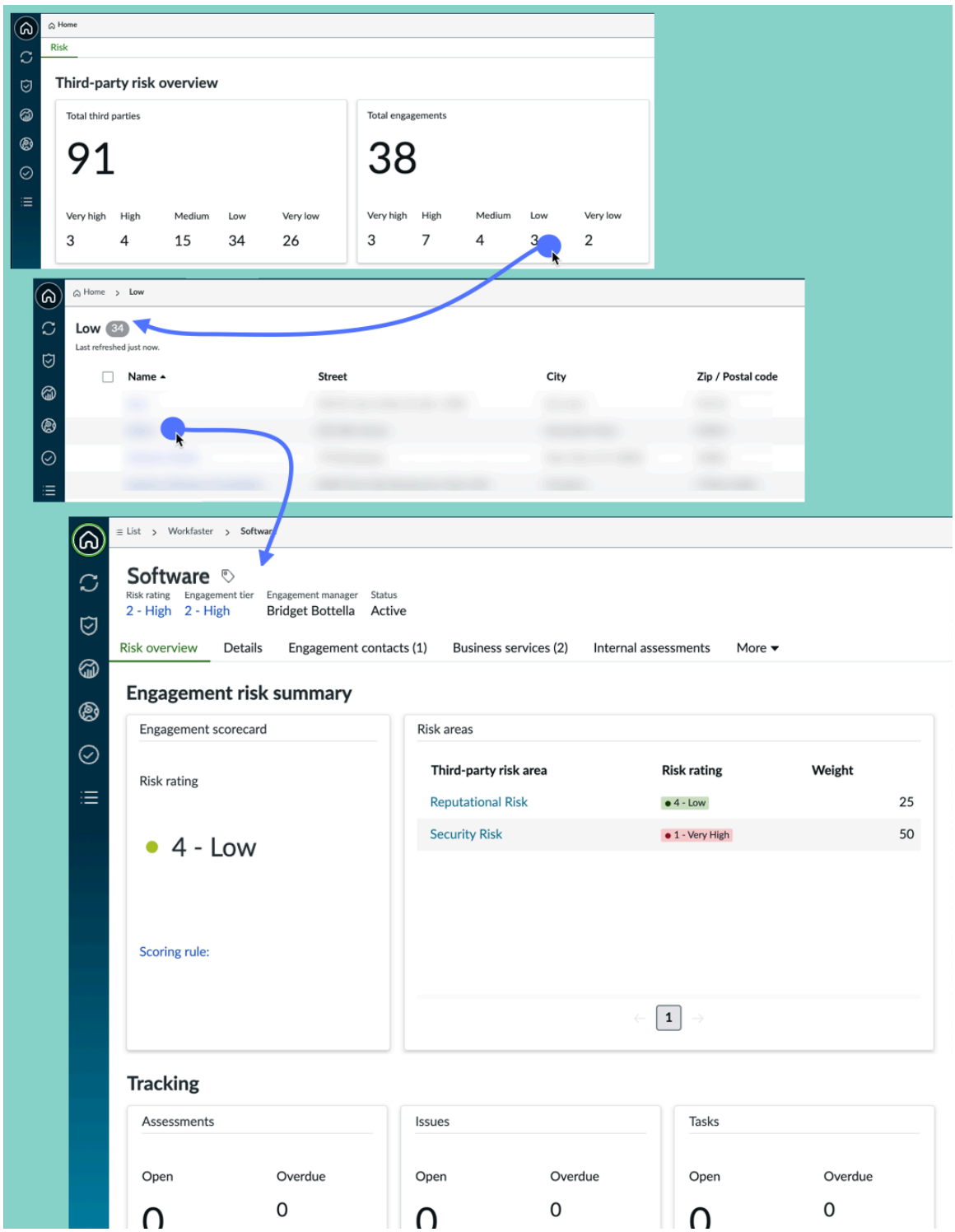
Accéder à l'onglet Vue d'ensemble des risques

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

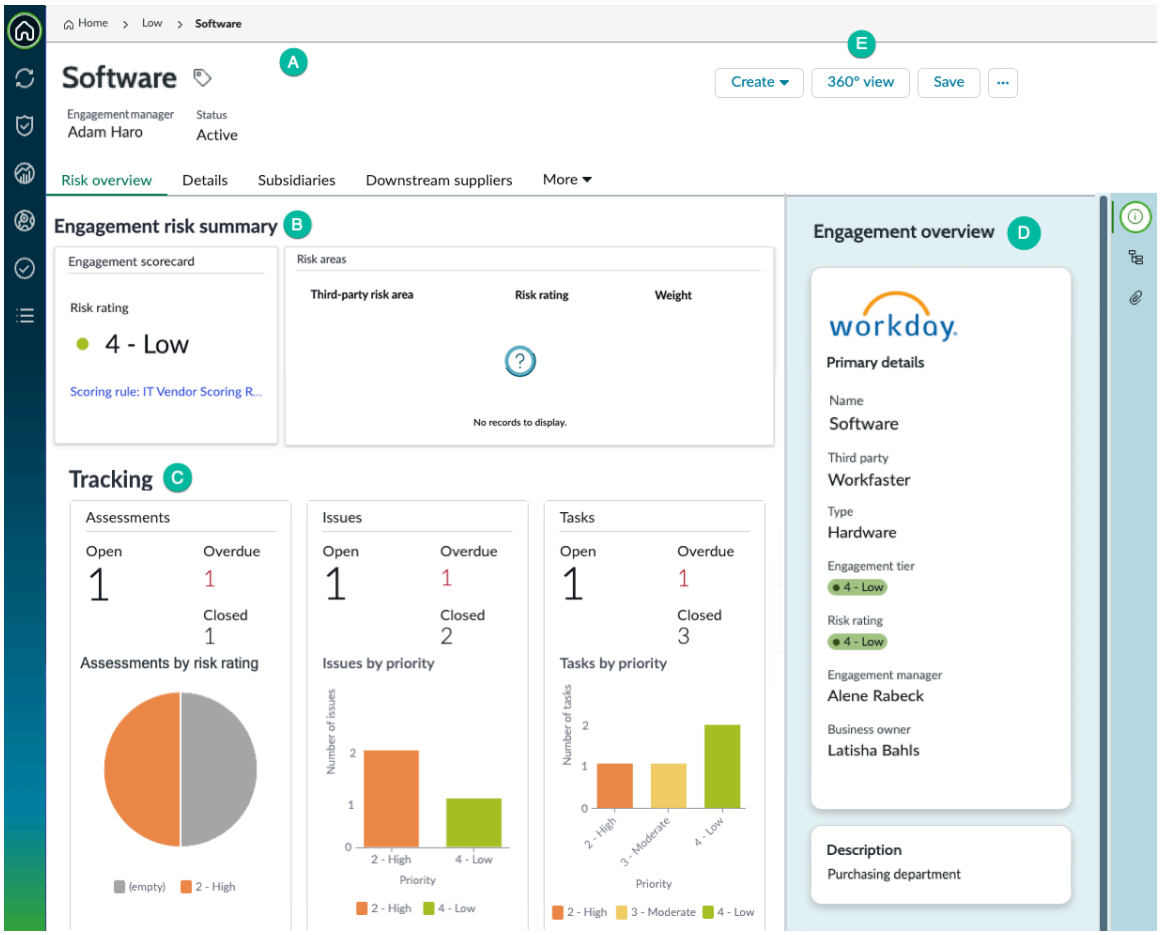
4. Sélectionnez un nom d’engagement, puis sélectionnez l’onglet approprié.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'onglet Vue d'ensemble des risques



A : Informations sur le nom et le processus

Cette section permet d'accéder rapidement à l'état et aux informations de contact.

B : résumé de l'engagement

Les règles de notation et de notation des risques sont décrites à la section Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation.

C : Suivi

- Évaluations : nombre d'évaluations dans différents états de processus. Sélectionnez un nombre pour afficher les détails.
- Problèmes : les problèmes sont décrits dans et Créer un problème pour un tiers ou un engagementGérer les problèmes.
- Tâches : Les tâches sont décrites dans et Créer une tâche pour un tiers ou un engagementGérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

D : Vue d'ensemble

Cette section fournit un accès rapide aux informations de base sur l'engagement.

E : Actions

- **Discuter** : Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
- **Créer** : générez un problème ou une tâche. Consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Vue à 360°** : explorez visuellement les relations entre les évaluations, les problèmes, les tâches, les modèles de produits, les contacts en amont et en aval existants qui affectent le tiers sélectionné. Consultez 360° Relationship Visualization.
- **Enregistrer : enregistrez** les modifications que vous avez apportées à la page.

Affichage des rapports de risque de tiers

Utilisez l'onglet **Risque** de pour Espace de travail de gestion des fournisseurs accéder à des activités telles que la gestion de votre portefeuille de tiers, l'évaluation du risque lié aux tiers et l'achèvement du cycle de vie des rattrapages. L'espace de travail permet une automatisation qui réduit la charge manuelle et les coûts de l'évaluation des risques.

Naviguer dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs

Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis sélectionnez l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail vers la page d'accueil. Chaque icône du panneau de navigation ouvre une page spécialisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Page d'accueil

La page d’accueil affiche les rapports contenant des informations importantes sur les risques et fournit un accès rapide aux actions pour les gestionnaires et les évaluateurs de TPR. Reportez-vous à TPRM Page d'accueil.

Page de gestion de la diligence raisonnable

Les gestionnaires et les évaluateurs de TPR utilisent les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, hiérarchiser et gérer leurs responsabilités. Reportez-vous à TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de l’activité du risque

La page Activité du risque vous permet d’identifier rapidement les évaluations, les problèmes et les tâches qui nécessitent une attention particulière. Reportez-vous à TPRM Page de l’activité du risque.

Page Tableaux de bord

La page Tableaux de bord affiche le tableau de bord des aperçus de tiers et TPRM le tableau de bord d’analyse personnalisé. Vous pouvez utiliser ces tableaux de bord pour fournir des aperçus personnalisés, améliorer la prise de décision et créer des tableaux de bord pour répondre à toutes les exigences supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez TPRM Page Tableaux de bord et Surveillance des données d’évaluation à l’aide de TPRM tableaux de bord.

Page de la carte de concentration de risque

La page Carte de concentration des risques identifie les emplacements géographiques des tiers et des engagements actifs. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des cotes de risque et des types d’engagements particuliers. Reportez-vous à TPRM Carte de concentration de risque.

Page de tâche

La page de tâche vous donne accès aux tâches qui vous sont affectées, ainsi qu’aux membres de votre groupe. Vous pouvez filtrer davantage les listes de tâches par demandes de diligence raisonnable, type d’action de tiers et par évaluation des risques ou de la hiérarchisation. Reportez-vous à TPRM Page de tâche.

Page de liste

La page Liste est une page à usage général qui permet d’accéder à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez agir dans TPRM. Reportez-vous à TPRM Page de liste.

Qui peut utiliser le Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le Espace de travail de gestion des fournisseurs est conçu pour les utilisateurs dotés des rôles suivants :

- Gestionnaire TPR (gestionnaire des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]
- Évaluateur TPR (évaluateur des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]
- Réviseur d’évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]

TPRM Page d'accueil

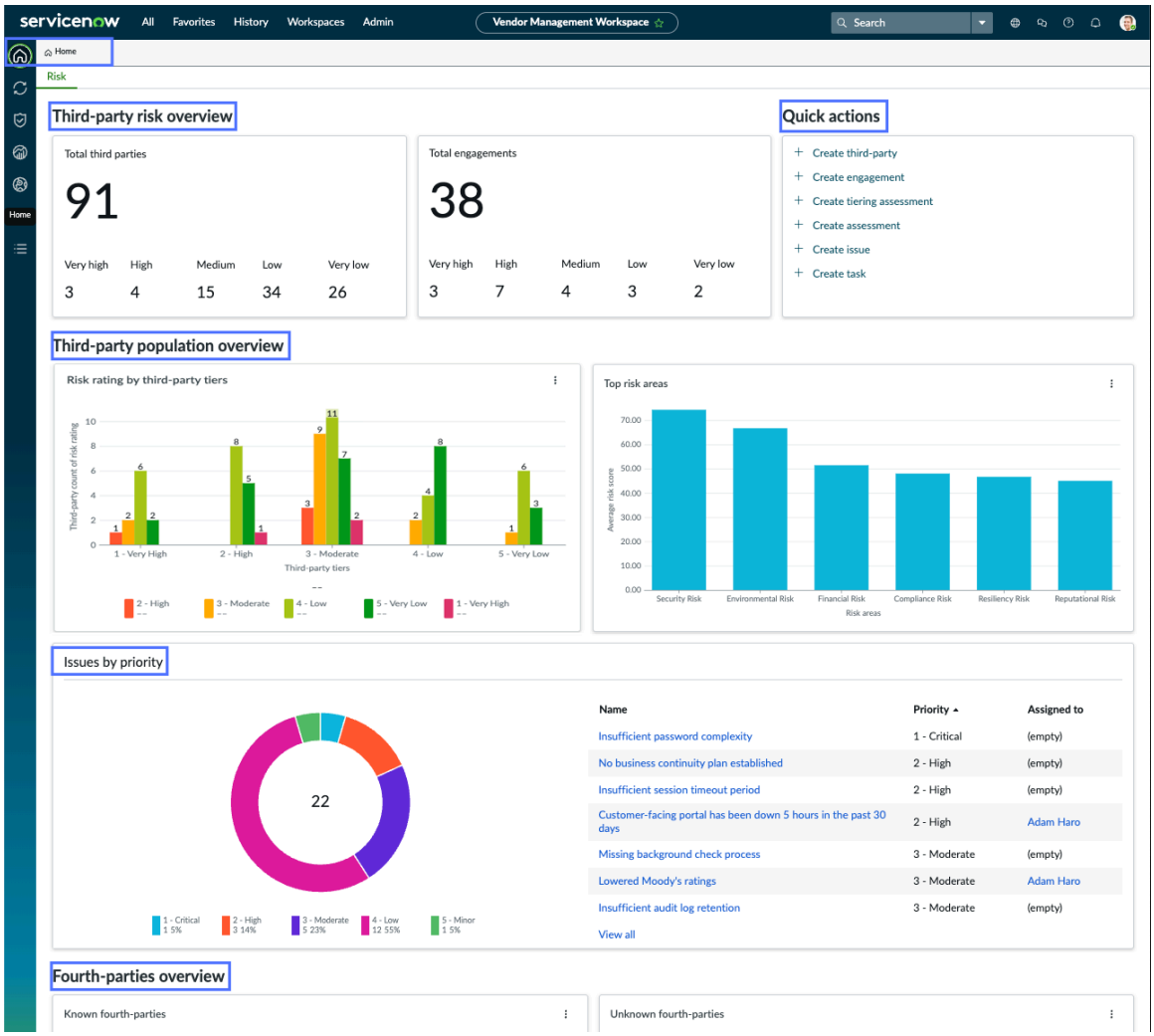
La page d’accueil affiche les rapports contenant des informations importantes sur les risques et fournit un accès rapide aux actions pour les gestionnaires et les évaluateurs de TPR.

Accéder à la page

Pour ouvrir la page d’accueil dans l’espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Sélectionnez puis l’onglet **Risque** .

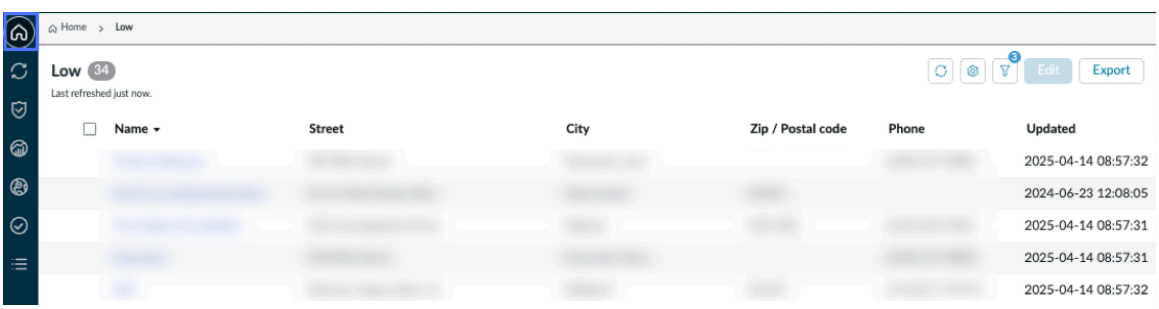
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vue d'ensemble du risque de tiers

Sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste associée des tiers ou des engagements.



Après avoir ouvert une liste, vous pouvez sélectionner **Exporter** pour exporter les données ou sélectionner **Nouveau** pour créer une demande d'engagement.

Actions rapides

- Créez un enregistrement de tiers. Configurez les données clés et les informations de contact d'un tiers que votre organisation pourrait engager. Reportez-vous à Créer un VRM enregistrement de tiers.
- Définissez un engagement. Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales dont vous pouvez également évaluer le risque. Définir un VRM engagement.

- Créez une évaluation de la hiérarchisation. Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers dans des catégories de risque potentiel au moment de leur intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents. Reportez-vous à VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers.
- Créez une évaluation et lancez le cycle de vie des évaluations des risques de tiers. Reportez-vous à Créer une évaluation externe : processus hérité.
- Créez un problème pour vous assurer que vos préoccupations concernant un tiers ou un engagement sont résolues. Reportez-vous à Créer un problème pour un tiers ou un engagement.
- Créez une tâche pour vous assurer qu'un utilisateur de votre organisation ou le contact de tiers répond à vos préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés pendant le processus de diligence raisonnable. Reportez-vous à Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Vue d'ensemble de la population de tiers

- **Cote de risque par niveau de risque** : nombre d'engagements à chaque cote de risque pour chaque niveau de risque de tiers. Consultez Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation.
- **Principaux domaines à risque** :

  Score de risque moyen pour les engagements associés à chaque domaine de risque que vous avez défini.

  Remarque : Les domaines à risque sont appelés « domaines à risque » dans certaines applications de plateforme.

  Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines de risque. Certaines applications de plateforme appellent les domaines à risque des « domaines à risque ». Reportez-vous à Définir un domaine de risque de tiers.

Problèmes par priorité

Nombre et priorité des problèmes ouverts les plus prioritaires. Sélectionnez un nom de problème pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** de la page du problème. Consultez Gérer les problèmes.

Vue d'ensemble de la quatrième partie

Nombres de prestataires 4PL et de leurs sous-parties associés à des tiers ou à des engagements et des prestataires 4PL inconnus. Sélectionnez un segment du graphique correspondant pour afficher une liste de fournisseurs de quatrième partie connus ou inconnus.

Remarque : Les prestataires 4PL connus sont des organisations qui ont déjà été utilisées comme tiers dans votre programme de gestion des risques et les prestataires 4PL inconnus ne sont classés que comme des prestataires 4PL et n'ont pas été utilisés ou identifiés comme tels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

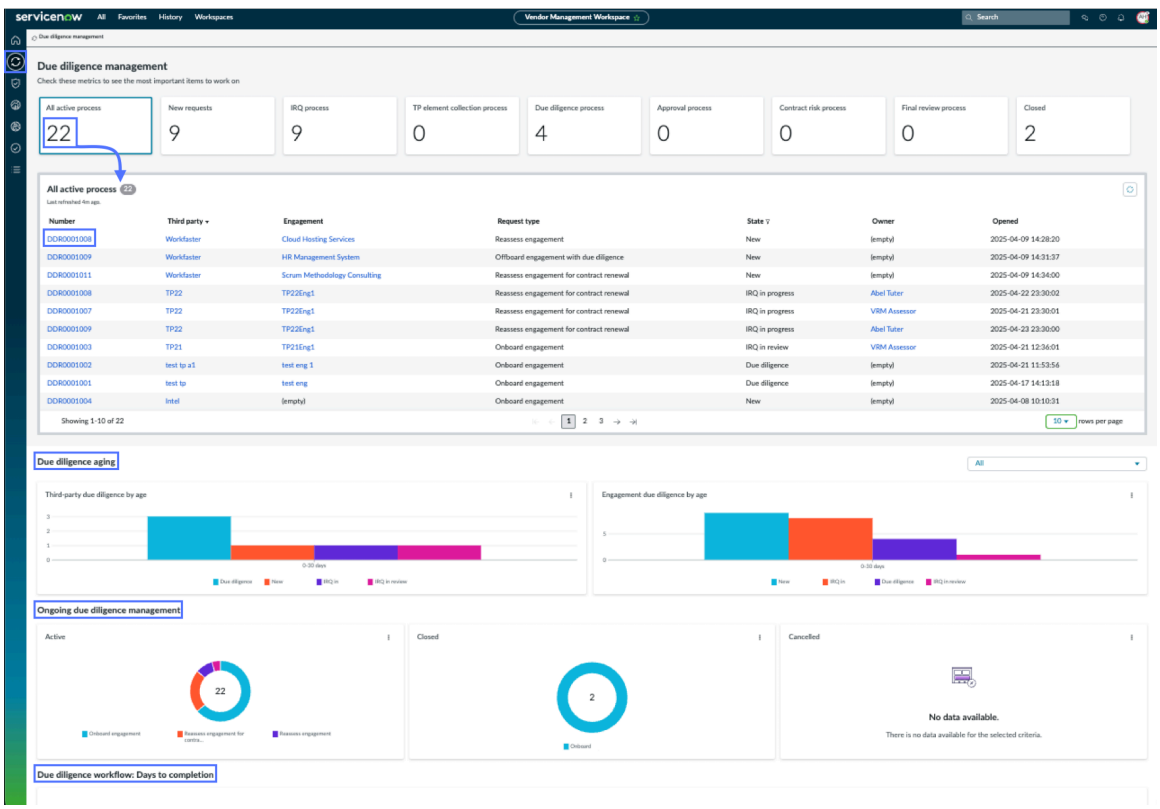
TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable

Les gestionnaires et les évaluateurs de TPR utilisent les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, hiérarchiser et gérer leurs responsabilités.

Accéder aux rapports

Pour afficher les rapports de gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .

Conseil : Les gestionnaires et administrateurs TPR peuvent effectuer une grande variété de tâches à partir du tableau de bord de gestion de la diligence raisonnable. Ils peuvent travailler sur tous les processus du workflow pour une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque contractuel et demandes fermées.



Sélectionner des éléments dans la vue de liste pour travailler sur les demandes d'engagement

Par défaut, la page répertorie tous les processus actifs : IRQ, diligence raisonnable, approbation, risque contractuel et processus fermés. Sélectionnez le numéro sur n'importe quelle carte pour afficher une liste d'éléments actionnables pour le processus.

- Sélectionnez le nombre sur la carte **Tous les processus actifs** pour afficher la liste des processus actifs.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **Nouvelles demandes** pour afficher la liste des nouvelles demandes.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus IRQ** pour afficher la liste des IRQ actives. Consultez Gestion des processus IRQ pour en savoir plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus de diligence raisonnable** pour afficher la liste des évaluations des risques de tiers actives. Consultez Gestion des évaluations des risques de tiers (externes) pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus d'approbation** pour afficher la liste des demandes dans le processus d'approbation. Consultez Gestion du processus d'approbation pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus des risques contractuels** pour afficher la liste des demandes dans le processus contractuel. Consultez Gestion du processus de risque du contrat pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus de révision finale** pour afficher la liste des demandes dans le processus de révision finale.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **Fermé** pour afficher la liste des demandes fermées de diligence raisonnable.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. Dans n'importe quelle liste, sélectionnez le numéro DDR pour afficher la demande.

Section vieillissante de la diligence raisonnable

La section Diligence raisonnable vieillissante affiche la durée actuelle des demandes de diligence raisonnable pour un engagement de tiers : diligence raisonnable pour les tiers et pour les engagements. Utilisez la zone de liste pour spécifier le type de demande de diligence raisonnable à afficher dans les graphiques.

Gestion continue de la diligence raisonnable

La section Gestion continue de la diligence raisonnable affiche la répartition actuelle des demandes **de diligence raisonnable actives**, **fermées** et **annulées** .

Workflow de diligence raisonnable : jours jusqu'à l'achèvement

La section Workflow de diligence raisonnable : jours jusqu'à l'achèvement affiche le délai moyen d'exécution de chaque workflow au fil du temps.

Information associée

Gestion des processus IRQ

Gestion des évaluations des risques de tiers (externes)

Gestion du processus de risque du contrat

Gestion du processus d'approbation

TPRM Page de l'activité du risque

La page Activité du risque vous permet d'identifier rapidement les évaluations, les problèmes et les tâches qui nécessitent une attention particulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à la page

Pour afficher la page Activité du risque, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .

Travailler sur la page

File d'attente de travail

Sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste associée des évaluations, des problèmes ou des tâches.

Vue d'ensemble de l'activité

Sélectionnez une barre d'un graphique pour ouvrir la liste associée des évaluations, des problèmes ou des tâches.

Évaluations des risques de tiers arrivant à expiration.

La section répertorie les demandes de diligence raisonnable d'évaluation des risques qui expireront prochainement.

Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA. Sélectionnez un numéro VRA pour travailler sur l'évaluation des risques dans l'onglet **Évaluations externes** .

TPRM Page Tableaux de bord

La page Tableaux de bord affiche le tableau de bord des aperçus de tiers et TPRM le tableau de bord d'analyse personnalisé, ainsi que tous les autres tableaux de bord créés par vous et votre équipe.

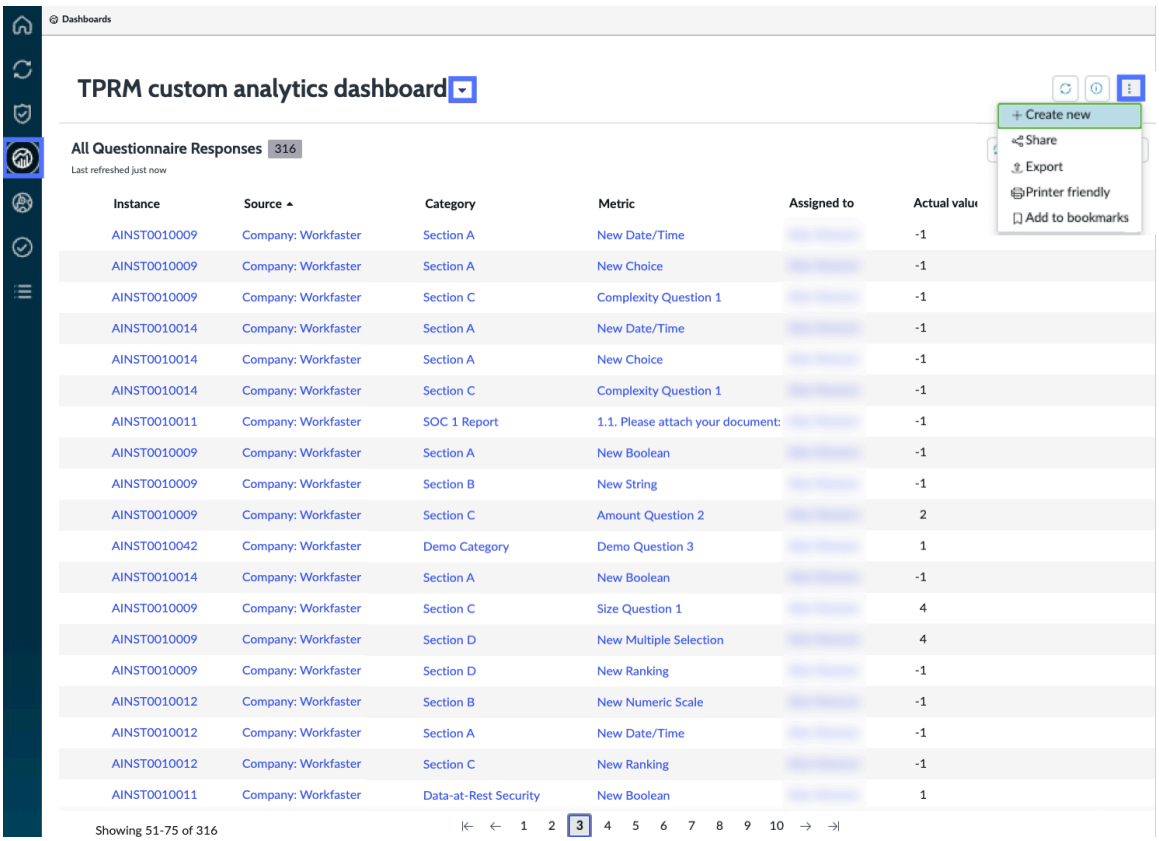
Accéder aux tableaux de bord

Vous pouvez afficher la page Tableaux de bord en accédant à **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** et en sélectionnant l'icône de la page Tableau . À partir de la page Tableaux de bord, vous pouvez afficher deux tableaux de bord préexistants, avec la possibilité d'en créer d'autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les tableaux de bord



Sélectionnez la flèche vers le bas en regard du nom du tableau de bord pour ouvrir le menu déroulant et afficher tous vos tableaux de bord accessibles. Pour en savoir plus sur les tableaux de bord, reportez-vous à TPRM la section Surveillance des données d'évaluation à l'aide de TPRM tableaux de bord.

Information associée

- Surveillance des données d'évaluation à l'aide de TPRM tableaux de bord
- Créer un TPRM tableau de bord avec l'éditeur en ligne
- Modifier les TPRM détails du tableau de bord
- Modifier les TPRM tableaux de bord
- Modifier les TPRM éléments du tableau de bord
- Partager un TPRM tableau de bord
- Supprimer un TPRM tableau de bord
- Tableaux de bord dans Platform Analytics

TPRM Carte de concentration de risque

La page Carte de concentration des risques identifie les emplacements géographiques des tiers et des engagements actifs. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des cotes de risque et des types d'engagements particuliers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à la page

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'application Gestion des risques liés aux tiers a été activée. Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour l'activer. Pour activer la fonction de carte de concentration de risque, reportez-vous à la section Activer la carte de concentration de TPRM risque.

Pour afficher la carte de concentration de risque, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .

Actions de carte de concentration de risque

- Sélectionnez un engagement dans l'onglet **Engagements** pour afficher ses informations générales et son emplacement spécifique sur la carte.
- Sélectionnez un tiers dans l'onglet **Tiers** pour afficher les informations de haut niveau du tiers, une liste de ses engagements associés et ces engagements sur la carte. Ceci est utile pour afficher les emplacements de chaque engagement, qui peuvent différer de ceux du tiers associé.
- Sélectionnez l'icône de menu pour ouvrir la liste des filtres que vous pouvez appliquer à la carte.

Remarque : La carte de concentration de risque affiche uniquement les emplacements d'engagement.

L'exemple suivant montre la vue de la carte de concentration de risque lorsque l'onglet **Engagements** est sélectionné et que des filtres sont appliqués.

Exemple de vue de la carte de concentration de risque



Remarque : Vous pouvez sélectionner des engagements et ouvrir leurs enregistrements dans l'endroit où vous pouvez créer des problèmes, affecter des tâches et commencer les Espace de travail de gestion des fournisseurs évaluations.

TPRM Page de tâche

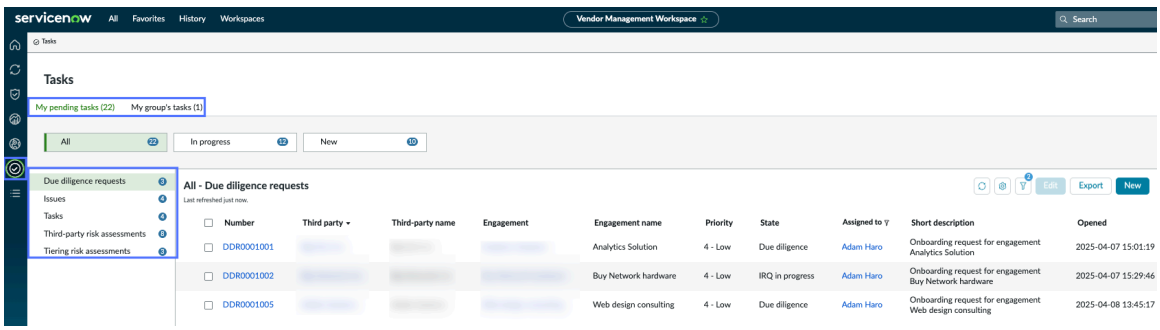
La page de tâche vous donne accès aux tâches qui vous sont affectées, ainsi qu'aux membres de votre groupe. Vous pouvez filtrer davantage les listes de tâches par demandes de diligence raisonnable, type d'action de tiers et par évaluation des risques ou de la hiérarchisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à la page

Pour afficher la page Tâche, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .

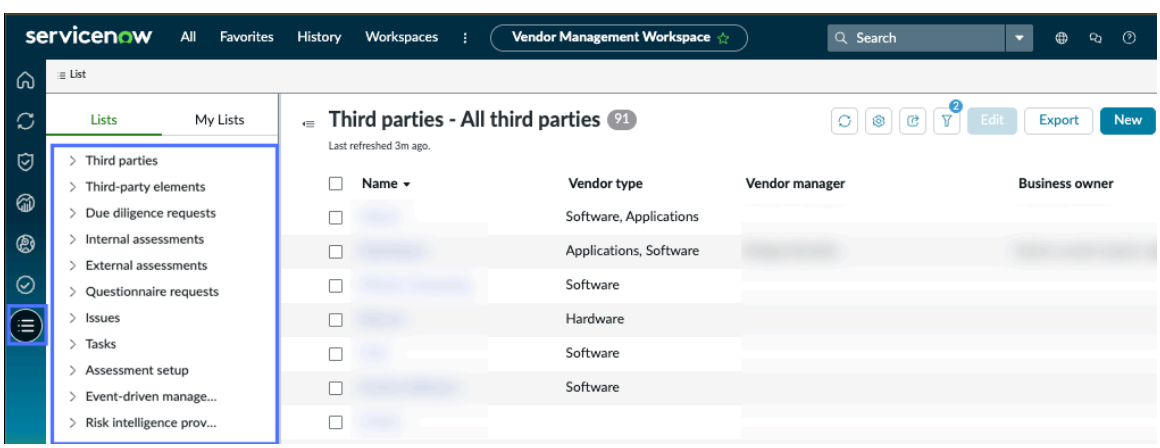


TPRM Page de liste

La page Liste est une page à usage général qui permet d'accéder à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez agir dans TPRM.

Accéder à la page

Pour ouvrir la page Liste, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône .



Chacune des listes fournit des liens vers des informations sur les risques et des pages d'action pour vos tâches quotidiennes.

Surveillance des données d'évaluation à l'aide de TPRM tableaux de bord

Vous pouvez surveiller et analyser les données d'évaluation à différents niveaux de l'application à l'aide Gestion des risques liés aux tiers du tableau de bord des aperçus de tiers et TPRM du tableau de bord d'analyse personnalisé. Ces tableaux de bord vous fournissent, à vous et à votre équipe, des informations personnalisées et fournissent des informations pertinentes en un coup d'œil, améliorant ainsi votre processus de prise de décision.

Tableaux de bord dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Vous pouvez afficher la page Tableaux de bord en accédant à **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** et en sélectionnant l'icône de la page Tableau . À partir de la page Tableaux de bord, vous pouvez afficher les aperçus de tiers et TPRM les tableaux de bord d'analyse personnalisés, qui sont inclus dans le système de base. Vous avez également

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la possibilité de créer d'autres tableaux de bord, de les personnaliser et de les partager avec d'autres utilisateurs.

Accès au tableau de bord

Rôle	Description
Gestionnaire des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Modifiez le tableau de bord Analyses personnalisées et TPRM aperçus de tiers. Affichez toutes les réponses au questionnaire, y compris les réponses des évaluations de hiérarchisation, des évaluations internes et des évaluations des risques de tiers.
Administrateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Modifiez le tableau de bord Analyses personnalisées et TPRM aperçus de tiers. Affichez toutes les réponses au questionnaire, y compris les réponses des évaluations de hiérarchisation, des évaluations internes et des évaluations des risques de tiers.
Évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	Affichez les réponses au questionnaire affectées dans le tableau de bord Analyses personnalisées et TPRM aperçus de tiers.
Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Affichez les réponses au questionnaire affectées dans le tableau de bord Analyses personnalisées et TPRM Insights de tiers.

Remarque : Tous les rôles peuvent créer et personnaliser des tableaux de bord personnels, ajouter des visualisations de données et partager leurs tableaux de bord avec d'autres personnes en tant que visionneurs ou éditeurs. Si vous disposez du rôle administrateur, vous devez être dans le même périmètre de l'application que le tableau de bord, puis vous pouvez supprimer n'importe quel tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Supprimer un TPRM tableau de bord.

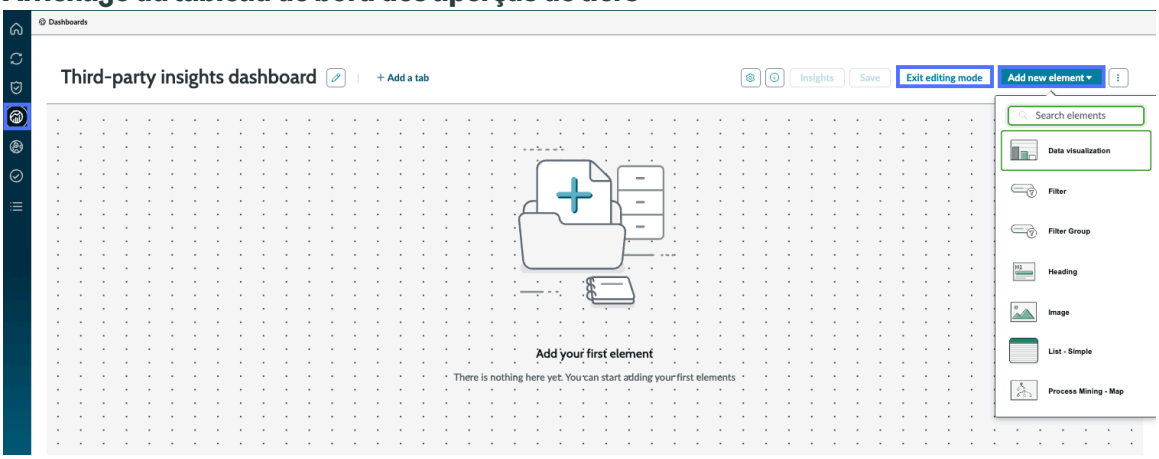
Tableau de bord des aperçus de tiers

Ce tableau de bord est un modèle vide polyvalent qui comprend des instructions pour vous aider à le personnaliser en fonction de vos besoins spécifiques. Vous pouvez ajouter divers éléments tels que des visualisations de données, des histogrammes, des analyses de tendances et des rapports de score pour créer des sections et visualisations de données personnalisées. Les gestionnaires TPR, les évaluateurs TPR et les réviseurs d'évaluation tiers peuvent afficher ce tableau de bord, tandis que les gestionnaires TPR ont la possibilité supplémentaire de le modifier et de le partager.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

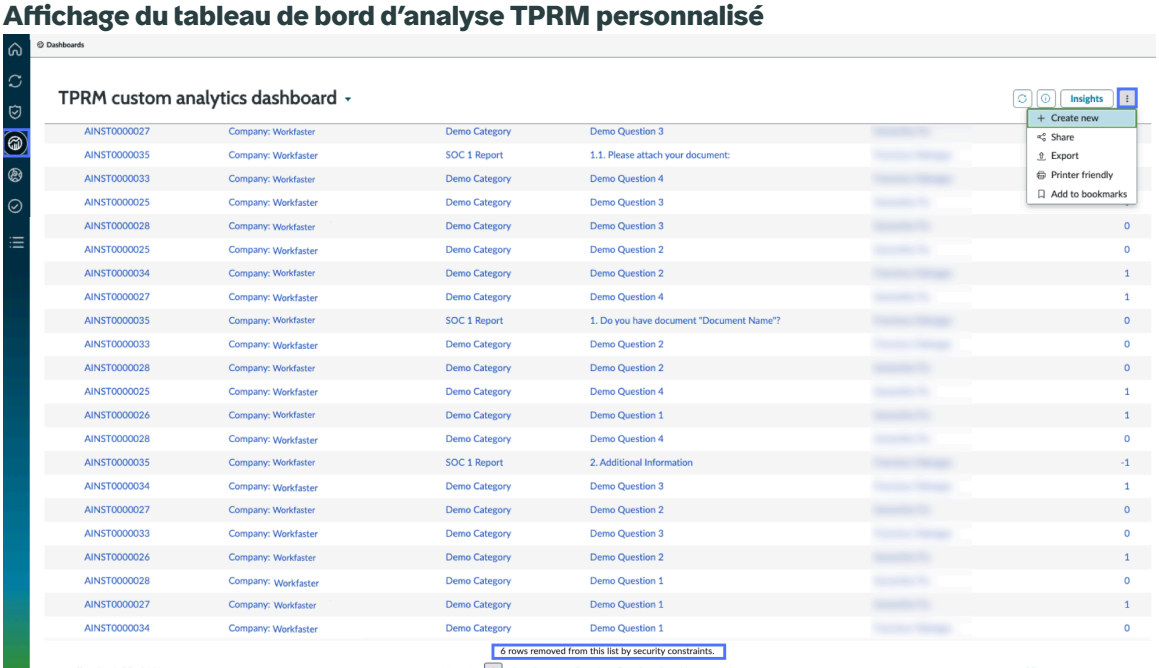
Affichage du tableau de bord des aperçus de tiers



TPRM Tableau de bord d'analyse personnalisé

Ce tableau de bord est préconfiguré avec une liste par défaut affichant toutes les instances de questionnaire actives pertinentes pour votre rôle. La liste comporte des colonnes personnalisables, vous permettant de filtrer et de regrouper des données en fonction de vos préférences. Les gestionnaires TPR ont un accès complet à ce tableau de bord, tandis que les évaluateurs TPR et les réviseurs d'évaluation tiers ont un accès en lecture seule. Ce tableau de bord sert de concentrateur centralisé pour suivre et comparer efficacement les réponses à l'évaluation, ce qui facilite la gestion des évaluations.

Affichage du tableau de bord d'analyse TPRM personnalisé



Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation TPRM des tableaux de bord, consultez :

- Créer un TPRM tableau de bord avec l'éditeur en ligne
- Modifier les TPRM détails du tableau de bord
- Modifier les TPRM tableaux de bord
- Modifier les TPRM éléments du tableau de bord
- Partager un TPRM tableau de bord

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Supprimer un TPRM tableau de bord
- TPRM Page Tableaux de bord

Pour en savoir plus sur les tableaux de bord, reportez-vous à la section Tableaux de bord dans Platform Analytics .

Créer un TPRM tableau de bord avec l'éditeur en ligne

Vous pouvez créer des tableaux de bord avec des visualisations de données, des filtres et d'autres éléments que vous pouvez partager avec d'autres personnes. Vous pouvez créer des éléments et ajouter des éléments existants à partir de l'éditeur en ligne.

Avant de commencer
Enregistrez votre travail régulièrement.

Rôle requis : tout utilisateur disposant d'un rôle interne peut créer des tableaux de bord.

Remarque : Les visualisations de données basées sur les données de table sont automatiquement partagées avec les utilisateurs avec lesquels vous partagez un tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**
2. Sélectionnez l'icône de la page Tableaux de
3. Sélectionnez l'icône de menu Actions puis **sélectionnez Créer**.
4. Sélectionnez la vignette **de l'éditeur en ligne** , puis donnez un nom et une description au tableau de bord. Si vous souhaitez utiliser des scripts, des liaisons de données et d'autres options avancées, sélectionnez la vignette **Éditeur technique** pour continuer dans Générateur d'IU. Cet éditeur n'est disponible que pour les utilisateurs ayant Générateur d'IU le rôle administrateur ou ui_builder_admin. Si vous avez un autre rôle, passez à l'étape 6. Pour plus d'informations sur l'éditeur technique, reportez-vous à la section Tableaux de bord techniques .
5. Sélectionnez **Créer un nouveau tableau de bord**.
6. Choisissez **Éditeur en ligne**.
   L'option Éditeur technique ouvre une page dans le générateur d'IU qui est traitée comme un tableau de bord, avec une liste des composants disponibles. Pour plus d'informations, consultez Générateur d'IU et Créer un tableau de bord technique dans Générateur d'IU .
7. Sélectionnez **Ajouter un nouvel élément** pour ajouter du contenu au tableau de bord.
   Consultez la rubrique Explorer les Platform Analytics tableaux de bord pour en savoir plus sur ce que vous pouvez ajouter à un tableau de bord.

   Lorsque vous ajoutez une visualisation de données, sélectionnez **Nouvelle visualisation de données** pour créer une visualisation ou **Visualisation de données enregistrée** pour en choisir une dans la bibliothèque. Lorsque vous ajoutez un filtre, sélectionnez **Nouveau filtre** pour créer le filtre sans données préconfigurées ou **Filtre enregistré** pour réutiliser un filtre existant.

8. Sélectionnez l'icône Détails du tableau de bord pour ouvrir le panneau Détails et fournir un nom et une description pour votre tableau de bord.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier les TPRM détails du tableau de bord.
9. Disposez les données sur le canevas pour les rendre utiles.
   Vous pouvez sélectionner et faire glisser les coins des éléments pour les redimensionner sur le canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sélectionnez **Ajouter un onglet pour créer de l'espace** pour plus d'informations sur les onglets supplémentaires.
11. Sélectionnez **Enregistrer** tôt et souvent.
    L'éditeur en ligne de tableau de bord n'enregistre pas automatiquement votre tableau de bord lorsque vous le créez. Assurez-vous d'enregistrer votre travail régulièrement.

Que faire ensuite

- Modifier les TPRM détails du tableau de bord
- Modifier les TPRM éléments du tableau de bord

Modifier les TPRM détails du tableau de bord

Vous pouvez changer le nom d'un tableau de bord, ajouter une description, le certifier, configurer la visibilité et spécifier le demandeur, le propriétaire ou le groupe de propriétaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager peut modifier les tableaux de bord Analyses personnalisées et TPRM Aperçus de tiers.

Tout rôle pour les tableaux de bord que vous possédez ou ceux que vous avez reçu l'autorisation de modifier.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**
2. Sélectionnez l'icône de la page Tableau , puis sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez l'icône Détails du tableau de bord pour ouvrir le panneau **Détails** .
   Dans le panneau **Détails** , vous pouvez modifier plusieurs aspects du tableau de bord.

   a. Modifiez le champ **Nom** pour modifier l'apparence du tableau de bord dans la vue d'ensemble du tableau de bord.

   b. Remplissez la **description** pour fournir plus de contexte sur l'objectif du tableau de bord.

   c. **Marquez** le tableau de bord comme certifié pour informer l'utilisateur que le tableau de bord est destiné à être utilisé dans l'ensemble de votre organisation.

   > **Remarque :** vous devez posséder un rôle d'administrateur pour marquer un tableau de bord comme **étant certifié**. Pour plus d'informations, consultez Certifier un Platform Analytics tableau de bord .

   d. Dans **Visibilité du tableau de bord**, affichez, ajoutez ou supprimez des espaces de travail dans lesquels le tableau de bord peut être visualisé.
   Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez modifier les espaces de travail de n'importe quel tableau de bord. Les autres utilisateurs ne peuvent modifier les espaces de travail que pour les tableaux de bord qu'ils créent. Pour plus d'informations, consultez Modifier les TPRM tableaux de bord.

   e. Spécifiez une ou plusieurs catégories de tableau de bord.
   Pour plus d'informations, consultez Catégories de tableaux de bord de Platform Analytics Experience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Spécifiez la personne qui a demandé le tableau de bord.
Cet utilisateur est considéré comme un utilisateur responsable. La visualisation des données est partagée avec eux, avec des autorisations de modification.

g. Spécifiez le propriétaire du tableau de bord.
Par défaut, le propriétaire est le créateur du tableau de bord, mais le créateur ou le propriétaire peut affecter la propriété à un autre utilisateur.

h. Spécifiez un groupe de propriétaires.
Le propriétaire d'un tableau de bord peut être un groupe entier plutôt qu'une seule personne.

i. Découvrez qui a créé le tableau de bord.

j. Voyez avec qui le tableau de bord a été partagé.

Modifier les TPRM tableaux de bord

Vous pouvez modifier les informations du tableau de bord et de l'onglet de tableau de bord dans l'éditeur en ligne. Si le tableau de bord a été partagé, toutes les modifications que vous apportez sont appliquées globalement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager peut modifier les tableaux de bord Analyses personnalisées et TPRM Aperçus de tiers.

Tout rôle pour les tableaux de bord que vous possédez ou ceux que vous avez reçu l'autorisation de modifier.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier les détails des tableaux de bord que vous avez créés. Lorsque vous modifiez le contenu des tableaux de bord créés dans l'éditeur technique, vous êtes redirigé vers le générateur d'IU.

Important : Par défaut, les tableaux de bord sont soumis à un verrou de modification. Une seule personne à la fois peut avoir le même tableau de bord en mode d'édition. Si vous consultez un tableau de bord verrouillé, vous ne pouvez pas apporter de modifications, même avec des autorisations de modification. Vous verrez les initiales de l'utilisateur de verrouillage à côté des icônes **Actualiser** et **afficher les détails du tableau de bord** . Placez le pointeur de la souris sur les initiales pour afficher le nom, la société et les rôles de l'utilisateur.

Le menu **Actions supplémentaires** comprend l'option permettant de supprimer le verrou d'édition. Utilisez cette option avec prudence.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de la page Tableau , puis sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
Modifier les détails du tableau de bord	Pour modifier les détails d'un tableau de bord créé dans l'éditeur en ligne : **a.** Sélectionnez l'icône Détails du tableau de bord . **b.** Sélectionnez **Modifier pour** mettre le tableau de bord en mode édition. **c.** Modifiez les détails du tableau de bord, puis sélectionnez **Quitter le mode édition**. Pour modifier les détails d'un tableau de bord technique : **a.** Sélectionnez l'icône Détails du tableau de bord . **b.** Sélectionnez la flèche en regard du bouton **Modifier dans le générateur d'IU** , puis sélectionnez **Modifier les détails du tableau de bord** pour mettre le tableau de bord en mode d'édition. **Remarque :** Si vous ne voyez pas cette option, vous n'avez pas l'autorisation de modifier le tableau de bord. **c.** Modifiez les détails du tableau de bord, puis sélectionnez **Quitter le mode édition**. Pour plus d'informations, consultez Modifier les TPRM détails du tableau de bord.
Configurer la mise en page du tableau de bord	Sélectionnez et faites glisser le guidon d'un élément pour le redimensionner. Sélectionnez et faites glisser un élément entier pour le déplacer dans la disposition du tableau de bord. Les éléments comprennent des visualisations de données, des filtres et d'autres contenus de tableau de bord.
Ajouter un onglet à un tableau de bord	Sélectionnez **Ajouter un onglet**. Un onglet intitulé Nouvel onglet est ajouté à côté de tous les onglets existants. Lorsque vous ajoutez votre premier onglet à un tableau de bord, il y a une nouvelle partie de la mise en page sous le titre et au-dessus des onglets. Ajoutez des éléments au-dessus des onglets qui sont visibles, quel que soit l'onglet ayant le focus. Sélectionnez l'icône de crayon pour renommer l'onglet.
Réorganiser un onglet de tableau de bord	Vous pouvez réorganiser les onglets en les faisant glisser-déplacer. Vous pouvez également réorganiser les onglets du tableau de bord à l'aide des actions du clavier : **a.** Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Utilisez la touche TAB pour déplacer le focus vers un onglet de tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	c. Utilisez les flèches gauche et droite pour sélectionner un onglet à déplacer. **d.** Utilisez la commande MAJ+FLÈCHE GAUCHE ou MAJ +DROITE pour déplacer l'onglet sélectionné vers la gauche ou la droite. **e.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Dupliquer un onglet de tableau de bord	Vous pouvez dupliquer un onglet sur le tableau de bord actuel. **a.** Sélectionnez **Modifier pour** mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez l'icône de menu Actions supplémentaires icône Actions en regard du nom de l'onglet et choisissez **Dupliquer**. Un nouvel onglet avec le même contenu que l'onglet dupliqué s'ouvre avec le nom Nouvel onglet. Choisissez l'icône du crayon pour renommer l'onglet.
Supprimer un onglet de tableau de bord	**a.** Sélectionnez **Modifier pour** mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez l'icône de menu Actions supplémentaires icône Actions en regard du nom de l'onglet et choisissez **Supprimer**. **Remarque :** Il n'y a pas de message de confirmation. L'onglet disparaît du tableau de bord.
Renommer un onglet	**a.** Sélectionnez l'onglet pour l'activer. **b.** Pointez sur le nom de l'onglet et sélectionnez l'icône de . **c.** Entrez le nouveau nom. **Remarque :** Si vous renommez un onglet d'un tableau de bord qui a été traduit, les traductions sont remplacées par le nouveau nom de l'onglet en anglais. Pour traduire le nouveau nom : **a.** Accédez au menu utilisateur > aux préférences. **b.** Dans l'onglet Affichage, sélectionnez la langue cible. **c.** Sur le tableau de bord traduit, renommez l'onglet avec la traduction de son nouveau nom.
Configurer les paramètres d'actualisation	Rôle requis : admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	a. Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez l'icône Paramètres du pour ouvrir le panneau Paramètres. **c.** Sélectionnez **Afficher les informations d'actualisation** pour afficher l'heure de la dernière actualisation sous le titre du tableau de bord. **d.** Sélectionnez **Répétition planifiée** pour configurer le nombre de minutes pendant lesquelles le tableau de bord est automatiquement actualisé. L'intervalle d'actualisation minimum est de 10 mi–nutes.
Configurer les couleurs d'ar-rière-plan	**a.** Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez l'icône Paramètres du pour ouvrir le panneau Paramètres. **c.** Ouvrez le menu Couleur d'arrière-plan pour afficher les couleurs préconfigurées. **d.** Choisissez une couleur existante ou sélectionnez de couleurs icône palette. pour ouvrir la palette. Spécifiez les valeurs hexadécimales ou RVBA, ou choisissez dans le sélecteur de couleurs.
Configurer les aperçus	Choisissez si et quelle analyse afficher dans la section **Aperçus** . Lorsque vous sélectionnez **Afficher le panneau d'aper çus**, un bouton Aperçus est ajouté au tableau de bord et les options d'analyse sélectionnées s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Aperçus d'analyse proactive sur les tableaux de bord .

Remarque : Si vous n'êtes pas en mesure de modifier, soit vous n'avez pas l'autorisation de modifier le tableau de bord, soit il est verrouillé.

Modifier les TPRM éléments du tableau de bord

Vous pouvez modifier le contenu d'un tableau de bord ou d'un onglet de tableau de bord, y compris les visualisations de données et les filtres. Étant donné que les tableaux de bord sont partagés, toutes les modifications que vous apportez sont appliquées globalement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager peut modifier les tableaux de bord Analyses personnalisées et TPRM Aperçus de tiers.

Tout rôle pour les tableaux de bord que vous possédez ou ceux que vous avez reçu l'autorisation de modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier les détails des tableaux de bord créés dans l'éditeur en ligne et dans l'éditeur technique dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs. Lorsque vous modifiez le contenu des tableaux de bord créés dans l'éditeur technique, vous êtes redirigé vers le générateur d'IU.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**
2. Sélectionnez l'icône de la page Tableau , puis sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Action	Étapes
Ajouter un élément	**a.** Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez **Ajouter un nouvel élément**. Dans la liste, sélectionnez le composant que vous souhaitez ajouter. Sélectionnez **Visualisation des données enregistrée** ou **Filtre enregistré** pour ajouter un ou plusieurs éléments enregistrés de la bibliothèque au tableau de bord. Vous pouvez également sélectionner **Ajouter un nouvel élément** sur n'importe quel élément de tableau de bord sélectionné pour afficher la liste des éléments. **c.** Sélectionnez l'élément. L'élément est ajouté au tableau de bord où vous pouvez le modifier. **d.** Faites glisser pour déplacer le widget ou le redimensionner.
Enregistrer une visualisation de données dans la bibliothèque de visualisations	**a.** Sélectionnez **Modifier pour** mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez **Ajouter un nouvel élément**. Dans la liste, sélectionnez **Visualisation des données**. **c.** Créez la visualisation comme décrit dans .Visualisations de données dans Platform Analytics **d.** Sélectionnez l'icône de menu Actions puis **sélectionnez Ajouter à la bibliothèque**. **e.** Donnez un nom et une description à la visualisation. **f.** Sélectionnez **Ajouter à la bibliothèque**. La visualisation des données est disponible dans la bibliothèque de visualisations pour être utilisée sur d'autres tableaux de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
Supprimer un élément du tableau de bord	**a.** Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition **b.** Sélectionnez l'élément que vous souhaitez supprimer. **c.** Dans l'en-tête, sélectionnez l'icône de menu Actions  puis sélectionnez **Supprimer**. **Remarque :** Il n'y a pas de message de confirmation. Le widget disparaît du tableau de bord.
Configurer un élément	**a.** Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez l'élément que vous souhaitez modifier. **c.** Dans l'en-tête de l'élément, sélectionnez  pour ouvrir le panneau Configuration. **d.** Configurez l'élément et choisissez **Enregistrer**. Pour plus d'informations sur la configuration d'un élément, consultez l'un des éléments suivants : ▪ Modifier une visualisation de données dans un tableau de bord en ligne ▪ Modifier un filtre Platform Analytics sur un tableau de bord ▪ Titre : référence du composant ▪ Référence du composant d'image ▪ Référence du composant de la liste simple **Remarque :** Si vous modifiez une visualisation à partir de la bibliothèque de visualisations, vous avez le choix d'enregistrer la modification uniquement dans le tableau de bord ou dans l'élément de la bibliothèque. Lorsque vous modifiez un élément dans la bibliothèque, la modification est répercutée partout où l'élément est utilisé. Lorsque vous modifiez uniquement dans le tableau de bord, vous créez une copie de la visualisation qui n'existe que dans ce tableau de bord.
Déplacer un élément entre des onglets	Lorsque vous avez plusieurs onglets, vous pouvez déplacer des éléments d'un onglet à l'autre ou vers le volet au-dessus des onglets. **a.** Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez l'icône de menu Actions supplémentaires  puis choisissez **Déplacer vers un autre onglet** ou **Déplacer au-dessus des onglets**. **c.** Lorsque vous choisissez **Déplacer vers un autre onglet**, choisissez l'onglet et sélectionnez **Déplacer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
Ajouter des filtres au tableau de bord	Les filtres permettent aux utilisateurs de filtrer les données de tous les widgets de rapport sur un tableau de bord qui les suivent. Vous pouvez ajouter des filtres à la fois à l'ensemble du tableau de bord et à des onglets de tableau de bord individuels. Pour plus d'informations, consultez Filtres dans Platform Analytics .
Configurer une visualisation de données pour suivre ou ne pas suivre les filtres	Les visualisations de données suivent les filtres par défaut. Une visualisation de données suit les filtres dans le même onglet qu'elle-même ou au-dessus des onglets. Les visualisations de données suivent tous les onglets qui ciblent leurs sources de données, ou aucun. **a.** Sélectionnez **Modifier** pour mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez l'élément de tableau de bord dont vous souhaitez suivre ou ne pas suivre les filtres. **c.** Dans l'en-tête, sélectionnez l'icône Paramètres pour ouvrir le panneau de configuration. **d.** Dans la section Mise à jour des données, activez ou désactivez l'option **Suivre les filtres**. **e.** Pour afficher une icône de filtre Sur la visualisation des données lorsqu'elle suit un filtre interactif, sélectionnez l'icône **Afficher le filtre**.
Activer l'interaction du graphique	Choisissez ce qui se passe lorsqu'un utilisateur sélectionne une visualisation ou l'un de ses segments. **a.** Sélectionnez **Modifier pour** mettre le tableau de bord en mode édition. **b.** Sélectionnez **Autoriser l'interaction du graphique**. **c.** Sélectionnez **Accéder à la vue de données** pour ouvrir la vue des enregistrements du segment ou de la visualisation associés. **d.** Sélectionnez **Appliquer en tant que filtre** pour filtrer les visualisations du tableau de bord sur l'élément sélectionné. **Remarque :** Cette option n'est disponible que sur les visualisations de secteurs ou d'anneaux, de demi-anneaux, de barres horizontales et de barres verticales. Il est disponible dans l'éditeur en ligne du tableau de bord, mais pas dans le Concepteur de visualisation. **e.** Sélectionnez **Accéder à l'URL** pour ouvrir une page Web spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
Afficher la description d'un élément de tableau de bord	Pointez sur l'élément, puis sélectionnez l'icône . Si l'élément n'a pas de description, l'icône d'informations n'apparaît pas.

Remarque : Si vous ne pouvez pas modifier le tableau de bord, vous n'avez pas les autorisations nécessaires pour le faire.

Information associée

Créer un TPRM tableau de bord avec l'éditeur en ligne

Partager un TPRM tableau de bord

Partager un TPRM tableau de bord

Partagez un tableau de bord avec d'autres utilisateurs, groupes ou rôles pour créer une vue partagée de données que vous pouvez utiliser pour collaborer. Vous pouvez accorder des autorisations d'affichage ou des autorisations d'affichage et de modification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager peuvent partager les aperçus de tiers et TPRM les tableaux de bord d'analyse personnalisés.

Tout rôle pour les tableaux de bord dont vous êtes propriétaire ou ceux que vous avez reçu l'autorisation de partager.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez partager des tableaux de bord qui ont été partagés avec vous, si le partage est activé. Si vous disposez des autorisations nécessaires pour modifier un tableau de bord qui a été partagé avec vous, vous pouvez transmettre cette possibilité à toute personne avec qui vous le partagez. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent partager tous les tableaux de bord.

Modifier les autorisations accordées en partageant un tableau de bord ne s'appliquent pas aux visualisations de données sous-jacentes sur le tableau de bord. Les autorisations d'affichage accordées ne s'appliquent pas aux visualisations de ce tableau de bord en dehors du tableau de bord lui-même.

Seuls les administrateurs peuvent voir les rôles dans le panneau de partage.

Remarque : Les visualisations de données basées sur les données de table sont automatiquement partagées avec les utilisateurs avec lesquels vous partagez un tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**
2. Sélectionnez l'icône de la page Tableau , puis sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez partager.
3. Sélectionnez l'icône de menu **Actions supplémentaires** puis **sélectionnez Partager**.
4. Entrez les noms d'un ou de plusieurs utilisateurs, groupes ou rôles avec lesquels vous souhaitez partager le tableau de bord.
5. Pour permettre aux personnes avec lesquelles vous partagez le tableau de bord de partager également le tableau de bord, sélectionnez **Autoriser les destinataires à ajouter, modifier ou supprimer des autorisations de partage associées à ce tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous ajoutez un utilisateur, un groupe ou un rôle en tant que visionneur, il peut uniquement partager le tableau de bord en tant que visionneur. Lorsque vous ajoutez un utilisateur, un groupe ou un rôle en tant qu'éditeur, il peut partager le tableau de bord en tant que visionneur ou éditeur.

Important : L'autorisation de partager un tableau de bord ou une visualisation de données inclut la possibilité d'ajouter, de modifier et de supprimer des autorisations de partage pour n'importe quel utilisateur, groupe ou rôle sur ce tableau de bord ou cette visualisation de données. Un utilisateur ne peut pas utiliser cette capacité pour se donner à lui-même ou à d'autres des autorisations de modification s'il n'en a pas reçu à l'origine.

6. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Ajouter en tant que visionneuse	Accordez des autorisations d'affichage uniquement aux utilisateurs, groupes ou rôles avec lesquels vous partagez le tableau de bord. Ils ne peuvent pas le modifier.
Ajouter en tant qu'éditeur	Accordez des autorisations de modification aux utilisateurs, groupes ou rôles avec lesquels vous partagez le tableau de bord. Vous devez être dans le même périmètre de l'application que le tableau de bord pour ajouter un utilisateur en tant qu'éditeur.

7. **Facultatif :** Sélectionnez **Copier le lien avec le filtre** ou **Copier le lien** pour copier l'URL du tableau de bord dans le presse-papiers.
   L'URL pointe vers l'onglet qui était ouvert lorsque vous avez ouvert la boîte de dialogue **Partager le tableau de bord** . **Copier le lien avec un filtre** applique également les filtres tels qu'ils sont configurés sur le tableau de bord ou l'onglet Tableau de bord.
8. Sélectionnez **Confirmer**.
9. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône Détails du tableau de bord pour voir avec qui le tableau de bord a été partagé et où il est visible.

Supprimer un TPRM tableau de bord

Vous pouvez supprimer un tableau de bord qui n'est plus utile. L'invoque Centre d'analyse pour Studio de workflow supprimer le tableau de bord de votre instance.

Avant de commencer

Informez tous les utilisateurs qui peuvent afficher le tableau de bord que vous le supprimez. Les utilisateurs qui ont ajouté un signet à un tableau de bord supprimé voient une erreur lorsqu'ils essaient d'y accéder.

Rôle requis : vous pouvez supprimer tout tableau de bord que vous avez créé. Si vous disposez du rôle administrateur, vous devez être dans le même périmètre de l'application que le tableau de bord, puis vous pouvez supprimer n'importe quel tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**
2. Sélectionnez l'icône de la page Tableau , puis sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez supprimer.

Traduction automatique

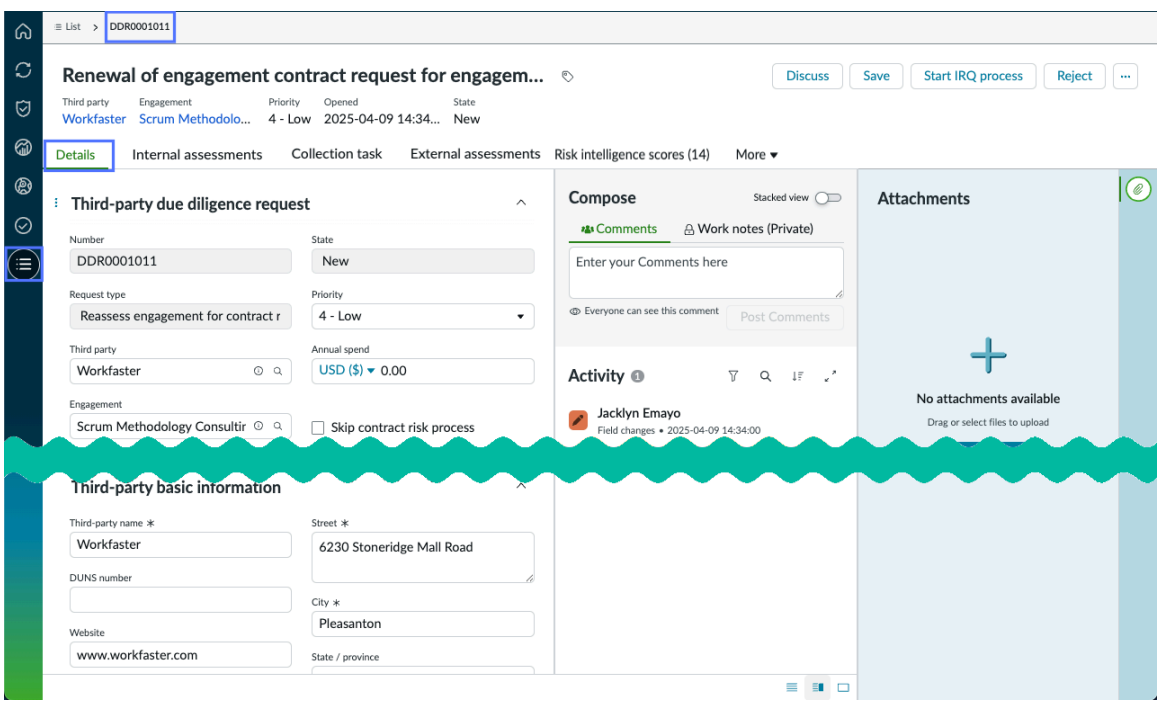
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le menu Plus d'actions sélectionner, **supprimer**.
4. Confirmez la suppression.
   Vous ne pouvez pas annuler cette action. Si vous supprimez accidentellement un tableau de bord associé à un module d'extension, un administrateur peut restaurer la version d'origine du tableau de bord.
   a. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   b. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
   c. Sélectionnez le bouton de menu Actions supplémentaires icône Actions puis **choisissez Réparer**.
   d. Sélectionnez **Réparer** dans la fenêtre Activer le module d'extension.

Surveillance du processus de demande de diligence raisonnable

Les gestionnaires et administrateurs TPR peuvent effectuer une grande variété de tâches à partir du tableau de bord de gestion de la diligence raisonnable. Ils peuvent travailler sur tous les processus du workflow pour une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque contractuel et demandes fermées.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR. Vous pouvez accéder à la page de gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable. La page s'ouvre dans l'onglet **Détails** . En règle générale, vous partez du .TPRM Page d'accueil



Surveillance des processus à partir de la page de gestion des demandes

Affichage des informations de base sur une demande dans l'onglet Détails

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de demande de diligence raisonnable pour un tiers. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d'activité. Reportez-vous à Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi du processus IRQ

La première étape interne après l'approbation d'une demande d'engagement consiste à lancer le processus IRQ pour définir le périmètre du risque en déterminant le score de risque du tiers. Vous pouvez accéder à la page de gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable. Consultez Gestion des processus IRQ.

Surveillance du processus de diligence raisonnable externe

Sélectionnez un **numéro** VRA pour ouvrir la page des évaluations externes dans la page Gestion de la diligence raisonnable. Consultez Gestion des évaluations des risques de tiers (externes).

Surveillance du processus d'approbation

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs qui peuvent approuver ou rejeter une demande DD et afficher les détails de leurs actions d'approbation. En outre, vous pouvez afficher les niveaux d'approbation d'une demande. Reportez-vous à Gestion du processus d'approbation.

Afficher les scores d'intelligence sur les risques pour un tiers

Les informations de l'onglet **Scores des renseignements** sur les risques proviennent des services des fournisseurs de renseignements sur les risques. Sélectionnez n'importe quel lien pour explorer les paramètres et les scores. Reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Surveillance du processus de risque du contrat

Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur du contrat de risque tiers, souvent le conseiller juridique de l'entreprise, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez traiter les risques identifiés à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Reportez-vous à Accéder aux demandes DD qui sont dans le processus de risque du contrat.

Actions sur les pages Gestion de la diligence raisonnable

Conseil : Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui permet d'identifier le type de données contenues dans l'enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. Reportez-vous à Numéros d'ID uniques pour les TPRM enregistrements.

Actions

Action	Description
Démarrer l'intégration	Pour les demandes dans l'état Nouveau, ce bouton permet au gestionnaire TPR de démarrer le processus.
Discuter	Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
Enregistrer	Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification apportée à une valeur dans n'importe quel onglet.
… Supprimer	Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de la demande d'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions (suite)

Action	Description
Travailler dans la section Composer	La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de manière permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins : • **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques par un tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus. • **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.
Ajout d'une pièce jointe	Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.

Surveillance de vos quatrièmes/nièmes parties

Vous pouvez identifier et gérer les risques tiers qui dépendent des services des quatrièmes/nièmes parties à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En surveillant vos quatrièmes/nièmes parties, vous pouvez vous assurer qu'ils respectent les mêmes normes de sécurité et de conformité que le tiers principal.

Quatrièmes/nièmes parties

Les fournisseurs de quatrième partie peuvent inclure diverses entités, telles que des sous-traitants, des fournisseurs de services, des consultants ou toute autre organisation sur laquelle le tiers s'appuie pour fournir ses produits ou services. Ces parties peuvent avoir accès à vos données, systèmes ou processus sensibles, ce qui en fait des sources potentielles de risque.

Examinons quelques exemples de risques de quatrième partie :

Pièces

Une entreprise utilise régulièrement un article d'un tiers qui s'appuie sur une pièce matérielle d'une autre organisation. Dans ce cas, l'organisation qui fournit la pièce supplémentaire est une quatrième partie qui peut potentiellement créer un risque en aval pour l'élément fourni par le tiers.

Services

Une entreprise stocke son application de salaire à l'aide du Traitement des données automatique service (ADP). Le ADP service est un service tiers qui s'appuie sur Amazon Web Services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(AWS) pour stocker ses données. Le ADP service dépend de AWS la mise en place de mesures et de processus de sécurité pour protéger leurs données et maintenir leur sécurité. Bien qu'il s'agisse AWS souvent d'un tiers des services primaires, le AWS service est un tiers du tiers ADP dans ce cas.

Vous pouvez lier deux quatrièmes parties l'une à l'autre. Par exemple, un lien peut se produire lorsqu'une organisation qui fournit un article supplémentaire s'appuie sur un autre prestataire 4PL pour livrer la partie matérielle. Cependant, vous ne pouvez pas créer de boucle lorsque vous liez deux quatrièmes parties. Le point de départ peut être un tiers ou un quatrième. Par exemple, considérons le quatrième parti A, qui a un quatrième parti enfant B. Le quatrième parti B, à son tour, a un quatrième parti enfant C. Cependant, la quatrième partie C ne peut pas avoir d'enfant qui mène à la quatrième partie A. Cette restriction garantit qu'une dépendance circulaire n'est pas formée entre les quatrièmes parties.

Actions de quatrième partie

Dans le cadre de votre programme de gestion des risques, vous pouvez ajouter des informations de quatrième partie manuellement ou en recueillant les réponses d'un tiers à l'aide d'un questionnaire d'enregistrement de quatrième partie. Vous pouvez créer manuellement un enregistrement de quatrième partie si vous n'avez pas le temps d'envoyer un questionnaire à un tiers ou si vous devez uniquement créer un enregistrement. Après avoir examiné et enregistré, ou créé manuellement ces enregistrements de quatrième partie, ils sont disponibles pour la surveillance à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs. Au fur et à mesure que vos relations commerciales évoluent, vous pouvez tenir à jour les informations pertinentes en promouvant un enregistrement de quatrième partie en un enregistrement tiers. Cet enregistrement de tiers incorpore toutes les informations existantes, puis désigne le quatrième tiers existant comme un quatrième parti connu.

Remarque : Dans le cadre de nos intégrations continues avec le moteur d'évaluation intelligent (SAE), les évaluations des fournisseurs de quatrième partie ne seront pas prises en charge une fois que vous aurez défini la Moteur d'évaluation intelligent propriété activée (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**).

Voici les différentes actions que vous pouvez entreprendre pour gérer et surveiller les quatrièmes/nièmes parties :

Enregistrer les quatrièmes/nièmes parties

Si vous êtes un évaluateur ou un gestionnaire des risques liés aux tiers (TPR), vous pouvez enregistrer des quatrièmes parties/nièmes parties après avoir recueilli les réponses d'un tiers à l'aide du questionnaire d'enregistrement des fournisseurs de quatrième partie. Vous ne pouvez envoyer le questionnaire d'enregistrement du fournisseur de quatrième partie qu'aux tiers et non aux engagements. Pour en savoir plus, reportez-vous à Enregistrer une quatrième partie.

Afficher les quatrième-nième parties associées à un tiers

Vous pouvez afficher tous les fournisseurs de quatrième partie/nième associés en accédant à l'onglet **Fournisseurs en aval** de la page du tiers dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'affichage de tous les tiers liés à un tiers peut vous aider à prendre des décisions éclairées sur l'initiation ou la poursuite d'une relation avec un engagement. Par exemple, si une quatrième partie associée à un tiers est connue pour ses risques plus élevés dans l'industrie automobile, il peut toujours être acceptable de poursuivre un engagement dans une autre industrie. Cependant, si un engagement avec le même tiers implique l'industrie automobile, le risque pourrait être considéré comme trop élevé.

Pour en savoir plus sur l'affichage de toutes les quatrièmes/nièmes parties connexes, reportez-vous à la section Affichage des informations sur les prestataires 4PL.

Afficher la section Vue d'ensemble des fournisseurs de quatrième partie

Vous pouvez afficher les quatrièmes parties connues, les sous-parties associées aux tiers et les quatrièmes parties inconnues en accédant à la page d'accueil Espace de travail de gestion des fournisseurs . Avoir cette vue de haut niveau est utile pour comprendre la quantité d'informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

disponibles pour un tiers et comment il est lié aux autres tiers et engagements. Par exemple, s'il s'agit d'un tiers connu, vous pouvez exploiter toutes les informations de diligence raisonnable existantes qui ont été recueillies lors de son évaluation en tant que tiers.

Remarque : Les quatrièmes parties connues sont des organisations qui ont déjà été utilisées comme tierces parties dans votre programme de gestion des risques. Les quatrièmes parties inconnues sont uniquement catégorisées en tant que quatrièmes parties qui n'ont pas été utilisées ou identifiées comme tierces.

Pour plus d'informations sur l'affichage des quatrièmes parties connues, des sous-parties associées aux tiers et des quatrièmes parties inconnues, reportez-vous à la section TPRM Page d'accueil.

Créer manuellement un enregistrement de quatrième partie

Si vous êtes un évaluateur ou un gestionnaire TPR, vous pouvez créer manuellement un enregistrement de quatrième partie.

Pour plus d'informations sur la création d'un enregistrement de quatrième partie, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de quatrième partie.

Remarque : Vous pouvez ajouter un tiers existant en tant que quatrième-nième partie à un autre tiers en accédant à l'onglet **Fournisseurs en aval** d'un tiers dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs et en sélectionnant **Ajouter**. Une fois ajouté, le tiers existant est maintenant classé à la fois comme un tiers et un quatrième/nième pour le tiers choisi et inclut toutes les informations collectées.

Promouvoir une quatrième partie à un tiers

Si vous êtes un évaluateur ou un gestionnaire TPR, vous pouvez promouvoir un enregistrement de quatrième partie à un tiers. Après la promotion d'un quatrième tiers à un tiers, un enregistrement de tiers est créé et le quatrième tiers existant est identifié comme un quatrième tiers connu.

Pour plus d'informations sur la promotion d'un enregistrement de tiers en enregistrement tiers, reportez-vous à la section Promouvoir une quatrième partie à un tiers.

Information associée

Affichage des informations sur les prestataires 4PL

TPRM Page d'accueil

Enregistrer une quatrième partie

Enregistrez les quatrièmes parties après avoir recueilli les réponses d'un tiers à l'aide du questionnaire d'enregistrement du fournisseur de quatrième partie dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Avec le questionnaire d'enregistrement de quatrième partie, vous pouvez créer plusieurs enregistrements de quatrième partie à la fois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Remarque : Dans le cadre de nos intégrations continues avec le moteur d'évaluation intelligent (SAE), les évaluations des fournisseurs de quatrième partie ne seront pas prises en charge une fois que vous aurez défini la Moteur d'évaluation intelligent propriété activée (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'onglet **Modèles de tiers** d'une évaluation externe nouvelle ou active.
2. Affectez un questionnaire d'enregistrement de tiers à l'évaluation externe en sélectionnant **Ajouter** , puis en sélectionnant un questionnaire d'enregistrement de quatrième partie.

   Le questionnaire d'enregistrement du tiers ne peut être envoyé qu'à des tiers.

   Vous devez utiliser le questionnaire d'enregistrement du fournisseur de quatrième partie qui est inclus dans le système de base. Le tiers doit répondre aux deux premières questions de chaque section. Ne modifiez pas les huit premières questions de chaque section, car elles sont utilisées pour mapper les réponses au nouvel enregistrement de la quatrième partie.

   Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation du risque lié à un tiers.
3. Lorsque vous recevez des réponses du contact de tiers, accédez à l'onglet **Fournisseurs en aval** de l'évaluation et passez en revue les informations de quatrième partie qui ont été collectées.
4. Passez en revue chaque quatrième partie de la liste et confirmez si cette partie existe, puis sélectionnez **Créer une nouvelle quatrième partie** si ce n'est pas le cas.

Liste des fournisseurs en aval

Champ	Description
Nom	Nom de la quatrième/nième partie associée à l'enregistrement.
URL	URL de la quatrième-nième partie.
Fournisseur en aval	Enregistrement du quatrième tiers qui est utilisé une fois que le quatrième/nième partie est approuvé et devient actif. Vous pouvez entrer une quatrième/nième partie existante en double-cliquant (ou en utilisant le raccourci clavier) sur le champ de fournisseur en aval et en sélectionnant l'icône de loupe icône de 🔍 Cette action vous permet d'afficher les enregistrements existants afin d'éviter de créer des enregistrements en double.
Numéro DUNS	Identificateur numérique unique de l'entité d'entreprise unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise.
Statut	État actuel du processus d'inscription : **En cours de révision**, **Actif** ou **Ignoré**.

5. Sélectionnez **Approuver** pour rendre chaque enregistrement de tiers actif ou sélectionnez **Ignorer** pour garder l'enregistrement inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'un enregistrement de quatrième partie est actif, il est entièrement enregistré et disponible pour utilisation dans votre programme de gestion des risques.

Pour plus d'informations sur les quatrièmes-nièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes/nièmes parties.

Créer un enregistrement de quatrième partie

Créez un enregistrement de quatrième partie à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez créer manuellement des enregistrements de quatrième partie au lieu d'utiliser un questionnaire d'enregistrement de quatrième partie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Remarque : Dans le cadre de nos intégrations continues avec le moteur d'évaluation intelligent (SAE), les évaluations des fournisseurs de quatrième partie ne seront pas prises en charge une fois que vous aurez défini la Moteur d'évaluation intelligent propriété activée (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous n'avez besoin de créer qu'un enregistrement de quatrième partie ou si vous n'avez pas le temps d'envoyer un questionnaire à un tiers, vous pouvez créer un enregistrement de quatrième partie manuellement. Pour créer et enregistrer plusieurs enregistrements de quatrième partie, reportez-vous à la section Enregistrer une quatrième partie.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une nouvelle société

Champ	Description
Section de la société	
Nom	Nom de la quatrième/nième partie associée à l'enregistrement.
Statut	État de la quatrième-nième partie : ○ Actif ○ Intégration ○ Prospect ○ Actif non autorisé ○ Terminé ○ Intégration rejetée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Une fois qu'un enregistrement de quatrième partie est actif, il peut être utilisé dans votre programme de gestion des risques.
Site web	URL de la quatrième-nième partie.
Numéro DUNS	Identificateur numérique unique de l'entité d'entreprise unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise.
Notes	Informations supplémentaires sur la quatrième-nième partie.
Section Contact	
Rue, ville, état/province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour l'organisation tierce.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Associez l'enregistrement actif de la quatrième/nième partie à un tiers en accédant à l'onglet **Fournisseurs en aval** du tiers souhaité et en sélectionnant **Ajouter**.
   L'enregistrement de la quatrième partie est actif et associé à un tiers.

Pour plus d'informations sur les quatrièmes-nièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes/nièmes parties.

Promouvoir une quatrième partie à un tiers

Promouvoir un enregistrement de quatrième partie auprès d'un tiers à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Si vous travaillez maintenant avec une quatrième-nième partie au niveau du tiers, vous pouvez tenir à jour les informations pertinentes en promouvant un enregistrement de quatrième partie en enregistrement tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor

Remarque : Dans le cadre de nos intégrations continues avec le moteur d'évaluation intelligent (SAE), les évaluations des fournisseurs de quatrième partie ne seront pas prises en charge une fois que vous aurez défini la Moteur d'évaluation intelligent propriété activée (**sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled**).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la préparation de la demande de diligence raisonnable pour un nouvel engagement, vous pouvez mettre à niveau un enregistrement de quatrième partie existant vers un enregistrement tiers, plutôt que de créer un enregistrement. Cet enregistrement de tiers est automatiquement renseigné avec les informations existantes de quatrième partie, tandis que l'enregistrement de quatrième partie d'origine et ses relations restent intacts.

Par exemple, la société A poursuit un nouveau projet et doit effectuer une diligence raisonnable dans le cadre d'un engagement avec un fournisseur, le fournisseur B. Auparavant, le fournisseur B était considéré comme un prestataire 4PL, car il s'agissait d'un sous-traitant géré par un autre tiers, le fournisseur A. Cependant, pour ce nouveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

projet, l'entreprise A décide de travailler directement avec le fournisseur B pour son nouveau projet. L'entreprise A promeut le fournisseur B d'une quatrième partie à une tierce partie dans ses dossiers. Ce scénario signifie que le fournisseur B est maintenant directement associé à la société A. La société A peut maintenant effectuer une diligence raisonnable sur son nouvel engagement avec le fournisseur B. Le fournisseur B est un tiers pour la société A et toujours un quatrième partie pour le fournisseur A.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers**.
3. Sélectionnez la quatrième/nième partie souhaitée.
4. Sélectionnez **Ajouter en tant que tiers**.
   Un enregistrement de tiers est créé et intègre toutes les informations d'enregistrement de quatrième partie existantes, puis désigne cette quatrième partie comme un quatrième partie connu. Des prestataires 4PL connus ont été ou sont en train d'être évalués pour le risque dans le cadre du workflow de diligence raisonnable. Vous pouvez accéder à toutes les informations disponibles sur la diligence raisonnable au niveau de la quatrième-nième partie et de son niveau de tiers correspondant.

   Pour plus d'informations sur les quatrièmes-nièmes parties, reportez-vous à la section Surveillance de vos quatrièmes/nièmes parties.

Surveillance des éléments tiers

Vous pouvez surveiller des éléments tiers via des modèles de notation évolutifs, l'analyse des relations et l'intégration du workflow de diligence raisonnable à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . La surveillance des éléments tiers et l'exploitation de ces informations peuvent vous aider à effectuer des évaluations des risques plus éclairées dans le cadre de votre programme de gestion des risques liés aux tiers.

Vue d'ensemble des éléments tiers

Les éléments tiers (éléments TP) désignent les organisations externes sur lesquelles un engagement s'appuie pour fournir des biens, des services ou une assistance. Ces organisations peuvent inclure les fournisseurs, les sous-traitants, les installations, les personnes ou toute autre organisation externe qui peut accéder aux systèmes, aux données ou aux installations de l'engagement.

Examinons quelques exemples de classe d'éléments TP et de risque :

Centre de données

Installation ou emplacement où un engagement ou un tiers externalise le stockage, le traitement et la gestion de ses données et de son infrastructure informatique. Un centre de données peut potentiellement subir une violation de données, un temps d'arrêt ou une violation de conformité exposant ses engagements à un risque inattendu. Cet exemple serait classé comme un élément TP de l'installation.

Usine de fabrication

Installation ou emplacement où un engagement ou un tiers externalise la production ou l'assemblage de ses produits. Une usine de fabrication peut potentiellement subir une perturbation de la chaîne d'approvisionnement, une pièce contrefaite ou un problème de conformité réglementaire qui expose ses engagements à des risques inattendus. Cet exemple serait classé comme un élément TP de l'installation.

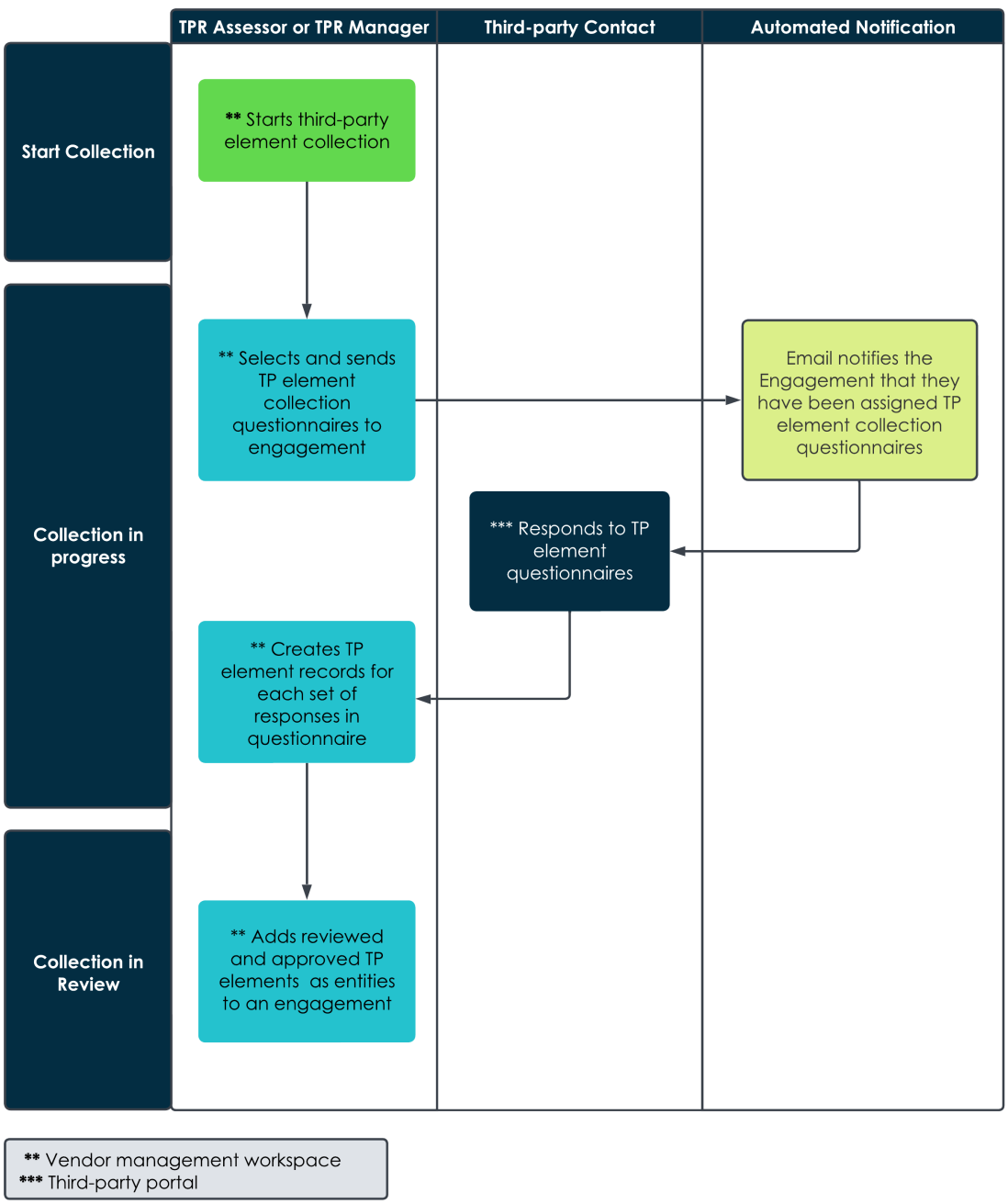
Bénéficiaire effectif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personne qui possède ou contrôle une organisation impliquée dans une relation ou une transaction commerciale. Ces personnes peuvent ne pas être les propriétaires enregistrés ou légaux de l'organisation, mais avoir une influence ou un contrôle significatif sur ses opérations, sa prise de décision ou ses affaires financières. Cet exemple serait classé comme un élément TP principal.

L'infographie suivante montre le processus de collecte d'éléments TP.



Pour plus d'informations sur les éléments de tiers (TP) et des exemples de leurs contrôles associés et des risques potentiels, reportez-vous à la section Terminologie.

Collecte et examen des éléments tiers

La collecte et l'examen des éléments tiers sont facultatifs. Si vous avez le rôle d'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] et que vous avez le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

rôle de propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez démarrer ce processus une fois que votre demande de diligence raisonnable a terminé le processus du questionnaire sur le risque inhérent (IRQ).

Vous devez suivre ce processus pour collecter et examiner les éléments TP :

1. Dans , Espace de travail de gestion des fournisseurs si des éléments TP sont nécessaires, le gestionnaire des risques tiers (TPR) ou le titulaire de la demande de diligence raisonnable sélectionne **Démarrer la collecte** et une tâche de collecte est créée.
2. Le gestionnaire ou propriétaire TPR ouvre l'évaluation externe pour la collecte des éléments et ajoute les questionnaires de collecte d'éléments TP pertinents.
3. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR examine et approuve les questionnaires, et ils sont envoyés à l'engagement. Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation du risque lié à un tiers.
4. Dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire ou le propriétaire de TPR ouvre les questionnaires et vérifie que toutes les informations requises ont été fournies.
5. Le gestionnaire ou le propriétaire du TPR accède ensuite à la liste des éléments TP et crée manuellement un enregistrement d'élément TP pour chaque ensemble de réponses dans chaque questionnaire.
6. Une fois tous les éléments TP créés, le gestionnaire ou le propriétaire de TPR ferme l'évaluation de la tâche de collecte. Le système fait passer l'état de la demande de **Collecte en cours** à **Collecte en cours de révision**.
7. Les personnes concernées internes (évaluateur TPR, approbateur TPR, gestionnaire TPR ou administrateur TPR) examinent et approuvent les enregistrements d'éléments.

Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'élément tiers.

Ajout d'éléments tiers aux engagements

Une fois que les éléments TPR sont examinés et approuvés par le gestionnaire TPR et les personnes concernées internes dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, le gestionnaire ou le propriétaire TPR ouvre l'engagement et ajoute manuellement les éléments TP révisés et approuvés en tant qu'entités dans l'onglet **Entités** de l'engagement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un enregistrement d'élément tiers à un engagement. Après avoir ajouté toutes les entités d'éléments TP à un engagement, vous pouvez démarrer le processus de diligence raisonnable. Au cours du processus de diligence raisonnable, vous devez sélectionner et affecter un questionnaire dans le cadre d'une évaluation externe pour chaque élément TP que vous avez créé. Le contact de tiers remplit les questionnaires d'éléments TP. Pour plus d'informations, consultez Évaluation du risque lié à un tiers.

Notation d'un élément tiers

Vous pouvez classer chaque élément TP dans l'un des types suivants : Installation, Produit, Principal ou Autre. Cette classification vous aide à organiser les critères d'évaluation et le score ultérieur. La notation d'un élément TP est déterminée en faisant la moyenne des évaluations des risques à partir de ses évaluations des risques de tiers associées. Si vous effectuez plusieurs évaluations pour le même élément TP, le système prend en compte uniquement la dernière évaluation pour chaque engagement pour la notation, sans tenir compte des doublons. Ce processus permet de s'assurer que la cote de risque de l'élément TP reflète l'évaluation la plus récente. Par exemple, si un élément TP a des évaluations avec des cotes de risque très élevées et très faibles, la moyenne de ces cotes conduit à un risque global modéré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'un élément est évalué et qu'une cote de risque est déterminée, cette évaluation est d'abord agrégée en une note de composant basée sur sa classification, comme la facilité. Par exemple, tous les éléments de type Installation sont agrégés en un seul score de composant, qui contribue au score global de l'engagement. Le score d'engagement est ensuite compilé en agrégeant les scores de tous les scores de composant pertinents au sein de cet engagement. Si plusieurs évaluations ou éléments TP se trouvent dans un engagement, chacun est noté individuellement, puis combiné pour former le score d'engagement global. Le score d'engagement est ensuite déployé au niveau du tiers en agrégeant les scores de tous les engagements associés à un tiers particulier. L'agrégation à ce niveau peut être basée sur différentes règles, telles que la moyenne, la prise des scores minimum ou maximum, selon les règles de notation établies dans le système. Ce score cumulé représente le score de risque ou de performance global du tiers et reflète tous les engagements et éléments qui lui sont associés.

Remarque : Vous pouvez créer vos propres classifications d'éléments TP pour répondre aux exigences spécifiques de votre programme de risque. Pour plus d'informations sur la création de classifications et l'affectation de poids pour la notation, reportez-vous à Formulaire d'élément tiers et Définir des critères de composant.

Créer un enregistrement d'élément tiers

Créez un enregistrement d'élément tiers après avoir collecté les réponses d'un tiers à l'aide d'un questionnaire de modèle de collecte dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Une fois qu'un enregistrement d'élément tiers est créé, une entité d'élément peut être affectée à un engagement.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre demande de diligence raisonnable a terminé le processus de questionnaire sur le risque inhérent (IRQ) afin que vous puissiez démarrer le processus de collecte d'éléments tiers (TP).

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, qui est le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans , Espace de travail de gestion des fournisseurs le gestionnaire des risques tiers (TPR) ou le titulaire de la demande de diligence raisonnable sélectionne **Démarrer la collecte** pour la demande de diligence raisonnable et une tâche de collecte est créée. Une tâche de collecte est une évaluation externe pour la collecte d'éléments. Après avoir reçu et vérifié les réponses au questionnaire du modèle de collecte, un gestionnaire de risque de tiers (TPR) ou un propriétaire de demande de diligence raisonnable crée des enregistrements d'éléments tiers. Les enregistrements d'entité correspondants sont créés après la création d'un enregistrement d'élément tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste (icône  puis accédez à **Demandes de diligence raisonnable** > **Toutes les demandes**.
3. Sélectionnez la demande de diligence raisonnable que vous souhaitez.
4. Dans l'onglet **Tâche de collecte** de la demande de diligence raisonnable, sélectionnez le numéro d'évaluation externe (VRA) pour ouvrir l'évaluation externe des éléments collecteurs.
5. Sous l'onglet **Modèles de questionnaire** , sélectionnez **Ajouter** pour affecter un questionnaire d'élément tiers à l'évaluation externe, puis sélectionnez le questionnaire du modèle de collecte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous ne pouvez envoyer le questionnaire d'élément de tiers qu'à des tiers.

Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation du risque lié à un tiers.

6. Après avoir reçu les réponses du contact pour l'engagement, accédez à l'onglet **Vue d'ensemble des risques** de l'évaluation.
7. Dans la section Questionnaires et demandes de documents, sélectionnez le questionnaire du modèle de collecte et passez en revue les réponses.
8. Après avoir confirmé que vous avez reçu toutes les informations requises, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Éléments tiers** > **Tous les éléments tiers**.
9. Créez un enregistrement d'élément tiers en sélectionnant **Nouveau** et remplissez le formulaire en utilisant les informations collectées à partir de chaque ensemble de réponses dans le questionnaire sur l'élément tiers. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire d'élément tiers.

   Remarque : La classification des éléments TP détermine le modèle de notation appliqué à l'élément tiers. Vous pouvez créer de nouvelles classifications d'éléments tiers en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Éléments tiers** > **Classifications**.

10. Sélectionnez **Soumettre**.
    Un élément tiers et une entité associée ont été créés. Vous pouvez afficher l'enregistrement d'entité associé en sélectionnant **Accéder à l'entité**.

Que faire ensuite

Fermez l'évaluation externe pour la collecte des éléments, puis ajoutez manuellement des éléments en tant qu'entités sous l'onglet Entités d'un engagement. Une fois que tous les éléments tiers sont affectés à un engagement, vous pouvez démarrer le processus de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un enregistrement d'élément tiers à un engagement et Surveillance des éléments tiers.

Ajouter un enregistrement d'élément tiers à un engagement

Affectez un enregistrement d'élément tiers à un engagement à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Une fois que vous avez affecté l'entité de l'élément à un engagement, le gestionnaire des risques du tiers et les personnes concernées internes peuvent l'évaluer dans le cadre du processus de diligence raisonnable.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, qui est le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter des éléments tiers à un engagement après qu'ils ont été examinés et approuvés par le gestionnaire des risques du tiers et les personnes concernées internes. Pour plus d'informations, consultez Surveillance des éléments tiers et Créer un enregistrement d'élément tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez à **Tiers** > **Tous les engagements**.
3. Sélectionnez l'engagement que vous souhaitez.
4. Accédez à l'onglet **Entités** de l'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Affectez un élément tiers à l'engagement en sélectionnant **Ajouter**.
   L'élément de tiers est actif et disponible pour évaluation.

Suivi d'une activité gérée

Affichez les activités gérées dans la table des activités d'analyse d'utilisation à des fins de suivi et de vérification dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Vue d'ensemble des activités gérées

Vous pouvez suivre et vérifier les activités gérées dans la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Un engagement ne consomme qu'une seule licence, qu'il y ait une ou plusieurs activités gérées par année contractuelle. L'utilisation de l'activité gérée n'est déclenchée que lorsqu'une activité est lancée.

Les activités associées à un nouveau tiers passant par le workflow d'intégration de la diligence raisonnable ne sont pas comptées comme des activités gérées. Dans ce contexte, un nouveau tiers est défini comme une société qui n'est pas dans la table Société [core_company].

Si l'une des activités suivantes n'est pas liée à un nouveau tiers qui passe par le workflow d'intégration de la diligence raisonnable, elle est comptée comme des activités gérées :

- Un questionnaire sur le risque inhérent (IRQ) envoyé par le système a l'état **En attente d'une réponse**. Pour plus d'informations, consultez Évaluation du risque lié à un tiers.
- Une évaluation de hiérarchisation avec un questionnaire envoyé par le système a l'état **En attente d'une réponse**. Pour plus d'informations, consultez Créer une VRM évaluation de la hiérarchisation.
- Une évaluation des risques de tiers avec un questionnaire envoyé par le système a l'état **Soumis à un tiers**. Pour plus d'informations, consultez États du cycle de vie d'une évaluation externe.
- La création d'une tâche ou d'un problème pour une évaluation des risques de tiers. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Créer un problème pour un tiers ou un engagement.

Si une évaluation des risques de tiers ou une demande de diligence raisonnable est automatiquement créée par une règle de gestion pilotée par événement et rappelée ultérieurement, elle n'est pas comptabilisée comme une activité gérée. Une évaluation liée à une règle de gestion pilotée par événement peut être rappelée jusqu'au moment où elle est soumise au tiers. Pour plus d'informations, consultez Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation.

Remarque : Si une évaluation n'est pas associée à une règle de gestion pilotée par événement, vous ne pouvez pas la rappeler et elle est comptabilisée comme une activité gérée. Si une évaluation est annulée, elle est toujours considérée comme une activité gérée.

Utilisation de la table des activités d'analyse d'utilisation à des fins de vérification

La table des activités d'analyse d'utilisation stocke un enregistrement chaque fois qu'une activité gérée se produit. Cette table est en lecture seule. Les enregistrements datant de deux ans ou plus sont automatiquement archivés. Vous devez disposer du rôle Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] pour afficher cette table.

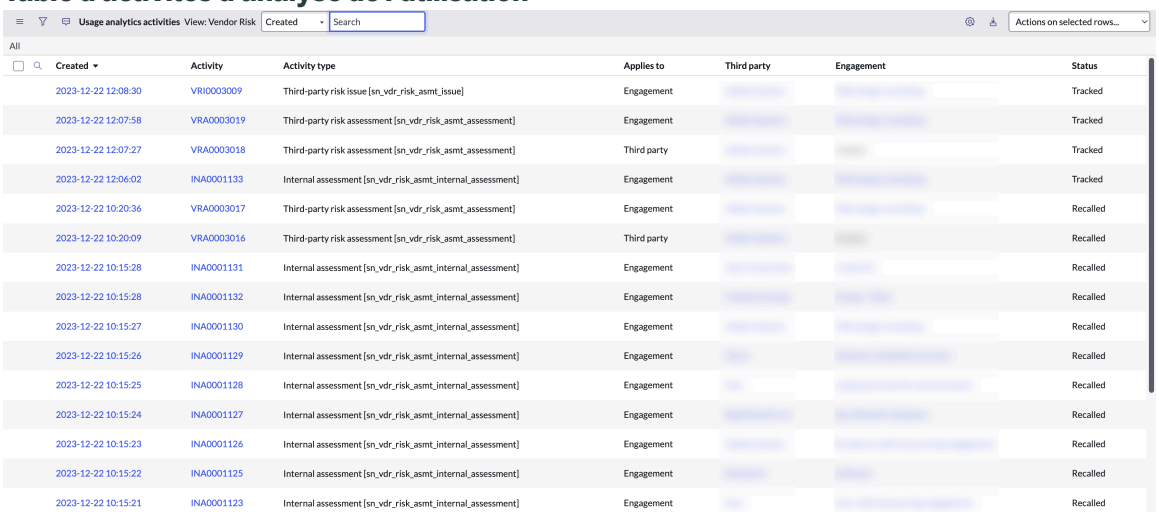
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder à la table des activités d'analyse d'utilisation en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Analyses de l'activité gérée**.

L'exemple et la table suivants montrent la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Table d'activités d'analyse de l'utilisation



Activités d'analyse de l'utilisation

Champ	Description
Créées	Date et heure auxquelles l'activité s'est produite.
Activité	Enregistrement associé à l'activité.
Type d'activité	Activités gérées qui peuvent être associées à des évaluations de hiérarchisation, des évaluations internes, des évaluations des risques de tiers (TPRA), des problèmes et des tâches.
Concerne	• **Tiers** : l'activité s'applique à l'organisation tierce parente. • **Engagement** : l'activité s'applique à l'engagement.
Tiers	Tiers associé à l'activité.
Engagement	Engagement lié à l'activité.
Statut	État de l'activité : • **Suivi** : l'activité est consignée. • **Rappelé** : l'activité a été rappelée par un utilisateur après s'être produite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les scores de risque calculés qui sont mis à jour par les évaluations sont des activités gérées. Toutefois, ils ne sont pas consignés dans la table Activités d'analyse d'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Les mises à jour des scores des fournisseurs de scores des renseignements sur les risques ne sont pas des activités gérées. Pour en savoir plus sur les scores des renseignements sur les risques, reportez-vous à la section Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable

Configurez les niveaux d'approbation et les règles pour les demandes de diligence raisonnable dans l'application à utiliser lors de l'approbation Gestion des risques liés aux tiers ou du rejet des demandes après examen des réponses au questionnaire et des résultats du processus de diligence raisonnable.

Vue d'ensemble du processus d'approbation

Les niveaux d'approbation et les règles sont utilisés pour déterminer les membres de l'équipe affectés en tant qu'approbateurs à la demande de diligence raisonnable. Au cours du processus d'approbation, les approbateurs examinent les réponses au questionnaire externe et les pièces justificatives fournies par le contact de tiers. Ils tiennent également compte de toute autre information recueillie au cours du processus de diligence raisonnable. Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable en fonction de leur interprétation des informations examinées.

Pour plus d'informations sur la gestion des approbations, des niveaux d'approbation et des règles d'approbation, reportez-vous à la section Gestion du processus d'approbation.

Remarque : Toutes les approbations multiniveaux liées à un workflow nécessitent que des mises à jour soient effectuées à l'aide Studio de workflow de . Pour plus d'informations sur la création de flux à l'aide de , reportez-vous à Studio de workflow la section Créer un flux dans Studio de workflow .

Configuration des niveaux et des règles d'approbation

Vous devez disposer du rôle d'administrateur ou d'administrateur de risque tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] pour définir les niveaux d'approbation et les règles des demandes de diligence raisonnable. Vous pouvez créer jusqu'à 10 niveaux d'approbation différents, chacun contenant des règles d'approbation différentes. Pour chaque niveau d'approbation, vous pouvez affecter une ou plusieurs règles avec différentes conditions de filtre qui s'appliquent aux approbateurs affectés. Par exemple, vous pouvez souhaiter que différents approbateurs soient affectés à la demande de diligence raisonnable en fonction de la cote de risque et de l'emplacement de l'engagement.

Avec la configuration par défaut de Diligence raisonnable d'un tiers, vous pouvez créer trois enregistrements avec les niveaux d'approbation 1, 2 et 3. Le niveau 1 a trois règles, le niveau 2 a deux règles et le niveau 3 a deux règles. L'exemple suivant montre comment affecter ces règles avec des conditions de filtre :

- Niveau 1
  - Règle 1 : l'utilisateur A et l'utilisateur B sont chargés d'approuver la cote de risque faible de l'engagement.
  - Règle 2 : l'utilisateur C et l'utilisateur D sont affectés à l'approbation de la notation de risque moyen de l'engagement.
  - Règle 3 : l'utilisateur E et l'utilisateur F sont chargés d'approuver la cote de risque élevé de l'engagement.
- Niveau 2

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

    - Règle 1 : Le responsable du TPR est chargé d'approuver l'engagement en Asie/Pacifique.
    - Règle 2 : Le responsable TPR est chargé d'approuver l'engagement en Europe/Amérique du Nord.
- Niveau 3
    - Règle 1 : tous les administrateurs TPR sont chargés d'approuver un engagement dans une région spécifique dont la cote de risque est élevée.
    - Règle 2 : tous les administrateurs TPR sont chargés d'approuver un engagement dans une région spécifique qui a une cote de risque très élevée.

Au cours du processus d'approbation, le niveau 1 est déclenché en premier. Si tous les utilisateurs affectés approuvent les conditions du niveau 1, le niveau 2 est déclenché et ainsi de suite. Si un utilisateur affecté au niveau 1 a rejeté la demande de diligence raisonnable, le niveau 2 n'est pas déclenché et la demande de diligence raisonnable est rejetée. Pour plus d'informations sur les définitions de notation possibles, reportez-vous à Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation.

Remarque : Vous pouvez utiliser la configuration par défaut de diligence raisonnable d'un tiers incluse dans le système de base ou désactiver la configuration par défaut et créer une configuration d'approbation qui s'applique à une autre table. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement de configuration de l'approbation.

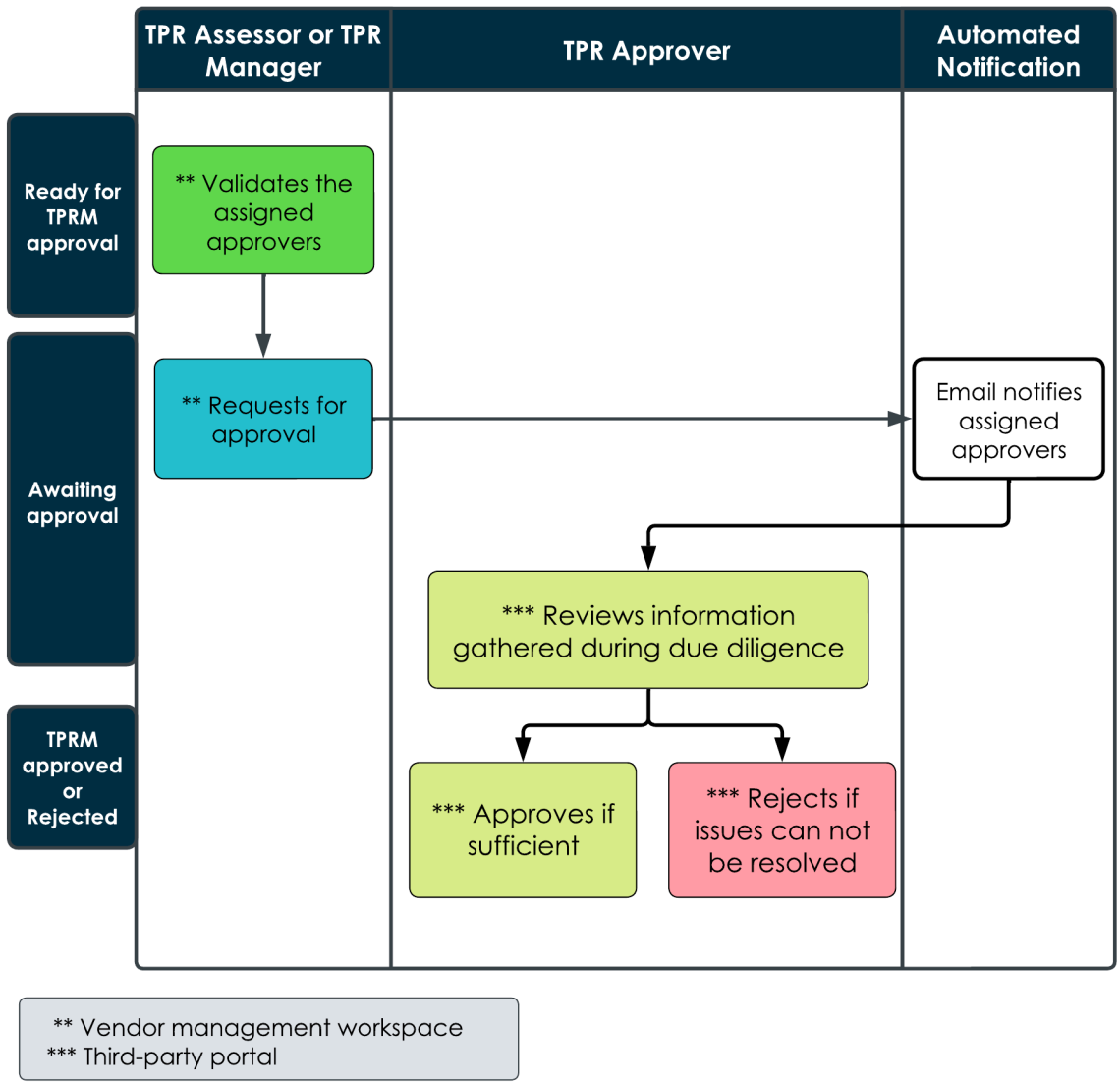
Pour plus d'informations sur la configuration des niveaux et des règles d'approbation, reportez-vous aux sections Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable et Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable.

Approuver les demandes de diligence raisonnable

L'infographie suivante illustre le processus d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La demande de diligence raisonnable passe à l'état Prêt pour l'approbation TPRM une fois que toutes les évaluations ont été fermées. Le gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] qui a été désigné comme propriétaire de la demande de diligence raisonnable confirme que des approbateurs ont été affectés à la demande de diligence raisonnable. Après avoir validé les approbateurs affectés, le gestionnaire ou le propriétaire de TPR demande l'approbation. La demande de diligence raisonnable passe à l'état En attente d'approbation et le système envoie une notification par e-mail à tous les approbateurs affectés.

Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) examinent les réponses au questionnaire externe et les pièces justificatives fournies par le contact de tiers. Vous devez faire partie du groupe d'utilisateurs du gestionnaire de risque de tiers (TPR) pour effectuer des approbations. Les approbateurs effectuent toutes les actions à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs notre VRM interface utilisateur classique. Les approbateurs peuvent afficher l'ensemble de leurs **approbations**, **tâches** et problèmes en attente en accédant à la page **Tâche** .

Pour afficher la page Tâche dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Ensuite, sélectionnez l'icône de tâche .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher vos approbations affectées, sélectionnez **Mes approbations**.

Pour afficher Mes **approbations** dans l'interface VRM utilisateur classique, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes de diligence raisonnable** > **Mes approbations**

À partir de cette vue, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Passez en revue les réponses internes au questionnaire.

  Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro de demande de diligence raisonnable (DDR), puis le numéro d'évaluation interne (INA) dans l'onglet **Évaluations internes** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.

- Passez en revue les scores des renseignements sur les risques.

  Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro DDR, puis en sélectionnant l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** . Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.

- Examinez les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs.

  Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro DDR, puis en sélectionnant le numéro d'évaluation externe (VRA) dans l'onglet **Évaluations externes** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des évaluations des risques de tiers (externes).

- Accédez à la page d'enregistrement de la demande d'approbation.

  Sélectionnez l'un des états Demandés dans la liste pour ouvrir la page d'enregistrement de la demande d'approbation. À partir de cette page, vous pouvez sélectionner **Approuver** ou **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus d'approbation.

Si les réponses répondent à vos besoins, un ou plusieurs approbateurs approuvent la demande et le propriétaire (gestionnaire TPR ou évaluateur TPR) ferme la demande de diligence raisonnable et l'engagement. L'état du tiers ou de l'engagement est maintenant **Actif**. Si un contrat doit être préparé, un approbateur, un gestionnaire TPR ou un propriétaire sélectionne **Envoyer au négociateur du contrat** et désigne un négociateur du contrat. L'état de la demande de diligence raisonnable approuvée est mis à jour vers l'état Processus de risque du contrat et le négociateur des risques du contrat en est informé par un e-mail automatisé.

Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de risque du contrat.

Rejet des demandes de diligence raisonnable

Si un problème ne peut pas être résolu ou si la demande de diligence raisonnable est annulée, l'approbateur peut saisir des commentaires et rejeter la demande de diligence raisonnable. Pour afficher vos **Mes approbations**, accédez à la page de tâche, sélectionnez **Mes approbations**, puis sélectionnez un état Demandé dans la liste pour ouvrir la page d'enregistrement de la demande d'approbation. À partir de cette page, vous pouvez sélectionner **Rejeter** pour rejeter la demande.

Une fois la demande de diligence raisonnable rejetée, les actions suivantes se produisent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de En attente d'approbation à Rejeté.
2. Vous devez saisir une explication du rejet de la demande de diligence raisonnable dans le champ **Commentaires** .
3. L'état du processus de diligence raisonnable est mis à jour sur Rejeté et toutes les personnes concernées sont informées que l'engagement a été rejeté.

Remarque : Le propriétaire peut rouvrir le processus d'approbation en sélectionnant la demande de diligence raisonnable dans la liste Toutes les demandes. Le propriétaire doit justifier le redémarrage du processus d'approbation.

Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable

Affectez un ou plusieurs niveaux d'approbation aux utilisateurs ou aux groupes qui approuvent vos demandes de diligence raisonnable dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Étant donné que les niveaux d'approbation sont appliqués de façon itérative et que chaque niveau contient des règles différentes, vous pouvez veiller à ce que l'utilisateur ou le groupe approprié soit affecté en tant qu'approbateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez **la configuration par défaut de la diligence raisonnable d'un tiers**.
3. Créez un niveau d'approbation en sélectionnant **Nouveau**.
   Un **niveau par défaut de diligence raisonnable d'un tiers** est inclus dans le système de base.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de niveau d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom du niveau d'approbation.
Niveau	Étape d'approbation.

Remarque : Dans une configuration d'approbation, vous ne pouvez pas avoir plusieurs niveaux d'approbation avec le même numéro de niveau. Les règles de chaque niveau sont appliquées séquentiellement, l'une après l'autre.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Pour plus d'informations sur la configuration des règles à affecter à des niveaux, reportez-vous à la section Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable.

Pour plus d'informations sur les niveaux et les règles d'approbation, reportez-vous à Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable.

Information associée

Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable

Configurez les règles à chaque niveau d'approbation pour vos demandes de diligence raisonnable en sélectionnant un type d'approbateur et le nombre d'approbations que vous demandez dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez également filtrer les conditions de table qui s'appliquent à chaque règle afin de vous assurer que l'utilisateur ou le groupe approprié est affecté en tant qu'approbateur.

Avant de commencer

Configurez les niveaux d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour chaque règle, vous pouvez sélectionner les approbateurs individuels, les approbateurs de la table Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request] ou les approbateurs dynamiques. Les approbateurs dynamiques désignent les individus ou les groupes qui sont affectés en tant qu'approbateurs en fonction de la table d'approbateurs définie dans le formulaire de règle d'approbation. Les approbateurs peuvent être un gestionnaire de risque tiers (TPR) ou un administrateur TPR.

Chaque niveau d'approbation peut contenir plusieurs règles d'approbation. Chaque règle d'approbation peut être créée dans la table de l'enregistrement d'approbation ou dans toute autre table connexe de la table d'approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez un enregistrement de configuration d'approbation.
3. Dans la colonne Nom de la section Niveaux d'approbation, sélectionnez l'enregistrement de niveau d'approbation souhaité.
4. Dans la section Règles d'approbation, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sur le formulaire de règle d'approbation, spécifiez le nom de la règle.
6. Entrez une description brève de la règle d'approbation.
7. Sélectionnez la source de la demande.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Règle d'approbation.
8. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable

Gestion du processus de risque du contrat

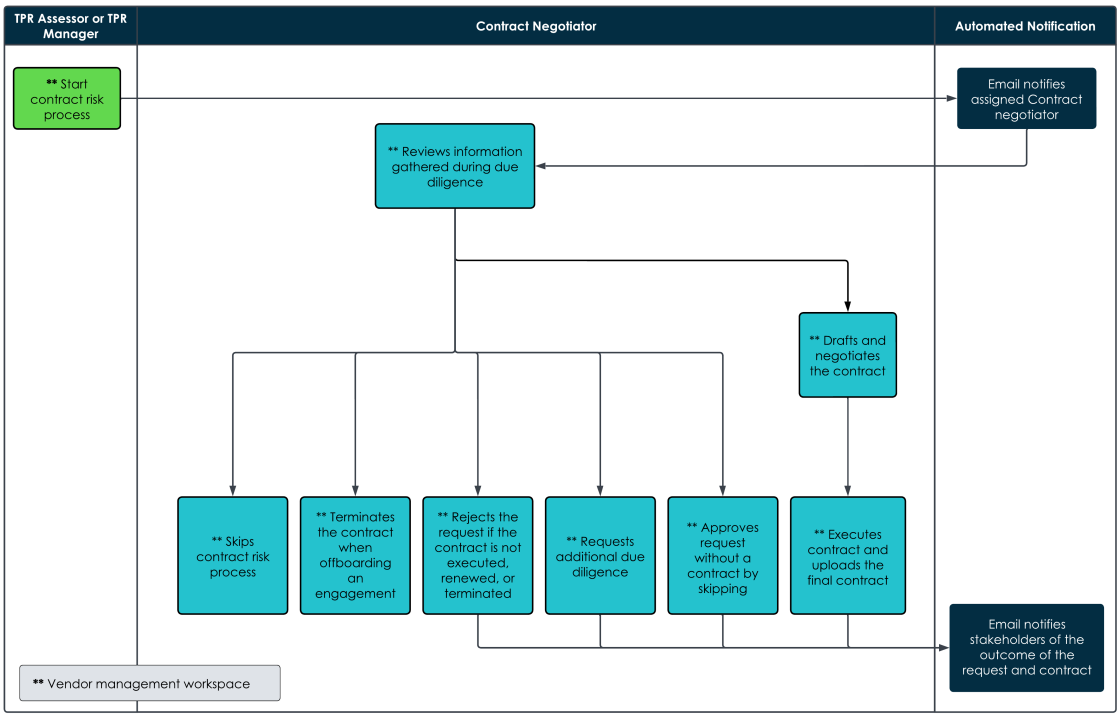
Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur du contrat de risque tiers, souvent le conseiller juridique de l'entreprise, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez traiter les risques identifiés à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Si un contrat est en cours de négociation avec l'engagement ou un tiers, la demande de diligence raisonnable entre dans l'état Processus de risque du contrat une fois que toutes les approbations ont été traitées. Si vous êtes le négociateur du contrat désigné, vous êtes informé par un e-mail automatisé lorsque toutes les approbations ont été traitées.

L'infographie suivante illustre le processus de risque du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Le rôle [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] est requis et votre négociateur de contrat effectue toutes les actions à l'aide de l'interface Espace de travail de gestion des fournisseurs utilisateur ou VRM classique.

Vous pouvez afficher toutes les **demandes de diligence raisonnable en attente pour le négociateur**, les **tâches** et les **problèmes** en accédant à la page Tâche.

Pour afficher la page Tâche, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, puis sélectionnez l'icône .

Pour afficher vos demandes affectées, sélectionnez **Demandes de diligence raisonnable pour le négociateur**.

Pour afficher les **demandes de diligence raisonnable pour le négociateur** dans l'interface VRM utilisateur classique, sélectionnez **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes de diligence raisonnable** > **Mes demandes dans le processus de contrat**

À partir de cette vue, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Passez en revue les réponses internes au questionnaire.

  Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro de demande de diligence raisonnable (DDR). Vous pouvez afficher les réponses internes au questionnaire connexe en sélectionnant le numéro d'évaluation interne (INA) dans l'onglet **Évaluations internes** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.

- Passez en revue les scores des renseignements sur les risques.

  Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro DDR. Vous pouvez afficher les scores des renseignements sur les risques connexes en sélectionnant l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** . Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examinez les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs.

  Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro DDR. Affichez les réponses au questionnaire externe connexe et les documents de support en sélectionnant le numéro d'évaluation des risques de tiers (VRA) dans l'onglet **Évaluations externes** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des évaluations des risques de tiers (externes).

Remarque : Pour en savoir plus sur les processus du workflow de diligence raisonnable, consultez la rubrique Workflow de diligence raisonnable pour plus d'informations.

Processus de risque du contrat (uniquement si l'engagement fait l'objet d'un contrat)

Si l'engagement comprend un contrat, en tant que négociateur de contrat, vous préparez le contrat et effectuez les actions suivantes :

1. Accédez à toutes les données générées au cours des processus de demande, d'IRQ, de diligence raisonnable et d'approbation pour concevoir et régler le contrat, et évaluez les éléments suivants :
   - Réponses au questionnaire sur le risque inhérent initial (IRQ) et commentaires par l'évaluateur des risques de tiers. Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.
   - Données sur les risques provenant des fournisseurs de renseignements sur les risques. Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.
   - Réponses aux questionnaires de tiers et aux questionnaires d'engagement. Pour plus d'informations, consultez Gestion des évaluations des risques de tiers (externes).
   - Problèmes et tâches pour les contacts de tiers qui vous ont été affectés par le gestionnaire des risques de tiers. Les problèmes et les tâches affectés sont répertoriés sur la page des tâches.
2. Une fois le contrat entièrement signé par toutes les parties (exécuté), joignez le contrat et activez l'engagement en sélectionnant **Contrat exécuté** , puis effectuez les actions suivantes dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable :
   a. Définissez la **date de début du contrat** pour l'engagement.
   b. Définissez la **date de début du contrat** pour le tiers si elle n'est pas définie précédemment.
   c. Fixez la **date d'expiration du contrat** de l'engagement à la date de fin demandée.
   d. Mettez à jour l'état de la demande de diligence raisonnable de Processus de risque du contrat à Engagement Contrat exécuté.

Une fois le contrat exécuté, les champs **Date de début du contrat** et **Date d'expiration du contrat** sont en lecture seule et peuvent être affichés dans l'onglet **Détails** pour le tiers et l'engagement dans le .Espace de travail de gestion des fournisseurs

Remarque : Après avoir ouvert une tâche affectée, sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter un contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez le même processus à l'étape 2 pour activer un engagement pour les demandes de diligence raisonnable, intégrer un engagement et réévaluer un engagement pour le renouvellement du contrat.

Processus de risque du contrat (le contrat est ignoré)

Si l'engagement ne nécessite pas de contrat, vous pouvez ignorer le contrat en sélectionnant **Ignorer un contrat** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les changements suivants interviennent :

1. La **date de début du contrat** est changée en **date de début de l'engagement**.
2. La **date de fin du contrat** est remplacée par la **date d'expiration de l'engagement**.
3. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Entrez une explication pour l'omission du contrat.
4. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de Processus de risque du contrat à Processus de risque du contrat ignoré.
5. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, l'engagement est **actif**.

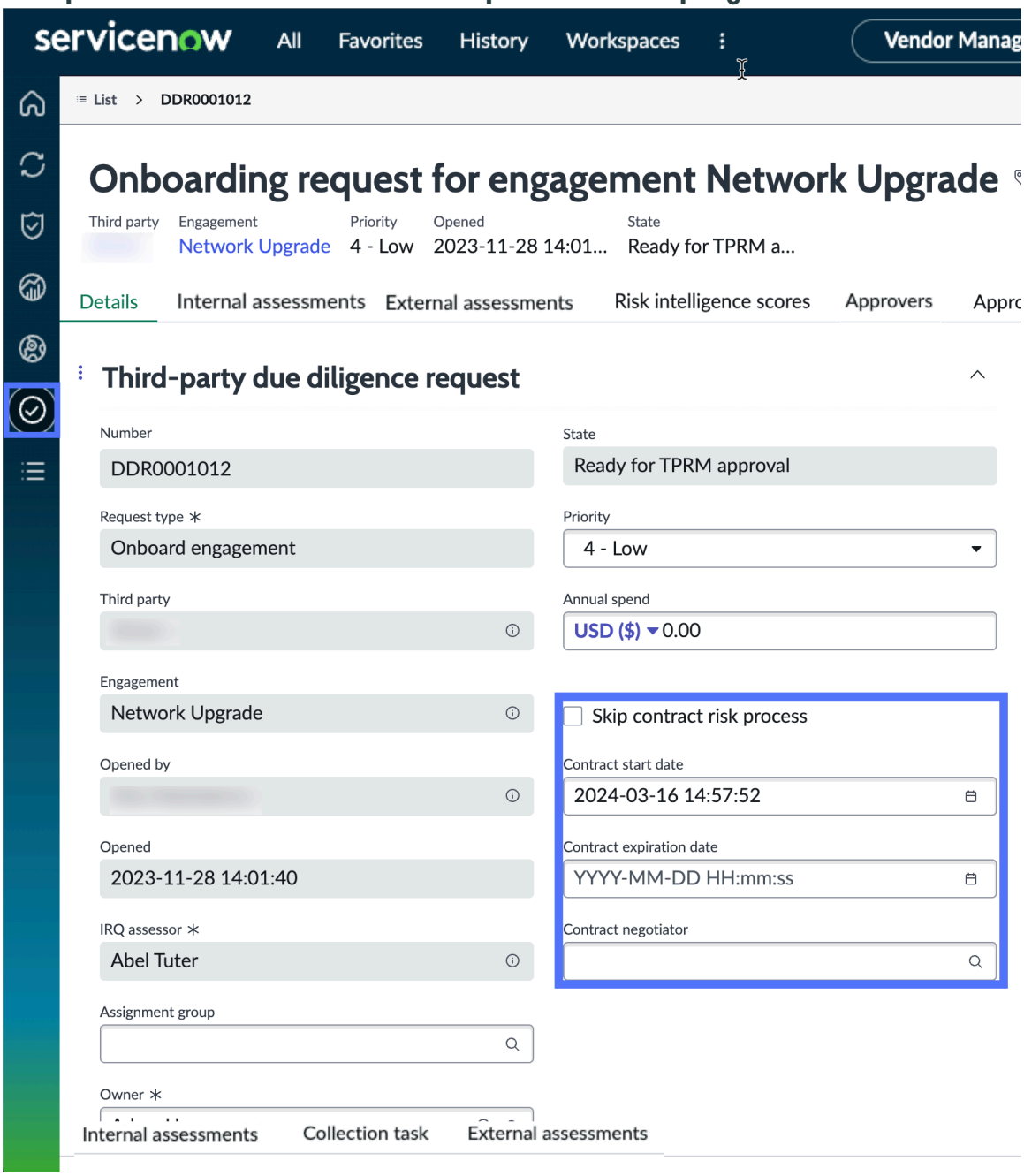
Remarque : Dans ce contexte, *ignorer* est une façon de ne pas participer intentionnellement au processus de risque du contrat qui était initialement planifié ou prévu.

Les exemples suivants montrent la date de début et d'expiration du contrat avant et après que vous avez sélectionné le processus de risque d'ignorer le contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

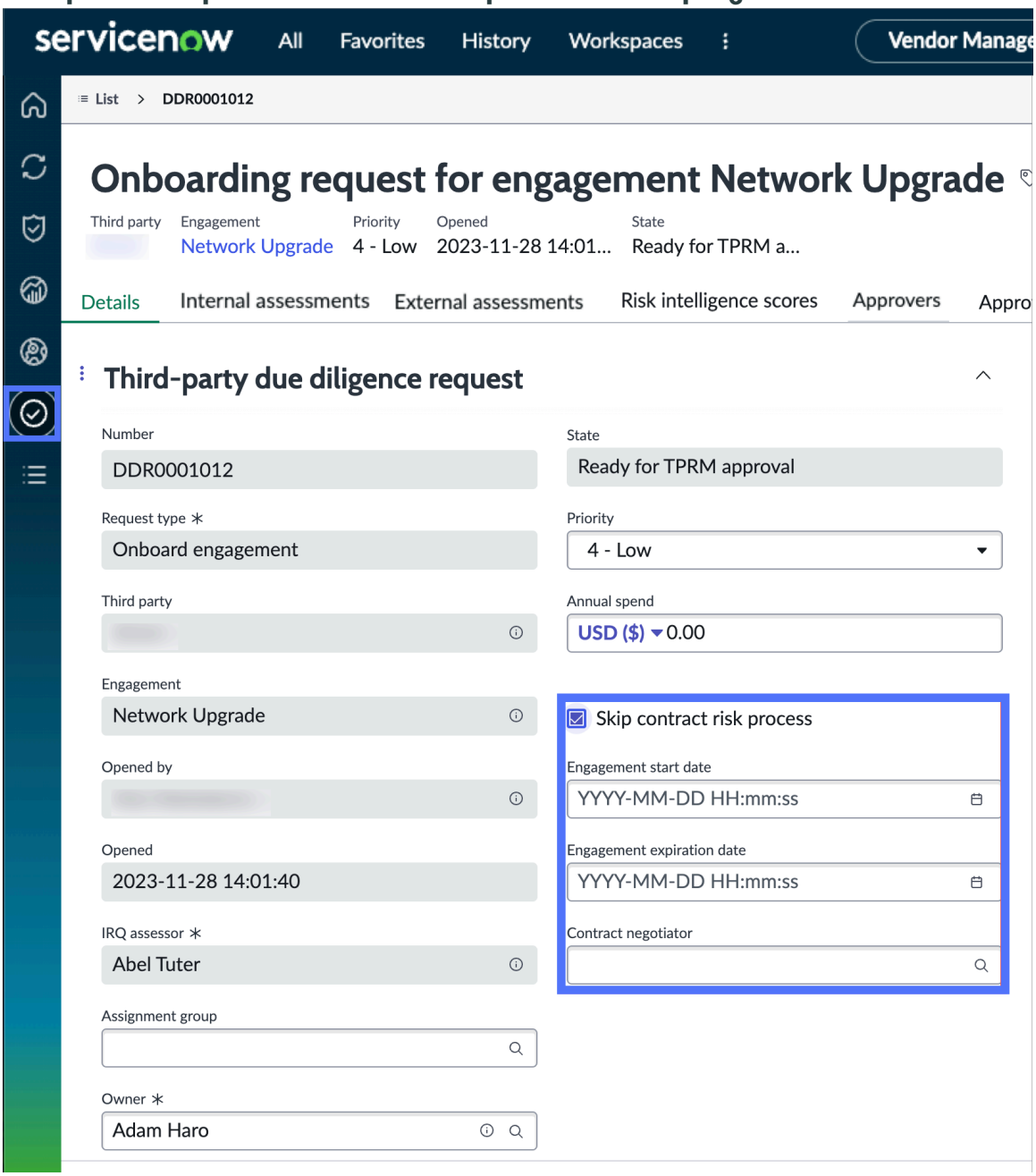
Exemple de la vue avant de sélectionner le processus de risque Ignorer le contrat



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de vue après avoir sélectionné le processus de risque ignorer le contrat



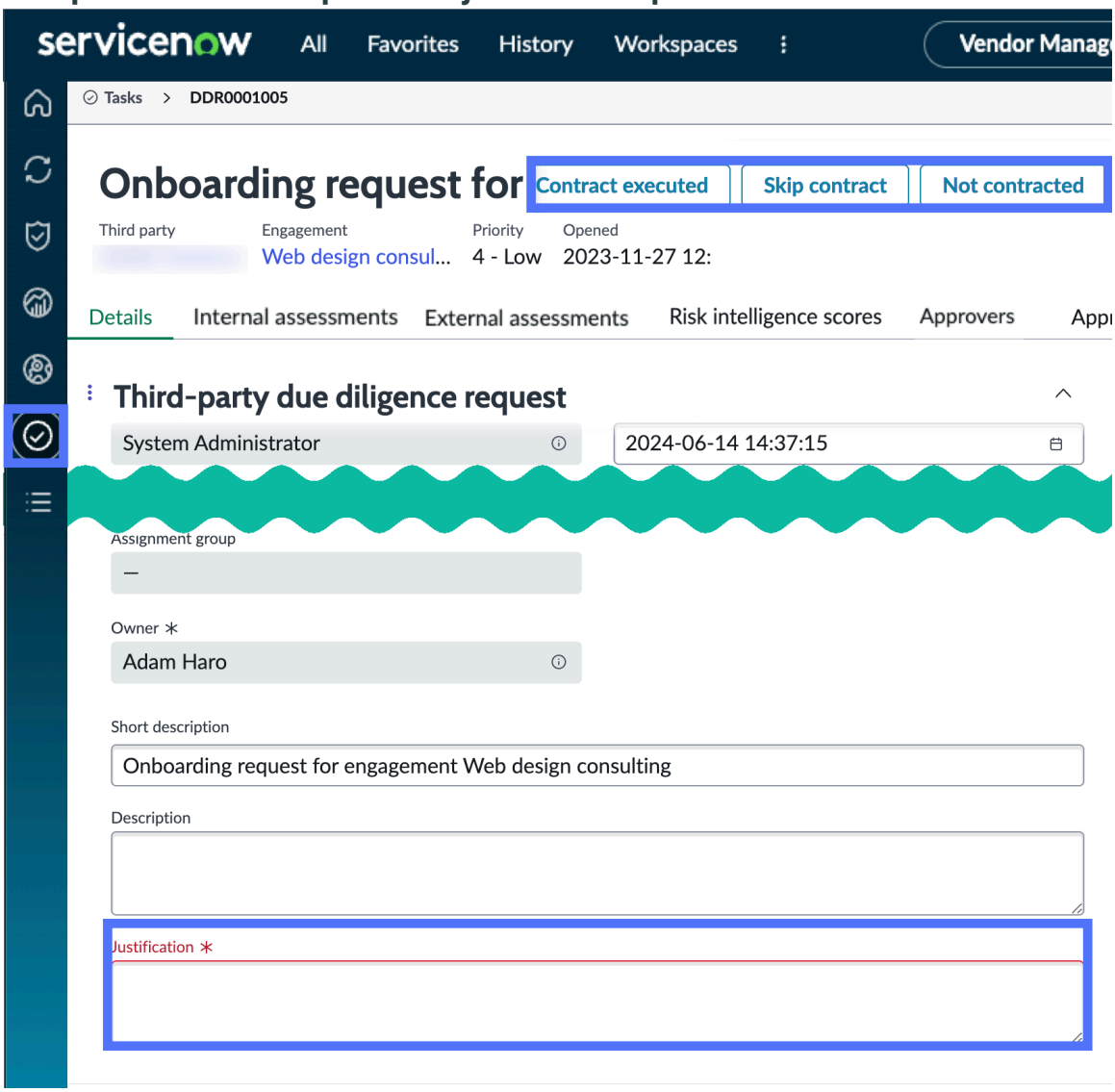
Traduction automatique

Remarque : Si le gestionnaire des risques ou le propriétaire du tiers sélectionne l'option **Ignorer le processus de risque du contrat** pendant le processus de diligence raisonnable, le négociateur du contrat affecté n'est pas informé et l'état du processus de risque du contrat est ignoré. Un approbateur et un titulaire peuvent mettre à jour la sélection du **processus de risque du contrat ignoré** jusqu'à ce que le processus d'approbation soit terminé. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la section Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

L'exemple suivant montre les sélections disponibles et l'emplacement de la zone de justification requise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de sélections disponibles et justification requise



Processus de risque du contrat (sans contrat, l'engagement d'intégration est rejeté)

Si un problème ne peut pas être résolu ou si la demande de diligence raisonnable est annulée, vous pouvez rejeter l'engagement en sélectionnant **Non contracté** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes ont lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous devez entrer une explication pour le rejet de l'engagement.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de Processus de risque du contrat à Sans contrat.
3. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, la demande de diligence raisonnable passe de Sans contrat à Rejeté.
4. Toutes les personnes concernées sont informées que l'engagement n'est pas contracté et que l'intégration est rejetée.

Le propriétaire peut rouvrir la demande et l'état de la demande de diligence raisonnable sera mis à jour vers l'état Prêt pour l'approbation TPRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de risque du contrat (contrat résilié)

Lorsque l'engagement est en cours de séparation et qu'un contrat n'est plus requis, vous pouvez approuver la résiliation du contrat en sélectionnant **Contrat résilié**. Les actions suivantes ont alors lieu :

1. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de Processus de risque du contrat à Contrat résilié.
2. La **date d'arrêt** est remplacée par la date actuelle.

Processus de risque du contrat (contrat non résilié)

Si l'engagement est en cours de séparation (relation terminée) et que le contrat ne peut pas être résilié, vous pouvez rejeter la demande en sélectionnant **Contrat non résilié** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes ont alors lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous devez entrer une explication pour le rejet de la demande.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de Processus de risque du contrat à Contrat non résilié.
3. Une fois la demande fermée par le propriétaire, l'engagement est **rejeté** et toutes les personnes concernées sont informées que le contrat n'est pas résilié.

Processus de risque du contrat (contrat non renouvelé)

Si l'engagement est en cours d'examen pour renouvellement et que le contrat ne peut pas être renouvelé, vous pouvez rejeter l'engagement en sélectionnant **Contrat non renouvelé**.

Les actions suivantes ont alors lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous entrez une explication pour le rejet de l'engagement.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de Processus de risque du contrat à Contrat non renouvelé.
3. Une fois la demande fermée par le propriétaire, l'engagement est **rejeté** et toutes les personnes concernées sont informées que le contrat n'est pas renouvelé.

Processus de risque contractuel (demande de diligence raisonnable supplémentaire)

Si vous avez besoin d'une diligence raisonnable supplémentaire, vous pouvez rejeter l'engagement en sélectionnant **Demander une diligence raisonnable supplémentaire** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes ont alors lieu :

1. Un champ **Justification** obligatoire s'affiche. Vous devez entrer une explication pour demander une diligence raisonnable supplémentaire.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de Processus de risque du contrat à Diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, celle-ci est mise à jour vers l'état Processus de diligence raisonnable et toutes les personnes concernées sont informées que l'engagement nécessite une diligence raisonnable supplémentaire.
4. En tant que négociateur du contrat, ou le propriétaire peut rouvrir l'évaluation et joindre un nouveau questionnaire pour redémarrer le processus.

Une fois le processus de risque du contrat terminé, le propriétaire reçoit une notification par e-mail. Seul le gestionnaire ou le propriétaire des risques du tiers peut fermer une demande de diligence raisonnable.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'affichage des contrats associés aux demandes de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Accéder aux demandes DD qui sont dans le processus de risque du contrat.

Accéder aux demandes DD qui sont dans le processus de risque du contrat

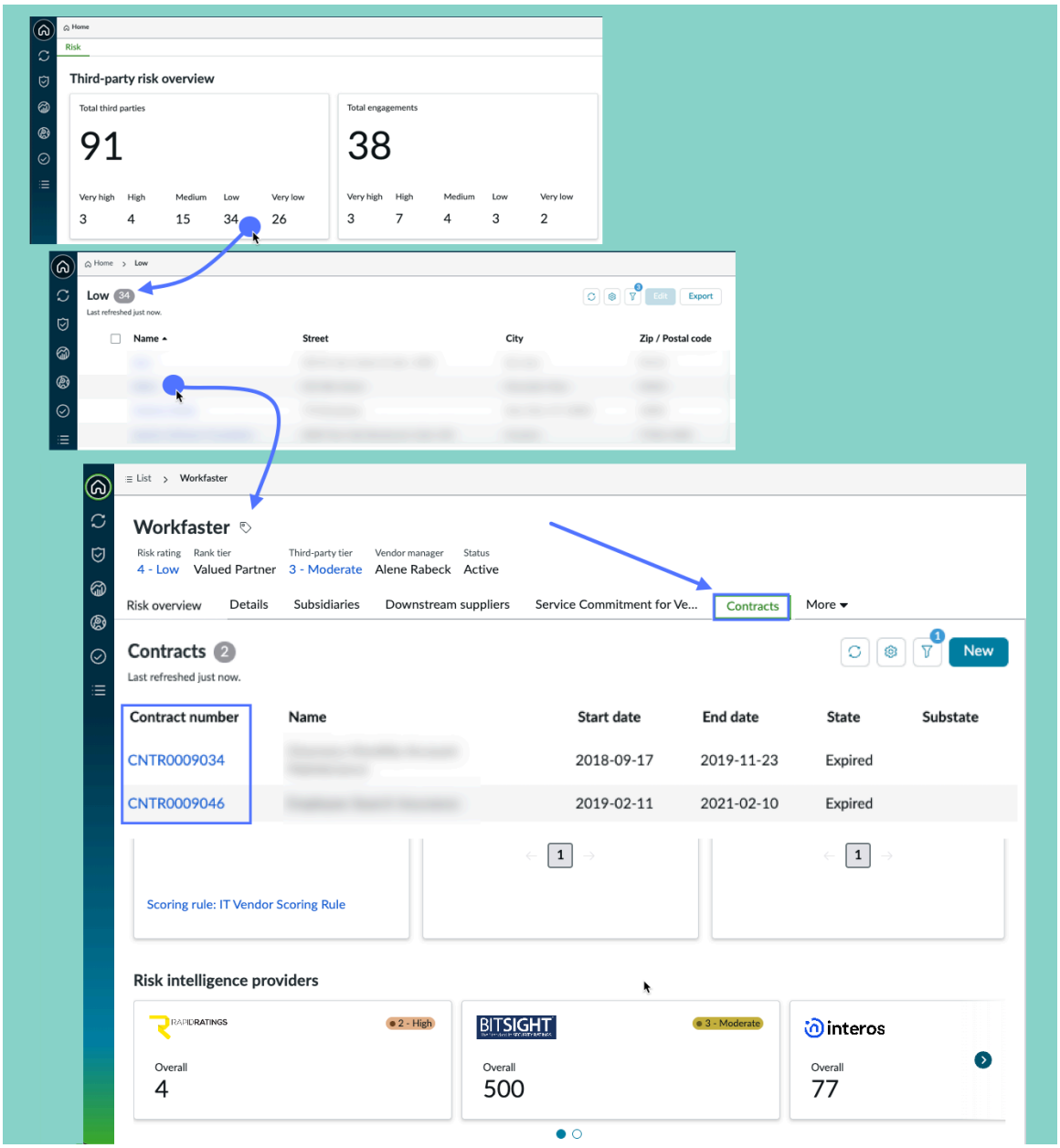
Vous pouvez afficher les contrats associés à chaque engagement ou tiers, ainsi que des informations détaillées telles que l'expiration, la date de début, la date de fin et l'état. Vous pouvez également gérer et mettre à jour les processus contractuels.

Accès aux informations contractuelles

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez l'icône Page d'accueil (icône 
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque du tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une case pour ouvrir la liste des tiers ou engagements ayant cette valeur.
4. Sélectionnez un nom de tiers ou d'engagement pour ouvrir tous les onglets de l'élément, puis sélectionnez l'onglet **Contrats** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez un **numéro de contrat** pour afficher des informations détaillées.

Affichage de la liste des contrats

Onglet Contrats

Colonne	Description
Numéro de contrat	ID affecté pour le contrat. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Nom	Brève description de l'objet du contrat.
Date de début, date de fin	Dates de début et de fin des interactions avec l'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Contrats (suite)

Colonne	Description
État	État actuel du contrat : Brouillon, Actif, Expiré ou Annulé.
Sous-état	Sous-état actuel du contrat : Extension active, Renouvellement actif, Revue en attente, Revue en cours, Approuvé, Renouvellement approuvé, Rejeté, Renouvellement rejeté, Extension approuvée, Extension rejetée.
Expiration	État d'expiration actuel : (vide), expiré, dans les 30 jours.

Actions sur l'onglet Contrats

Actions

Action	Description
Nouveau	Sélectionnez **Nouveau** pour créer un contrat.
Enregistrer	Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification apportée à une valeur dans n'importe quel onglet.
… Supprimer	Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement du contrat.
Ajout d'une pièce jointe	Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.

Gestion des processus à partir de la page de contrat

Afficher les informations de base sur un contrat dans l'onglet Détails

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations contractuelles. Vous pouvez également joindre des fichiers.

Affichage des contrats enfants

Affichez tous les contrats qui ont le contrat actuel comme parent. Sélectionnez un **numéro** CNTR pour ouvrir la page du contrat enfant.

Gestion du contrat

Consultez Gestion des contrats .

Utilisation de l'interface VRM utilisateur classique

Bien que vous puissiez continuer à utiliser l'interface utilisateur héritée pour effectuer des Gestion des risques fournisseur tâches, le Espace de travail de gestion des fournisseurs offre des fonctionnalités améliorées TPRM et des rapports plus utiles.

Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se répète sur un calendrier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez une évaluation des risques de tiers pour qu'elle se répète selon un calendrier afin de mettre à jour régulièrement les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Créer un VRM enregistrement de tiers

Configurez une évaluation des risques de tiers pour qu'elle se répète selon un calendrier afin de mettre à jour régulièrement les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

Configurer VRM des hiérarchies et des engagements de tiers

Créez des hiérarchies de tiers en définissant les relations parent-enfant entre le tiers parent et toutes ses filiales. Vous effectuez cette tâche parce que certaines organisations travaillent avec des tiers qui ont des filiales (ou des filiales de filiales) qui peuvent présenter un risque potentiel pour votre entreprise. Vous pouvez effectuer des évaluations dans chaque organisation filiale et cumuler les résultats pour calculer un score de risque global pour le tiers parent.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

Définir un VRM engagement

Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales dont vous pouvez également évaluer le risque.

Conseil : Toute personne ayant accès à votre instance dans votre organisation peut demander un engagement. Ce processus est généralement plus rationalisé et plus efficace que le processus décrit ici, où un gestionnaire de risque de tiers (TPR) ou un évaluateur TPR définit un engagement. Pour plus d'informations, consultez Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers

Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers dans des catégories de risque potentiel au moment de leur intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents.

Gestion des évaluations des risques externes : processus hérité

Avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, les parties prenantes créent des problèmes et des tâches, généralement pendant l'état **Génération d'observations** . L'évaluateur du TPR attribue des tiers au besoin et communique en utilisant des flux de commentaires pour parvenir à la fermeture de la non-conformité. Le contact principal du tiers utilise le portail du tiers pour afficher toutes les évaluations.

Créer une évaluation externe : processus hérité

Créez une évaluation et lancez le cycle de vie des évaluations des risques de tiers.

Important : La version 18.1.3 du tableau de bord Vue d'ensemble des Gestion des risques liés aux tiers risques du fournisseur est obsolète. S'il Gestion des risques liés aux tiers a été installé avant la version 18.1.3, le tableau de bord de vue d'ensemble des risques du fournisseur est toujours disponible pour votre utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un VRM enregistrement de tiers

Définissez les données clés et les informations de contact d'un tiers que votre organisation engagera.

Avant de commencer

Contactez votre administrateur système avant de mettre à jour le portefeuille de tiers.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus d'ajouter de nouveaux enregistrements, les responsables TPR effectuent des mises à jour continues des informations sur les tiers, y compris les scores de sécurité des risques, les niveaux de risque, les contacts de tiers critiques et les services d'entreprise que les tiers fournissent.

Vous pouvez importer des données tierces à partir d'une feuille de calcul, intégrer les données d'un système d'intégration ou importer des données à partir de la table Fournisseur.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, cliquez sur l'icône Liste ( ), puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tous les tiers**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs requis.

Formulaire de tiers

Champ	Description
Nom	Nom du tiers.
Site web	URL du tiers.
Numéro DUNS	Identificateur numérique unique de l'entité d'entreprise unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise.
Secteur	Type d'industrie.
Type de fournisseur	Spécifiez le type de produit ou de service que le tiers fournira.
Parent	Si vous configurez des hiérarchies tierces et que ce tiers est une filiale, sélectionnez le tiers parent.
Dépenses annuelles totales	Montant prévu que vous prévoyez de dépenser annuellement pour ce tiers.
Score de sécurité	Score de sécurité fourni par un fournisseur de renseignements sur les risques.
Fournisseur de score	Fournisseur de renseignements sur les risques qui a fourni le score de sécurité normalisé.
Statut	État du tiers.
Date de début du contrat	Date à laquelle l'engagement contractuel doit commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cote de risque	Une fois les réponses aux évaluations des risques de tiers reçues, cette moyenne pondérée des composants (c'est-à-dire les cotes de risque des évaluations, des engagements et des filiales) est calculée. Pour plus d'informations, consultez Configurer VRM des hiérarchies et des engagements de tiers.
Niveau de rang	Type de fournisseur.
Niveau du tiers	Niveau de risque pour le tiers calculé en mappant le score de hiérarchisation à un niveau de risque.
Responsable des fournisseurs	L'employé affecté en tant que gestionnaire à ce tiers.
Propriétaire de l'entreprise	Les employés qui utilisent ce tiers dans leurs activités quotidiennes.
Notes	Informations supplémentaires.
Onglet Contact	
Rue	Adresse postale du tiers.
Ville	Ville du tiers.
État/Province	État ou province du tiers.
Code postal	Code postal du tiers.
Pays	Pays du tiers.
Téléphone	Numéro de téléphone du tiers.
Télécopie	Numéro de télécopie du tiers.
Onglet Profil	
Coté en bourse	Le tiers est-il coté en bourse ?
Code mnémonique	Code mnémonique du tiers.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel du tiers.
Nombre d'employés	Nombre d'employés du tiers.
Image de bannière	Image de bannière pour le tiers.
Texte de la bannière	Texte de la bannière pour le tiers.
Onglet Notation du risque	
Cote de risque calculée	Moyenne des cotes de risque du domaine de risque du tiers.
Remplacer l'évaluation de risque	Vous permet de remplacer la cote de risque de l'ordinateur pour le tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cote de risque de l'évaluation	Cote d'évaluation des risques calculée. L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.
Cote de risque de l'engagement	Cote d'engagement calculée. L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.
Cote de risque subsidiaire Cote de risque de tiers enfant	Calcul de la notation de risque pour les filiales. L'échelle d'évaluation des risques aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.
Cote des renseignements sur les risques	Consultez Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques.
Évaluation de risque remplacée	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque.
Remplacé le	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, date à laquelle le remplacement s'est produit.
Justification	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez saisir un motif pour le remplacement.

3. S'il Gestion des risques liés aux tiers est intégré à d'autres GRC applications ou si vous configurez des hiérarchies de fournisseurs (c'est-à-dire les domaines de risque de tiers, les critères de composant et les règles de notation du risque), le formulaire peut inclure tout ou partie des listes connexes suivantes.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer VRM des hiérarchies et des engagements de tiers.

   Remarque : Les domaines à risque sont appelés « domaines à risque » dans certaines applications de plateforme.

   - **Fournisseurs enfants :** Cette table stocke toutes les informations relatives aux filiales. Les notations de risque subsidiaire sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Notation de risque** du formulaire Tiers.
   - **Contacts du fournisseur :** Cette table stocke les informations de toutes les parties prenantes tierces. En règle générale, le client crée un contact de tiers primaire et un ou plusieurs contacts secondaires. Le contact principal ajoute d'autres contacts à la liste.
   - **Services d'entreprise :** La table Services fait partie de la CMDB. Il relie les tiers aux services qu'ils fournissent. Supposons, par exemple, que l'équipe informatique dispose d'un service appelé « Services de visioconférence » qui est utilisé pour permettre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux employés internes de communiquer en interne et avec les clients. Ce service commercial, ont-ils décidé, provient de Zoom plutôt que de construire quoi que ce soit en interne.

- **Engagements des fournisseurs :** Cette table stocke toutes les informations d'engagement des tiers. Les évaluations des risques des engagements sont automatiquement agrégées, comme indiqué dans l'onglet **Évaluation du risque** du formulaire Tiers.
- **Évaluations de la hiérarchisation :** Cette table stocke l'historique des évaluations de hiérarchisation.
- **Évaluations récurrentes :** Cette table stocke l'historique des évaluations récurrentes.
- **Évaluations:** Cette table stocke l'historique des évaluations. Les cotes de risque de l'évaluation sont automatiquement regroupées et affichées dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire de tiers.
- **Composants du risque du fournisseur :** Cette table stocke tous les composants de risque de tiers. Si des composants de risque de tiers (c'est-à-dire des évaluations, des engagements ou des filiales) sont présents, leurs évaluations de risque sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Évaluation du risque** du formulaire de tiers.
- **Questions:** Cette table stocke l'historique des problèmes.
- **Tâches:** Cette table stocke l'historique des tâches.

Configurer VRM des hiérarchies et des engagements de tiers

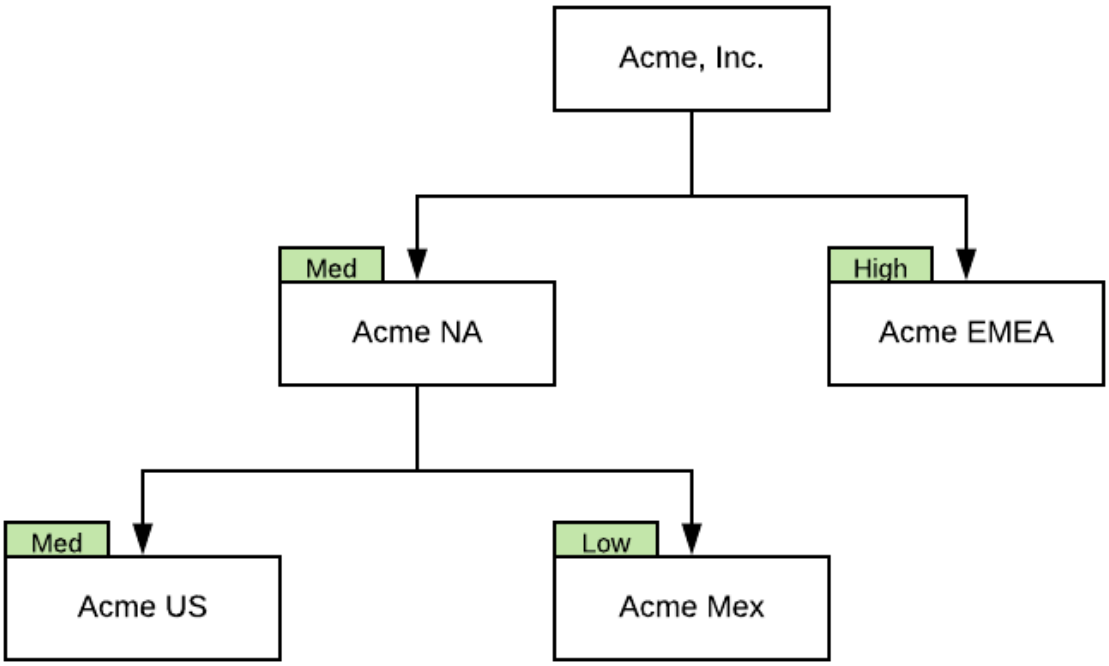
Créez des hiérarchies de tiers en définissant les relations parent-enfant entre le tiers parent et toutes ses filiales. Vous effectuez cette tâche parce que certaines organisations travaillent avec des tiers qui ont des filiales (ou des filiales de filiales) qui peuvent présenter un risque potentiel pour votre entreprise. Vous pouvez effectuer des évaluations dans chaque organisation filiale et cumuler les résultats pour calculer un score de risque global pour le tiers parent.

Hiérarchie de tiers

Dans cet exemple, l'organisation mère Acme a deux filiales et Acme NA a deux filiales. Dans cette hiérarchie, vous effectuez des évaluations des risques pour le tiers parent et toutes les filiales et calculez les scores de risque pour chaque entité. Vous pouvez ensuite regrouper (cumuler) les scores de risque pour calculer le score de risque pour ACME.

Traduction automatique

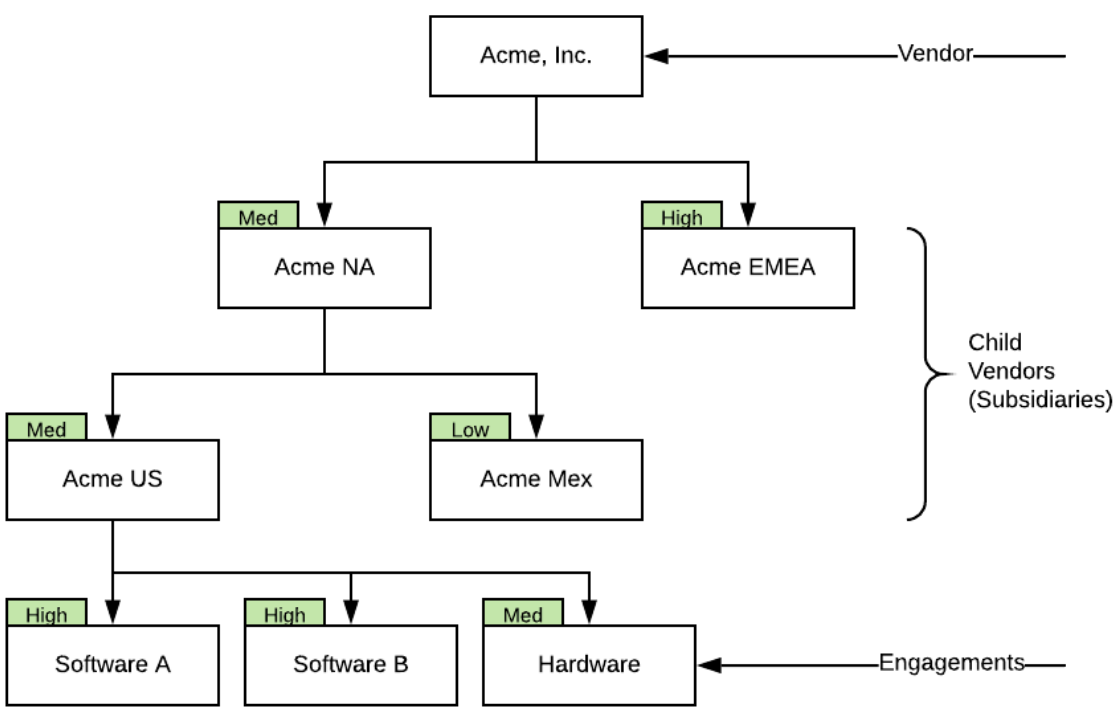
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Hiérarchie des tiers avec filiales et engagements

Les engagements représentent des produits ou des services fournis à l'organisation mère, directement ou par des filiales, dont vous pouvez évaluer le risque. Dans le cas où une filiale fournit des engagements, les scores de risque affectés aux engagements sont cumulés pour calculer le score de risque de la filiale, qui à son tour est repris sur l'organisation mère.

Dans cet exemple, la filiale Acme US a trois engagements. Comme dans l'exemple précédent, le risque est évalué pour la société mère, toutes ses filiales et tous leurs engagements. Les scores de risque sont ensuite cumulés pour calculer le score de risque du parent.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez Définir un VRM engagement.

Vue d'ensemble : Configuration d'une hiérarchie de tiers

Remarque : Les procédures de configuration de cette section ne s'appliquent que si vous travaillez avec des tiers multicouches ; c'est-à-dire des tiers qui exploitent des filiales. Ils vous guident également dans la mise en place des engagements proposés par les filiales. Si ce ne sont pas les types de tiers avec lesquels vous travaillez et que vous ne souhaitez pas configurer de hiérarchies tierces, ces procédures sont facultatives.

Configurer des procédures pour les hiérarchies tierces

Procédure de configuration	Description
Définissez les domaines de risque de tiers.	Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines de risque. Certaines applications de plateforme appellent les domaines à risque des « domaines à risque ». Consultez Définir un domaine de risque de tiers.
Définissez des critères de domaine de risque de tiers.	Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers. Consultez Définir des critères de domaine de risque de tiers.
Définissez des critères de composant.	Les composants correspondent aux entités pour lesquelles vous pouvez évaluer les risques. Cela système de base comprend les composants des engagements, de la surveillance externe, des filiales et des évaluations des risques de tiers. Le risque est calculé pour chaque composant, puis le risque est agrégé et déployé pour calculer une cote de risque de tiers. Consultez Définir des critères de composant.
Définir des engagements pour un tiers	Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales dont vous pouvez également évaluer le risque. Au fur et à mesure que les engagements sont définis, vous pouvez définir des contacts principaux et secondaires pour les tiers et les engagements. Chaque type de contact peut effectuer des activités spécifiques dans le portail du tiers. Consultez Définir un VRM engagement.
Définissez les règles de notation du risque de l'engagement.	Une règle de notation du risque de l'engagement spécifie les critères du composant qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l'évaluation. Par exemple, une règle pourrait activer les évaluations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des procédures pour les hiérarchies tierces (suite)

Procédure de configuration	Description
	pour les engagements qui impliquent plus de 40 000 $ par an. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements. Consultez Définir les règles de notation du risque de l'engagement.
Définissez des règles de notation de risque de tiers.	Définissez des critères, basés sur les scores de risque, qui déterminent quels tiers nécessitent des évaluations. Les règles de notation du risque de tiers s'appliquent aux filiales et aux engagements, ainsi qu'aux domaines de risque de tiers. Consultez Définir des règles de notation de risque de tiers.

Définir un VRM engagement

Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par des départements, des partenaires ou des filiales dont vous pouvez également évaluer le risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procédure

1. Dans l'onglet **Risque** de , Espace de travail de gestion des fournisseurs sélectionnez **Créer un engagement** dans la zone Actions rapides.
   Le formulaire Créer un engagement de tiers s'ouvre dans l'onglet **Détails** .
2. **Facultatif :** Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.
3. Remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Formulaire Créer un engagement de tiers

Champ	Description
Section Engagement d'un tiers	
Nom	Nom unique pour l'engagement. Idéalement, mentionnez le produit ou le service qui fait l'objet de l'engagement.
Tiers (fournisseur)	Le tiers pour lequel vous créez cet enregistrement d'engagement.
Type	Type de produit ou de service à fournir par l'organisation d'engagement.
Date de début/fin	Entrez des dates de début et de fin pour définir la durée de validité de l'engagement.
Date de début/date de fin du contrat	Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec le tiers.
Date d'expiration du contrat	Date à laquelle l'engagement prend fin officiellement et légalement.
Statut	Sélectionnez l'état actuel de l'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Actif ◦ Intégration ◦ Prospect ◦ Actif non autorisé ◦ Terminé ◦ Intégration rejetée **Remarque :** Un engagement commence à l'état *inactif* . Un engagement passe à l'état *actif* lorsqu'un contrat est en place ou que vous prenez part à une relation active avec le tiers.
Cote de risque	Affiche la cote de risque affectée à l'engagement après qu'une évaluation a été effectuée.
Niveau d'engagement	Niveau utilisé pour cet engagement. Pour plus de détails sur la façon dont le niveau est déterminé, reportez-vous VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers à la section .
Dépenses annuelles / Valeur	Dépense monétaire annuelle associée aux services de cet engagement.
Responsable de l'engagement	Spécifiez la personne qui surveillera, classera par ordre de priorité et donnera suite aux réponses aux questionnaires, problèmes et tâches externes. Cliquez sur le verrou pour verrouiller/déverrouiller le champ.
Propriétaire de l'entreprise	Spécifiez la personne qui connaît bien l'organisation d'engagement et le produit ou les services qui seront engagés. Cliquez sur le verrou pour verrouiller/déverrouiller le champ.
Notes	Saisissez le texte qui décrit l'engagement aux autres utilisateurs.
Section Contact	
Rue, ville, état/ province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour l'organisation d'engagement.
Latitude et longitude	Les valeurs **de latitude** et **de longitude** sont utilisées pour marquer l'emplacement sur la carte de concentration de risque. Consultez TPRM Carte de concentration de risque.
Section des évaluations du risque	
Cote de risque calculée	La **cote de risque calculée calculée**. Il s'agit d'une cote de risque globale pour le tiers, calculée après l'évaluation en regroupant toutes les cotes de risque des évaluateurs du TPR.
Remplacer l'évaluation de risque	Option permettant de remplacer l'évaluation calculée. Si vous cochez la case, spécifiez alors les valeurs suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Cote de risque remplacée. Sélectionnez la nouvelle cote de risque. ○ Remplacé le : le système remplit automatiquement la date à laquelle le remplacement a eu lieu. ○ Justification : entrez la raison pour laquelle vous avez remplacé la valeur.

VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers

Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers dans des catégories de risque potentiel au moment de leur intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents.

Le processus IRQ plus complet remplace la hiérarchisation

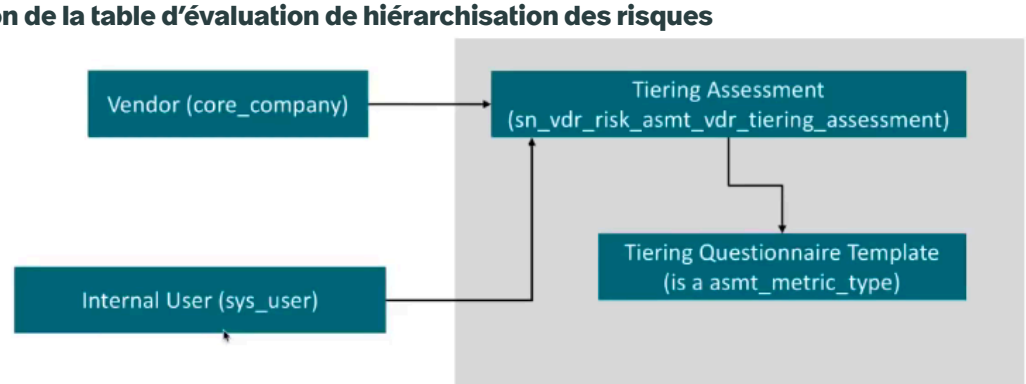
Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation des niveaux d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes grâce à une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par hiérarchisation où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des répondants et du niveau de risque.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous avez la possibilité de dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et de les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Opération héritée

1. La plupart des organisations importent leur portefeuille de tiers via une feuille de calcul ou une intégration à une autre solution d'intégration. Les gestionnaires des risques liés aux tiers (TPR) effectuent des mises à jour continues des informations sur les tiers, y compris les scores de sécurité des risques et les niveaux de risque.
2. Le gestionnaire ou l'évaluateur TPR détermine le niveau de risque ou les catégories d'exposition au risque pour le tiers.
3. Le gestionnaire TPR sélectionne le tiers, affecte le modèle de questionnaire de hiérarchisation et affecte l'évaluateur interne requis pour effectuer l'évaluation.

Relation de la table d'évaluation de hiérarchisation des risques



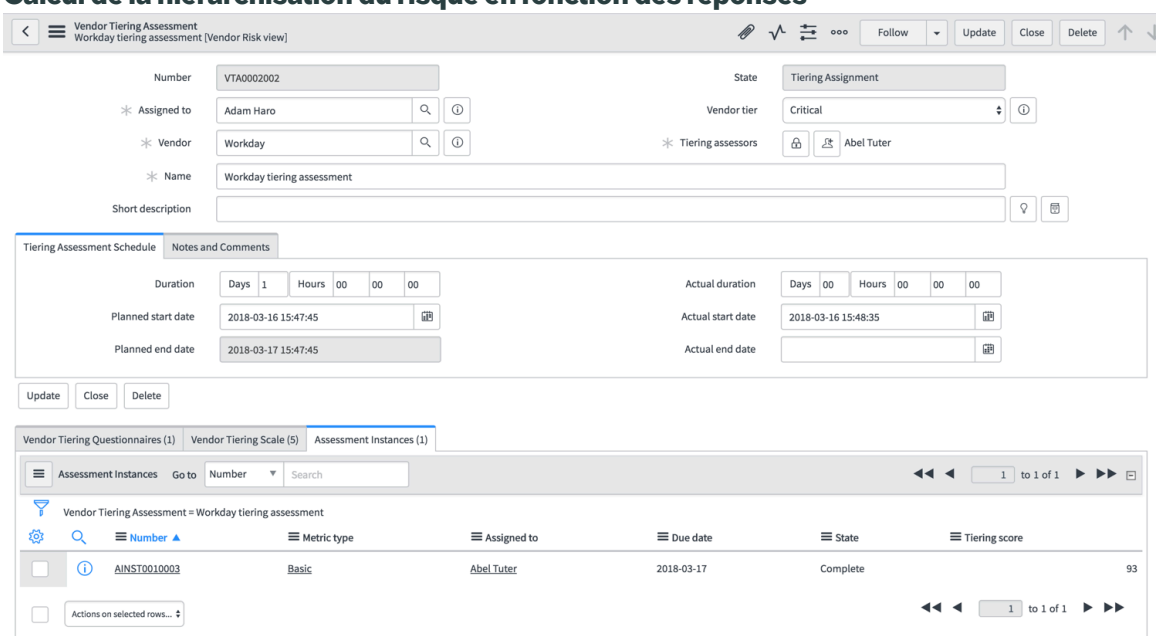
4. Personnes concernées internes accéder à **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** pour terminer et soumettre l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Une fois que l'évaluateur interne a répondu au questionnaire, le système calcule le score de hiérarchisation comme la moyenne de tous les scores. Le gestionnaire TPR peut lancer l'évaluation des risques ou une règle métier configurée peut en envoyer une automatiquement. Lorsque l'évaluation est fermée, le système affecte un niveau de risque au tiers en fonction du score de hiérarchisation.

Calcul de la hiérarchisation du risque en fonction des réponses



Échelle de hiérarchisation des risques et calculs de notation

Processus de hiérarchisation des risques



1. L'évaluation de la hiérarchisation lance une instance d'évaluation pour l'évaluateur interne affecté.
2. La moyenne des scores de réponse est calculée pour générer le score de hiérarchisation.
3. Le score de hiérarchisation est mappé aux niveaux de risque.
4. Le niveau de risque est affecté au tiers lorsque l'évaluation des niveaux est fermée.

Créer une VRM évaluation de la hiérarchisation

L'évaluateur TPR crée une évaluation de hiérarchisation à partir de l'enregistrement du fournisseur, lançant ainsi le cycle de vie de l'évaluation par hiérarchisation des risques du tiers. En outre, les gestionnaires des risques de tiers peuvent sélectionner plusieurs tiers à la fois et déclencher plusieurs évaluations de hiérarchisation des risques de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus IRQ plus complet remplace la hiérarchisation.

Important :

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation des niveaux d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes grâce à une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par hiérarchisation où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des répondants et du niveau de risque.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous avez la possibilité de dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et de les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Procédure
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans l'onglet **Risque** de , Espace de travail de gestion des fournisseurs sélectionnez **Créer une évaluation de la hiérarchisation** dans la zone Actions rapides.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le niveau**.
2. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

Section Évaluation de la hiérarchisation

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation des niveaux.
Description brève	Description de l'évaluation de la hiérarchisation.
Numéro	Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte VTA. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Concerne	Entité à laquelle l'évaluation s'applique : ○ **Tiers** : organisation mère. ○ **Engagement** : organisation au sein du tiers qui fournira le produit ou le service.
Tiers	Fournisseur en cours d'évaluation.
État	○ Brouillon : valeur par défaut pendant la définition de l'évaluation. ○ En attente d'une réponse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Affectation de la hiérarchisation ◦ Fermé
Affecté à	Gestionnaire TPR affecté à la gestion du processus d'évaluation de la hiérarchisation.
Niveau hiérarchique	Niveau de risque pour le tiers. ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Modérée ◦ Faible ◦ Mineur Les résultats de l'évaluation de la hiérarchisation et de l'évaluation des risques aident à déterminer la valeur. Le gestionnaire TPR peut remplacer la valeur.
Évaluateurs de la hiérarchisation	Évaluateurs internes responsables de l'achèvement de l'évaluation de niveau.

Calendrier de l'évaluation de la hiérarchisation

Champ	Description
Calendrier des évaluations de la hiérarchisation	
Durée prévue	Durée estimée de l'évaluation.
Date de début prévue/Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation des niveaux est censé commencer et se terminer.
Durée réelle	Durée nécessaire pour terminer l'évaluation de la hiérarchisation. Cette valeur est calculée à l'aide de la **date d'état réel** et de **la date de fin réelle**.
Date de début effective/ Date de fin effective	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation des niveaux a commencé et s'est terminé
Remarques et commentaires	
Notes de travail	Informations sur le processus d'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur l'évaluation des risques par un tiers.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de manière permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques par un tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
- **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

4. Sélectionnez l'onglet **Questionnaires de hiérarchisation,** sélectionnez les questionnaires à utiliser pour l'évaluation de hiérarchisation, puis cliquez sur **Ajouter** , puis cliquez sur **Ajouter**.

   Remarque : Le système de base comprend un exemple de questionnaire de hiérarchisation appelé **Basique**. Modifiez et enregistrez le questionnaire pour répondre à vos besoins.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Lorsque tous les paramètres sont corrects, cliquez sur **Soumettre l'évaluation**.

Examiner VRM les réponses à l'évaluation de la hiérarchisation

À partir de GRC : TPRM version 15.0.0, la hiérarchisation des risques est un processus hérité que vous n'avez pas besoin d'effectuer. Utilisez plutôt le processus IRQ dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus IRQ plus complet remplace la hiérarchisation.

Important :

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation des niveaux d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes grâce à une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par hiérarchisation où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des répondants et du niveau de risque.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous avez la possibilité de dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et de les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

L'évaluateur TPR peut consulter les réponses à l'évaluation de la hiérarchisation des risques une fois que les parties prenantes internes ont soumis leur évaluation et ajuster la notation en conséquence.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs, cliquez sur l'icône Liste ( ), puis accédez à **Évaluations des risques de hiérarchisation** > **Éléments en cours qui me sont affectés**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations de la hiérarchisation** > **Mes évaluations ouvertes**.
2. Examinez, ajoutez ou modifiez les réponses, selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une VRM évaluation automatisée des risques lorsque le niveau de risque affecté change

Créez une évaluation des risques lorsque le risque change pour un tiers à l'aide d'une règle de soumission d'évaluation basée sur les niveaux. Grâce à ce processus, vous pouvez commencer à réévaluer automatiquement le risque si la source du changement de niveau est l'engagement ou un tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus complet de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) remplace la hiérarchisation.

Important :

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation des niveaux d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes grâce à une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par hiérarchisation où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des répondants et du niveau de risque.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous avez la possibilité de dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et de les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le niveau**.
2. Sélectionnez un enregistrement de règle ou sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseurs de scores de sécurité

Champ	Description
Tiers	Nom du tiers auquel appliquer la règle. Cette règle s'applique également aux engagements du tiers sélectionné. **Remarque :** Laissez le champ vide pour appliquer la règle à tous les tiers et engagements.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver une règle de soumission d'évaluation basée sur les niveaux. Lorsque vous cochez la case, la règle de soumission de l'évaluation basée sur la hiérarchisation est activée. Lorsque vous décochez la case, la règle est désactivée. **Remarque :** Lorsque toutes les règles sont désactivées, les évaluations des risques de tiers ne sont pas automatiquement générées par les changements de niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Couche	Hiérarchisation du risque qui devrait générer automatiquement une évaluation externe : ○ Aucun ○ Critique ○ Élevée ○ Modérée ○ Faible ○ Mineur
Modèle d'évaluation	Modèle à envoyer lorsque l'échelle des niveaux de risque passe au niveau spécifié dans la règle.
Soumettre automatiquement à un tiers	Option permettant de soumettre automatiquement une évaluation externe à un tiers ou à un engagement après la génération de l'évaluation externe. Si l'option n'est pas sélectionnée, l'évaluation externe reste à l'état **Brouillon** après sa création.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Lorsqu'un changement de niveau active la règle, le système génère une évaluation externe et l'envoie au tiers ou à l'engagement. Une évaluation externe n'est envoyée qu'à la source du changement de niveau. Si le tiers ou l'engagement a provoqué le changement de niveau, une évaluation externe est envoyée à la fois au tiers et à l'engagement.

Gestion des évaluations des risques externes : processus hérité

Avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, les parties prenantes créent des problèmes et des tâches, généralement pendant l'état **Génération d'observations** . L'évaluateur du TPR attribue des tiers au besoin et communique en utilisant des flux de commentaires pour parvenir à la fermeture de la non-conformité. Le contact principal du tiers utilise le portail du tiers pour afficher toutes les évaluations.

Workflow d'évaluation externe

1. L'administrateur TPR crée des modèles de questionnaire et de demande de document.
2. Le gestionnaire TPR crée des modèles d'évaluation interne et d'évaluation externe, et crée également les notifications associées au workflow.
3. Le gestionnaire TPR prépare et envoie l'IRQ aux personnes concernées internes.
4. Les personnes concernées internes complètent et soumettent l'évaluation.
5. Après avoir reçu les évaluations de hiérarchisation des risques terminées, l'évaluateur TPR met à jour et ferme l'évaluation de hiérarchisation.
6. Le gestionnaire TPR envoie les évaluations au contact principal du tiers. Les évaluations des risques externes peuvent être envoyées automatiquement en fonction des changements apportés à un score de risque ou à un niveau de risque.
7. Le contact du tiers se connecte au portail du tiers pour terminer l'évaluation des risques.

   Le portail du tiers affiche une liste des évaluations et l'état de chacune d'elles. À partir du portail, le contact principal peut inviter d'autres collaborateurs tiers à effectuer des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

parties des évaluations. Une fois les autres collaborateurs identifiés, le contact principal soumet l'évaluation.

8. L'évaluateur TPR examine les résultats des évaluations et clôt chaque évaluation de tiers, créant ainsi des problèmes à corriger si nécessaire. Lorsqu'un problème est créé pour une question particulière, un indicateur visuel apparaît dans le portail du tiers pour la question.

Rattrapage

La résolution d'un problème signifie que le problème sous-jacent causant la défaillance du contrôle ou l'exposition au risque sera résolu.

Accepter

Accepter un problème signifie que vous créez une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. **Les contrôles acceptés** restent dans un état non conforme jusqu'à ce qu'ils soient réévalués. De cette façon, la question peut être utilisée pour documenter les observations lors des audits.

Information associée

États du cycle de vie d'une évaluation externe

Créer une évaluation externe : processus hérité

Créez une évaluation et lancez le cycle de vie des évaluations des risques de tiers. Une évaluation externe spécifie les détails concernant le tiers ou l'engagement et définit le plan d'achèvement de l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

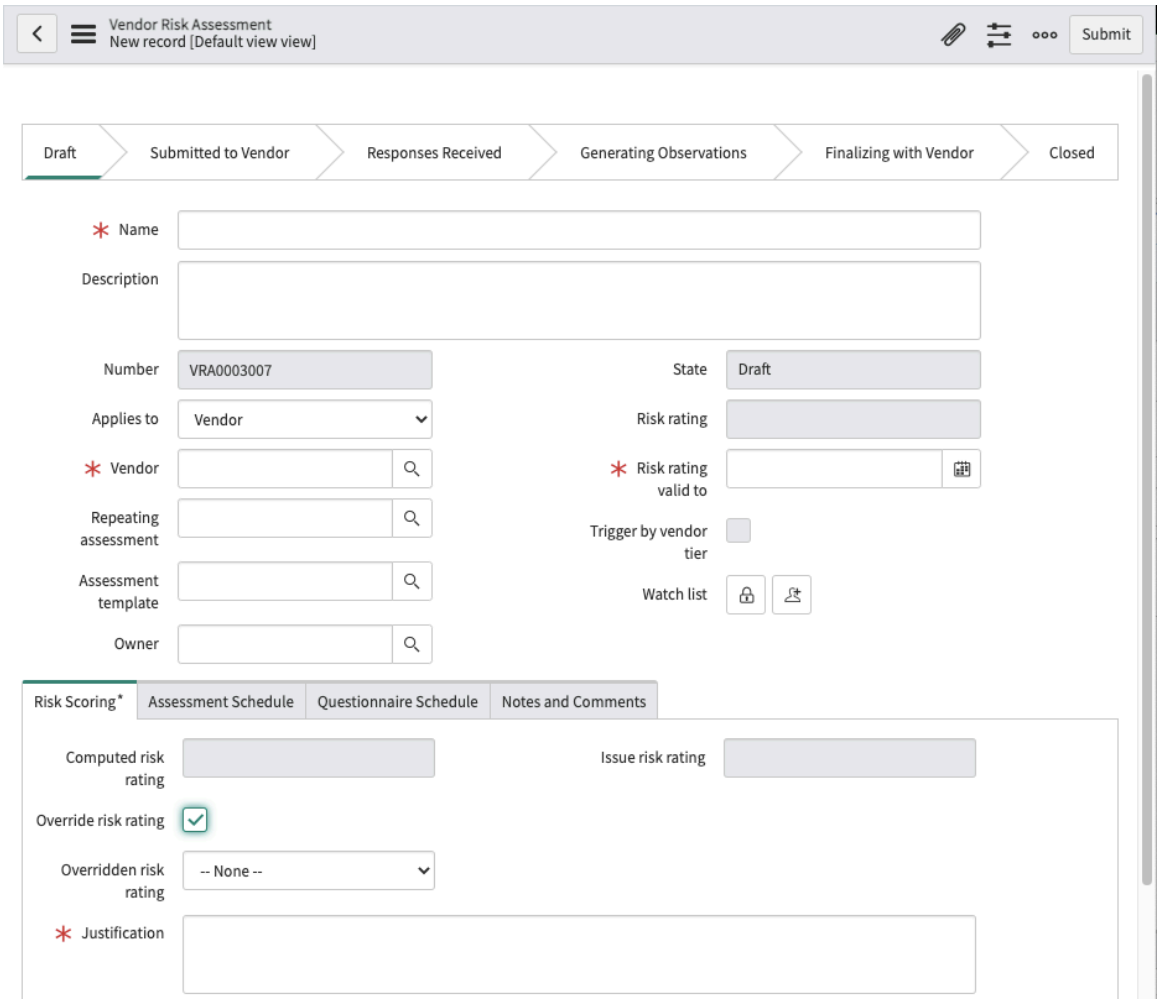
Les évaluations peuvent être créées sur demande ou se répéter selon un calendrier spécifié. Lors de la création d'une évaluation externe sur demande, les gestionnaires de TPR sélectionnent le modèle de questionnaire ou le modèle de demande de document et le tiers. Les gestionnaires de TPR peuvent sélectionner plusieurs tiers à la fois et déclencher automatiquement des évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Toutes les évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire d'évaluation des risques du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie l'évaluation des risques de tiers sur tous les formulaires et listes.
Description	Une explication plus détaillée du problème.
Numéro	Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Concerne	Entité à laquelle l'évaluation s'applique : **Tiers** ou **Engagement**.
Fournisseur	Le tiers évalué. **Remarque :** Vous pouvez réactiver un tiers dont l'état **est Résilié** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l'état du tiers passe à **Actif**.
Engagement	Sélectionnez l'engagement à évaluer. Le champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S'applique à** .
Évaluation récurrente	L'évaluation utilisée pour créer l'évaluation actuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez créer des évaluations récurrentes si vous utilisez le moteur d'évaluation classique. Vous pouvez configurer des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents aux engagements et aux tiers à l'aide de la fonction Gestion pilotée par les événements si vous utilisez le Moteur d'évaluation intelligent. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se répète sur un calendrier et Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation.
Modèle d'évaluation	Sélectionnez un modèle d'évaluation pour créer des questionnaires ou des demandes de documents pour cette évaluation. Pour utiliser plusieurs modèles afin de créer plusieurs questionnaires ou demandes de documents pour l'évaluation, laissez le champ vide.
Propriétaire	Personne qui est propriétaire d'une évaluation à des fins d'audit et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Le propriétaire est responsable de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, ils sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Ils doivent avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR. Pour les nouvelles demandes, si le champ **Propriétaire** est vide, l'action suivante se produit : Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle est dans l'état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page des détails de la demande. Voir Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités. **Remarque :** Si le champ **Propriétaire** est vide et que vous sélectionnez **Démarrer le processus IRQ**, vous devenez le propriétaire.
Groupe d'affectation	Pour les nouvelles demandes, le **groupe d'affectation** est défini sur **Assignateurs de demandes de diligence raisonnable**. Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle est dans l'état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page des détails de la demande. Sur le formulaire de demande de diligence raisonnable : ○ N'importe quel membre du groupe peut sélectionner **Me l'affecter** ou définir le champ **Propriétaire** sur n'importe quel autre membre du groupe. ○ Un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR peut effacer le champ **Groupe d'affectation** ou modifier la valeur pour sélectionner parmi différents évaluateurs TPR dans la liste de sélection **des propriétaires** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	Le processus de collecte des données d'évaluation auprès d'un tiers passe par plusieurs *états*. Consultez la section États du cycle de vie d'une évaluation externe pour les descriptions détaillées.
Cote de risque	La cote de risque globale pour le tiers. ○ Critique ○ Élevée ○ Modérée ○ Faible ○ Mineur **Remarque :** La **cote de risque** est déterminée en trouvant une plage d'échelle de cote de risque dans laquelle le score de risque se situe. Il définit la manière dont une plage minimale et maximale de scores d'évaluation est mappée à un score de risque qualitatif.
Fin de validité de la cote de risque	Date d'expiration de la cote de risque. La date doit être postérieure à la date de fin de validité de la **cote de risque** sur les questionnaires ou demandes de documents associés.
Déclencher par niveau de risque	Cochez cette case pour lancer l'évaluation lorsque le niveau de risque change pour le tiers.
Liste de surveillance	Ajoutez les utilisateurs qui doivent être informés lorsque cet enregistrement est modifié.
Score Risk **Remarque :** Les évaluations des risques sont calculées et affichées après réception des réponses à l'évaluation.	
Cote de risque calculée	Moyenne des cotes de risque du domaine de risque du tiers.
Remplacer l'évaluation de risque	Cochez cette case pour remplacer la cote de risque calculée pour le tiers. Si cette option est sélectionnée, les modifications futures apportées à la cote de risque de l'évaluation n'affecteront que la cote de risque calculée, et non la cote de risque. **Remarque :** Si vous décochez une case sélectionnée, la cote de risque calculée est copiée dans l'évaluation.
Évaluation de risque remplacée	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque.
Justification	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez saisir un motif pour le remplacement.
Cote de risque du problème	Cote de risque pour les problèmes associés aux tiers évalués. La cote de risque du problème est basée sur la priorité des problèmes fermés et la façon dont ils ont été résolus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si le problème a été **fermé et terminé**, cela indique qu'il a été résolu. ○ Si le problème a été **Fermé incomplet**, cela indique que le tiers n'a pas réussi à répondre aux questions associées. ○ Si le problème a été **Fermé annulé**, cela indique qu'il n'a pas eu besoin d'être résolu. Si le problème est fermé et que **l'état** de l'évaluation n'est ni fermé ni annulé, la **cote de risque du problème** est recalculée et affichée. **Remarque :** La **cote de risque calculée** n'est pas affectée par ce calcul.
Remplacer l'évaluation de risque	Option permettant de remplacer la cote de risque calculée pour le tiers. Lorsque cette option est sélectionnée, tout changement futur apporté à la cote de risque de l'évaluation n'affectera que la cote de risque calculée, et non la cote de risque. **Remarque :** Si la case est cochée, puis désélectionnée, la cote de risque calculée est utilisée.
Évaluation de risque remplacée	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque.
Justification	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez saisir un motif pour le remplacement.
Calendrier de l'évaluation	
Durée prévue (jours)	Durée estimée de l'évaluation
Date de début prévue/Date de fin prévue	Dates et heures de début et de fin planifiées du travail sur l'évaluation.
Créé par	Utilisateur qui a créé cet enregistrement.
Créées	Date/heure de création de l'enregistrement.
Durée réelle	Durée de l'évaluation des risques de tiers. Ce champ est calculé à l'aide de la **date d'état réel** et de **la date de fin réelle**.
Date de début effective	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation a commencé.
Date de fin effective	Date et heure d'achèvement de l'évaluation.
Mis à jour	Date/heure de dernière mise à jour de l'enregistrement.
Calendrier du questionnaire	
Durée prévue (jours)	Durée accordée au tiers pour terminer l'évaluation. La valeur est calculée à l'aide de la **date d'état planifiée** et de la **date de fin planifiée**.
Durée de revue (jours)	Temps alloué au client pour examiner tous les questionnaires.
Date d'échéance	Date limite à laquelle le tiers doit répondre et renvoyer tous les questionnaires.

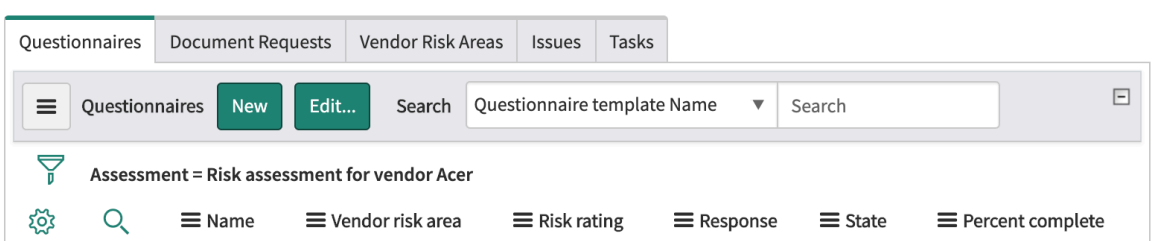
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d'achèvement	Date réelle à laquelle le tiers a terminé tous les questionnaires.
Soumis à un tiers	Date de livraison des questionnaires de tiers.
Nouvelle soumission à un tiers	Date à laquelle les questionnaires sont renvoyés au tiers.
Réponses attendues par	Date à laquelle votre organisation s'attend à ce que les réponses soient renvoyées par le contact de tiers.
Remarques et commentaires	
Notes de travail	Informations sur l'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur l'évaluation.

3. Enregistrez l'enregistrement.

   D'autres listes connexes s'affichent. Si vous avez laissé le champ Modèle **d'évaluation** vide et que vous souhaitez utiliser des modèles d'évaluation pour associer plusieurs questionnaires et/ou demandes de documents à cette évaluation, utilisez les listes connexes Questionnaires ou Demandes de documents.



4. Pour associer des questionnaires et/ou des demandes de documents existants à l'évaluation, procédez comme suit.
   a. Ouvrez la liste connexe Questionnaires ou demandes de documents.
   b. Sélectionnez **Modifier**, sélectionnez les questionnaires ou demandes de documents à utiliser, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Répétez l'opération pour l'autre type de questions, si nécessaire.
5. Pour créer de nouveaux modèles de questionnaire et/ou de demande de document et les associer à l'évaluation, reportez-vous à la section Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document.

> **Important :** À l'étape suivante, vous pouvez choisir de soumettre le questionnaire au tiers. Pour préremplir le questionnaire avec les réponses de la dernière évaluation fermée, vous devez sélectionner l'option **Inclure les réponses précédentes** avant de la soumettre au tiers. Le paramètre ne peut pas être modifié après l'envoi du questionnaire au tiers. Consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document.

6. Sélectionnez **Soumettre à un tiers**.

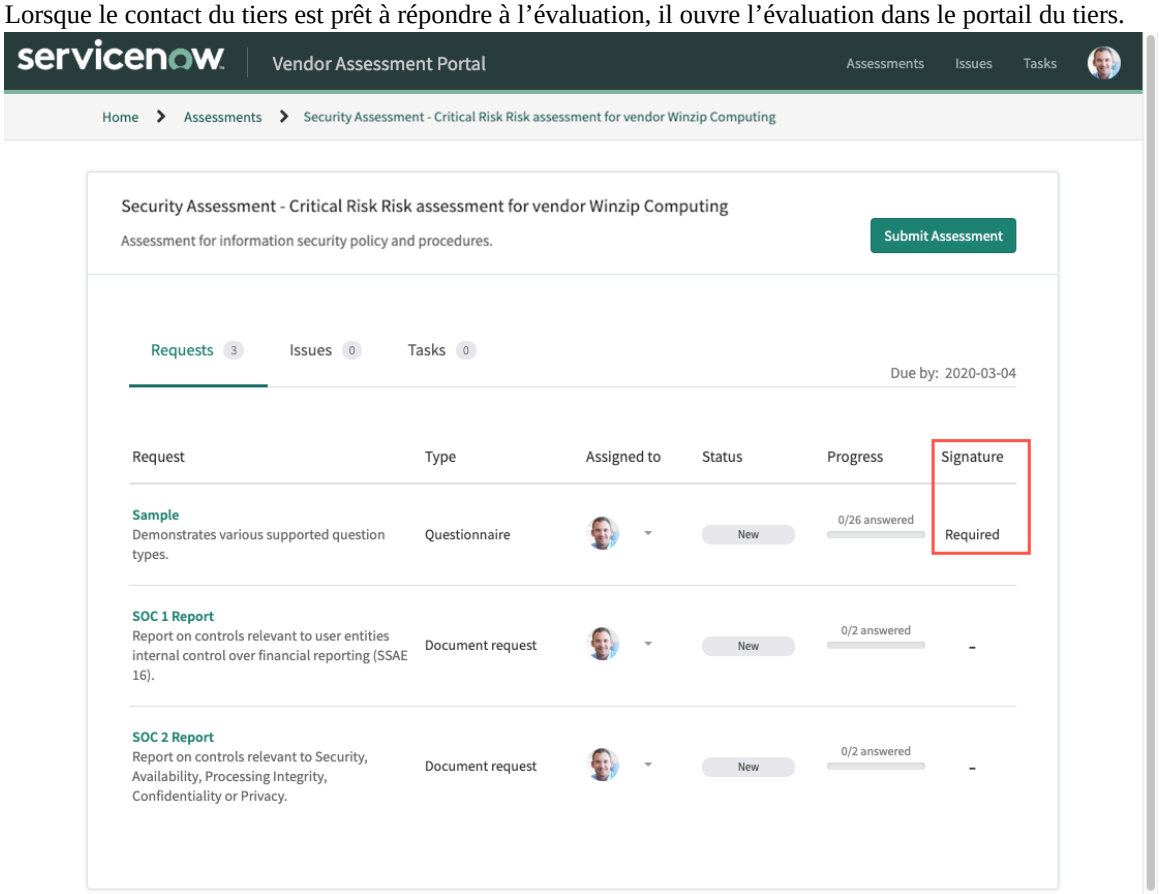
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'état de l'évaluation devient **Soumis à un tiers**.
- Les modèles que vous avez sélectionnés génèrent des questionnaires et/ou des demandes de documents.
- Si l'option **Inclure les réponses précédentes** est sélectionnée pour un questionnaire, les réponses précédentes sont copiées et ajoutées au questionnaire sortant. La notification dans le portail du tiers inclut le numéro, le nom et la date de clôture de l'évaluation qui a fourni les réponses. La notification comprend également un lien vers l'évaluation.
- Le contact de tiers principal reçoit une notification par e-mail qui inclut un lien vers l'évaluation dans le portail du tiers.

Remarque : Lorsque vous utilisez l'option **Inclure les réponses précédentes** , les réponses sont copiées une seule fois de l'évaluation A vers l'évaluation B. Les modifications que vous apporterez à l'évaluation A par la suite ne seront pas reflétées dans l'évaluation B. Les deux évaluations restent distinctes.

7. Lorsque le contact du tiers est prêt à répondre à l'évaluation, il ouvre l'évaluation dans le portail du tiers.



Remarque : Dans l'exemple, l'un des questionnaires nécessite une signature. Le tiers ou l'examinateur doit enregistrer et signer électroniquement le questionnaire ou la demande de document avant qu'il puisse être soumis. Pour plus d'informations, consultez Signatures électroniques sur les questionnaires ou demandes de documents.

8. L'évaluateur TPR déplace l'état de l'évaluation vers **Génération d'observations**.

Pendant ce temps, l'évaluateur TPR peut sélectionner le lien **Afficher la réponse** dans la liste connexe Demandes de documents ou Questionnaires pour afficher la réponse et fournir des commentaires ou modifier les réponses, si nécessaire.

Traduction automatique

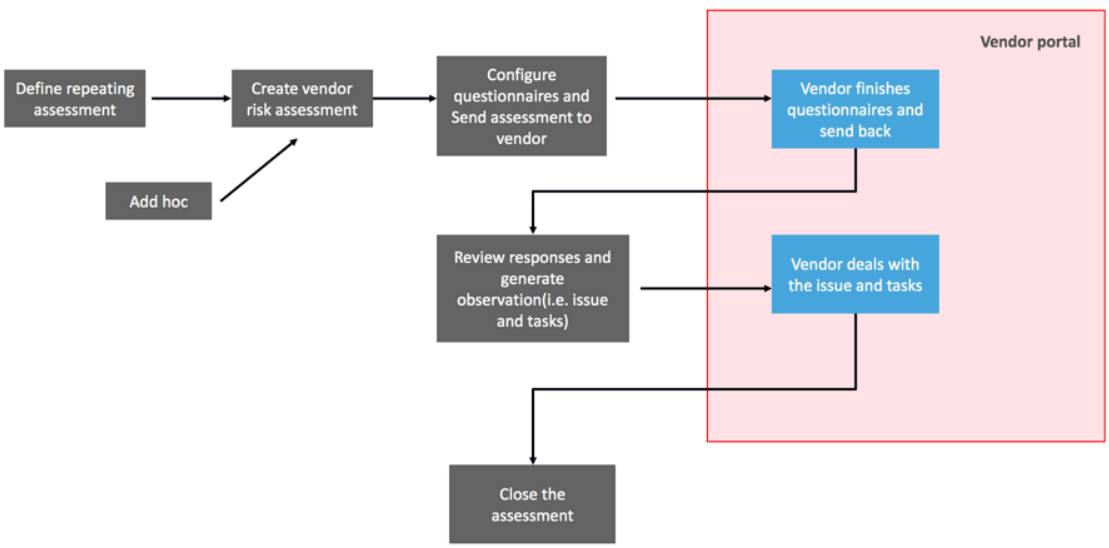
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour tout problème survenu, l'évaluateur TPR crée un problème afin de suivre le processus de rattrapage (Finalisation avec un tiers).

9. L'évaluateur TPR passe l'évaluation à l'état **Fermé** .

Que faire ensuite

L'évaluateur TPR travaille via le portail du tiers avec le tiers pour fermer l'évaluation.



Utilisation des registres tiers de résilience numérique

Utilisez l'application dans le Registre des informations tiers sur la résilience digitale pour créer, mettre à jour et suivre les Espace de travail de gestion des fournisseurs évaluations, les succursales, les entités juridiques, etc., et pour tenir à jour les registres des accords contractuels avec TIC des fournisseurs de services tiers.

Registres tiers sur la résilience digitale

À partir de la version 19.1.x, l'application est prise en charge pour DORA la Registre des informations tiers sur la résilience digitale conformité dans le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

L'application Registre des informations tiers sur la résilience digitale est utilisée pour télécharger le Registres tiers sur la résilience digitale fichier . L'application contient le Microsoft Excel modèle qui inclut tous les onglets à des fins de génération de rapports. Il aide les entités financières à tenir un registre complet de leurs accords contractuels aux TIC Fournisseurs de services tiers niveaux de chaque entité, sous-consolidé et consolidé.

Vous pouvez utiliser Registres tiers sur la résilience digitale pour créer ou modifier des enregistrements en bloc ou individuellement pour les évaluations, les branches, les contrats, les fonctions, les entités juridiques, les chaînes d'approvisionnement, les tiers ou les engagements de tiers à l'aide de la Microsoft Excel fonctionnalité de chargement et de téléchargement.

Remarque : Les IRM utilisateurs de licence professionnelle peuvent accéder Registres tiers sur la résilience digitale dans le Espace de travail de résilience opérationnelle fichier . Les TPRM utilisateurs de licence peuvent accéder Registres tiers sur la résilience digitale au fichier TPRM Espace de travail.

L'application Registres tiers sur la résilience digitale remplit plusieurs fonctions pour les entités :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Aide les entités à suivre leurs TIC risques liés aux tiers.
- Habilite les autorités Union européenne compétentes à superviser TIC et à gérer les risques liés aux tiers au sein des entités financières.
- Aide Autorités européennes de surveillance () à identifier (AESCTPP) pour UE la Fournisseurs de service TIC tiers essentiels supervision de niveau.

Pour plus d'informations sur la configuration Registres tiers sur la résilience digitale et ses cas d'utilisation possibles, consultez Configurer Registres tiers sur la résilience digitale et Cas d'utilisation pour la mise à jour des registres d'informations.

Résilience opérationnelle digitale

Le numérique Résilience opérationnelle fait référence à la capacité d'une entité financière à construire, assurer et examiner son intégrité opérationnelle et sa fiabilité. Elle garantit que l'entité dispose de la gamme complète des TIC capacités connexes nécessaires pour sécuriser son réseau et ses systèmes d'information. Ces systèmes soutiennent la fourniture continue de services financiers et maintiennent leur qualité, même en cas de perturbation. La continuité peut être réalisée directement ou indirectement avec les services fournis par les TIC fournisseurs de services tiers.

Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA)

Le numérique Résilience opérationnelle s'aligne sur le Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA) (DORA). Il s'agit d'un Union européenne règlement (UE) qui est entré en vigueur le 16 janvier 2023 et qui sera applicable à partir du 17 janvier 2025. Elle renforce la TIC sécurité des entités financières supervisées par les Autorités européennes de surveillance autoritésAES et protège le secteur financier européen contre les perturbations numériques majeures.

Pour plus d'informations sur DORA et l'application Registre des informations tiers sur la résilience digitale , reportez-vous à https://www.eba.europa.eu/activities/direct-supervision-and-oversight/digital-operational-resilience-act et Explorer Registres tiers sur la résilience digitale.

Création d'enregistrements pour Registres tiers sur la résilience digitale

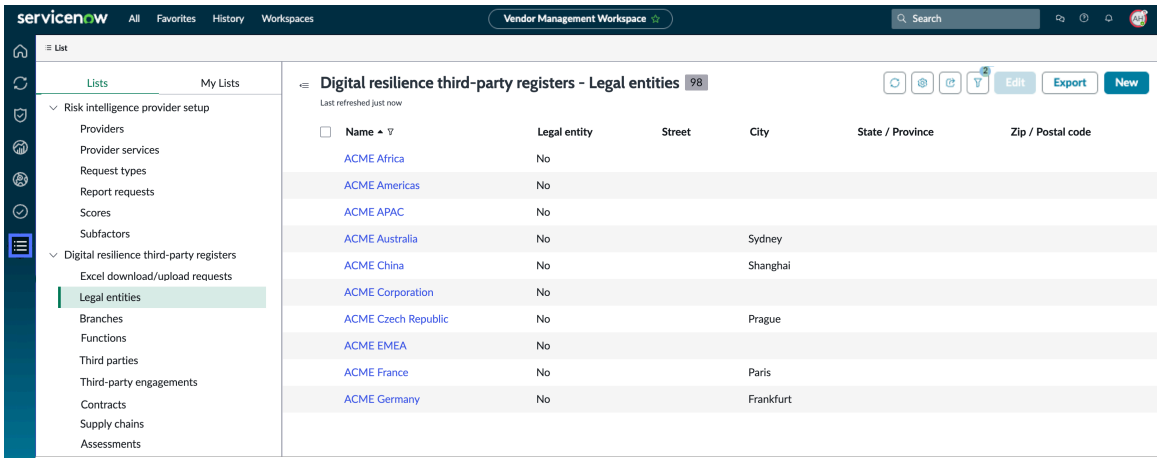
Les évaluateurs des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] et les gestionnaires TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_manager] peuvent créer et mettre à jour ces enregistrements en accédant au Registres tiers sur la résilience digitale .Espace de travail de gestion des fournisseurs Vous devez créer ou mettre à jour ces enregistrements dans un ordre spécifique. Pour plus d'informations sur cette séquence, reportez-vous à la section Création et révision des enregistrements.

Remarque : Les évaluateurs et les gestionnaires TPR peuvent supprimer les enregistrements de tiers, d'engagement de tiers et de contrat. Les administrateurs TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] peuvent supprimer tous les types d'enregistrements en accédant à chaque enregistrement individuel et en sélectionnant **Supprimer**.

L'exemple suivant montre comment les enregistrements apparaissent dans le Registres tiers sur la résilience digitaleEspace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les enregistrements suivants peuvent être créés et mis à jour manuellement.

Entités juridiques

Vous pouvez créer un enregistrement d'entité juridique en accédant au Registres tiers sur la résilience digitale .Espace de travail de gestion des fournisseurs Ici, vous pouvez afficher les entités juridiques existantes et améliorer leurs informations de résilience numérique pour vous conformer DORA aux réglementations. Après l'installation de l'application Registre des informations tiers sur la résilience digitale , une liste connexe **d'entités juridiques** est ajoutée pour les sociétés existantes qui ne sont pas déjà définies comme tierces, ce qui vous permet d'ajouter leurs détails. L'enregistrement d'entité juridique comprend des champs essentiels pour la génération de rapports réglementaires, tels que l'identificateur de l'entité juridique (LEI), le nom, le pays d'immatriculation et le type d'entité. Ces champs sont proposés sous forme de listes de choix dans le système. Le système reconnaît la hiérarchie des entités, sans détails supplémentaires requis pour les sociétés mères ultimes, tandis que les filiales doivent spécifier leur entité mère. La date d'immatriculation de chaque entité juridique est également indiquée. En outre, des détails spécifiques tels que la dernière mise à jour, la date d'intégration, l'état de suppression, la date de suppression, la devise utilisée et la valeur totale des actifs sont documentés pour chaque entité, comme l'exigent les régulateurs pour les entités qui s'engagent avec des tiers externes pour des services techniques externalisés. Les régulateurs exigent ces détails spécifiques pour les entités juridiques qui s'engagent avec des tiers externes pour des services techniques externalisés.

Remarque : Les tiers existants ne sont pas affichés dans la liste des entités juridiques. Les enregistrements de société ne peuvent être définis qu'en tant que tiers ou entité juridique. Pour les sociétés et les entités juridiques, l'option Fournisseur est définie sur **Faux**. (La case n'est pas cochée.)

Pour plus d'informations, Créer une entité juridique et améliorer les données de résilience digitale reportez-vous à , Formulaire Créer une nouvelle société, et Formulaire Créer une entité juridique.

Succursales

Vous pouvez créer un enregistrement de branche en accédant au Registres tiers sur la résilience digitale .Espace de travail de gestion des fournisseurs Cela vous permet d'améliorer les informations sur la résilience numérique de la branche afin de garantir la conformité aux DORA réglementations. Une entité juridique peut exploiter plusieurs succursales dans différentes villes ou différents pays, et toutes ces succursales peuvent être documentées. Lorsqu'une nouvelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

succursale est établie, ses informations doivent être incluses dans les rapports réglementaires. Parmi les détails couramment capturés, citons le nom et la description de la succursale, les détails du propriétaire, les unités business et les départements à des fins de reporting, si la succursale est un siège social ou un autre type, l'ID de la succursale et son pays d'origine. Le numéro de succursale est généré automatiquement et, une fois que tous les détails sont complétés, les informations sont prêtes à être capturées dans le registre d'informations.

Pour plus d'informations, Créer une succursale et améliorer les données sur la résilience numérique reportez-vous à et Formulaire Créer une branche.

Fonction

Vous pouvez créer un enregistrement de fonction en accédant au Registres tiers sur la résilience digitale fichier Espace de travail de gestion des fournisseurs. Ici, vous pouvez ajouter des détails tels que l'identificateur de fonction, l'activité de licence, le nom de la fonction et l'évaluation de la criticité ou de l'importance. Chaque fonction représente un service ou un groupe de services spécifique tel que défini par la loi sur la résilience opérationnelle numérique (DORA). L'enregistrement des fonctions est utilisé pour capturer des informations détaillées sur chaque fonction, y compris du texte descriptif. Une fois l'enregistrement de fonction créé, vous pouvez améliorer ses informations de résilience digitale pour garantir la conformité aux DORA réglementations, en documentant efficacement l'utilisation du service fourni par TIC un tiers.

Pour plus d'informations, Créer une fonction et améliorer les données de résilience digitale reportez-vous à et Formulaire Créer une fonction.

Tiers

Vous pouvez accéder aux enregistrements de tiers existants et les afficher en sélectionnant la liste Tiers dans le Registres tiers sur la résilience digitaleEspace de travail de gestion des fournisseurs. Après l'installation de , Registres tiers sur la résilience digitale une liste connexe **d'informations sur la résilience numérique** est ajoutée sur la page du tiers, ce qui vous permet de configurer les détails des informations sur la résilience numérique.

Ici, vous pouvez afficher l'ID de l'entité juridique du tiers, qui peut être saisi par le numéro de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ou le numéro d'immatriculation de l'entreprise (SIRM). Vous pouvez spécifier le pays d'immatriculation et son code, que le système utilise pour générer l'ID. En outre, vous pouvez indiquer si le tiers est un ultime ou une filiale, inclure le nom du TIC tiers et le type de service qu'il fournit (par exemple, Logiciel en tant que service) et éventuellement noter si une personne agit au nom de l'organisation. Vous pouvez également sélectionner la devise de génération de rapports et saisir les dépenses annuelles totales pour cet engagement.

Pour plus d'informations, Créer un tiers et améliorer les données de résilience digitale reportez-vous à , Formulaire Créer une nouvelle société, et Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers.

Engagements

Vous pouvez accéder aux enregistrements d'engagement de tiers existants et les afficher en sélectionnant la liste Engagements de tiers dans le Registres tiers sur la résilience digitaleEspace de travail de gestion des fournisseurs. Après avoir installé le Registres tiers sur la résilience digitale, la liste connexe **des informations sur la**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

résilience numérique est ajoutée sur la page des engagements de tiers, ce qui vous permet de configurer les détails des informations sur la résilience numérique.

Ici, vous pouvez afficher le nom du tiers, son type, ses dépenses annuelles, son niveau d'engagement et d'autres informations pertinentes. Vous pouvez améliorer les informations sur la résilience numérique de l'enregistrement en créant des TIC enregistrements de fournisseurs de services tiers. Ajoutez TIC des détails sur le fournisseur de service tiers, tels que le nom du fournisseur de service, son code d'identification, le type de services, la devise, et ainsi de TIC suite. Cela améliore les informations sur la résilience numérique de son engagement tiers associé à la conformité avec DORA la réglementation.

Pour plus d'informations, Créer un engagement de tiers et améliorer les données de résilience digitale reportez-vous à , Formulaire Créer un engagement de tiers, et Ajouter des informations sur la résilience digitale aux engagements de tiers.

Contrats

Vous pouvez créer un enregistrement de contrat en accédant au Registres tiers sur la résilience digitale .Espace de travail de gestion des fournisseurs Ici, vous pouvez ajouter des détails tels que le nom du fournisseur, les dates de début et de fin, l'état, le sous-état et d'autres informations pertinentes. Une fois l'enregistrement du contrat établi, vous pouvez améliorer ses informations de résilience numérique pour garantir la conformité avec la DORA réglementation.

Ils Registres tiers sur la résilience digitale fournissent des détails sur les personnes au sein de votre organisation qui utilisent des services externalisés TIC externes, les fonctions et les branches qui les utilisent, ainsi que sur les fournisseurs tiers et leurs engagements. Les contrats servent de lien entre ces aspects, liant les entités juridiques, les succursales et les fonctions à des tiers et à leurs engagements.

Vous pouvez accéder à ces contrats via la liste Contrats du .Registres tiers sur la résilience digitale Vous pouvez également accéder à l'enregistrement d'une entité juridique spécifique, ouvrir la liste connexe **des entités juridiques** et accéder à toutes les informations contractuelles associées. Pour afficher les contrats d'une entité juridique, accédez à l'enregistrement de l'entité juridique, ouvrez la liste connexe **des entités juridiques** et naviguez vers les différents onglets liés aux contrats. Si l'entité signataire du contrat diffère de celle qui l'utilise, ce détail est inclus dans l'enregistrement, avec le fournisseur de service. Les détails saisis dans ces enregistrements peuvent inclure les emplacements de stockage et de traitement des données, la sensibilité des données et la dépendance aux fournisseurs de services, les détails du contrat et de la résiliation, les évaluations annuelles et les numéros de référence contractuels.

Pour plus d'informations, Créer un contrat et améliorer les données de résilience numérique reportez-vous à , Formulaire Créer un contrat, et Formulaire Créer un accord contractuel.

Chaînes d'approvisionnement

Vous pouvez créer un enregistrement de chaîne d'approvisionnement en accédant au Registres tiers sur la résilience digitale .Espace de travail de gestion des fournisseurs Ici, vous pouvez capturer des détails de la chaîne d'approvisionnement, tels que le type des services, l'identificateur de TIC l'entité juridique (LEI) de l'entité qui fournit les TIC services, et ainsi de suite.

Pour plus d'informations, Créer une chaîne d'approvisionnement et améliorer les données de résilience numérique reportez-vous à et Formulaire Créer un accord contractuel.

Évaluations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez créer une évaluation de l'enregistrement TIC de service en accédant au Registres tiers sur la résilience digitale .Espace de travail de gestion des fournisseurs Ici, vous pouvez ajouter des détails tels que le numéro de référence de l'accord contractuel, le code d'identification et le type de code pour le TIC fournisseur de service tiers. Une fois l'évaluation créée, vous pouvez améliorer ses informations sur la résilience numérique pour garantir la conformité à la DORA réglementation. Il est nécessaire d'examiner vos contrats et vos tiers chaque année.

Ajoutez des détails tels que le numéro de référence de l'accord contractuel, le code d'identification et le type de code pour le TIC fournisseur de service tiers. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Pour plus d'informations, Créer une évaluation et améliorer les données de résilience digitale reportez-vous à et Formulaire Créer un accord contractuel.

Pour en savoir plus sur les rôles associés à l'utilisation Registres tiers sur la résilience digitale de , reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

Chargement et téléchargement d'enregistrements

En plus de créer des enregistrements individuels, les évaluateurs et les gestionnaires de TPR peuvent demander le téléchargement d'enregistrements à l'aide de la fonctionnalité de demandes de téléchargement/chargement d'Excel. Pour plus d'informations, Créer une demande de Microsoft Excel téléchargement reportez-vous à , et Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.

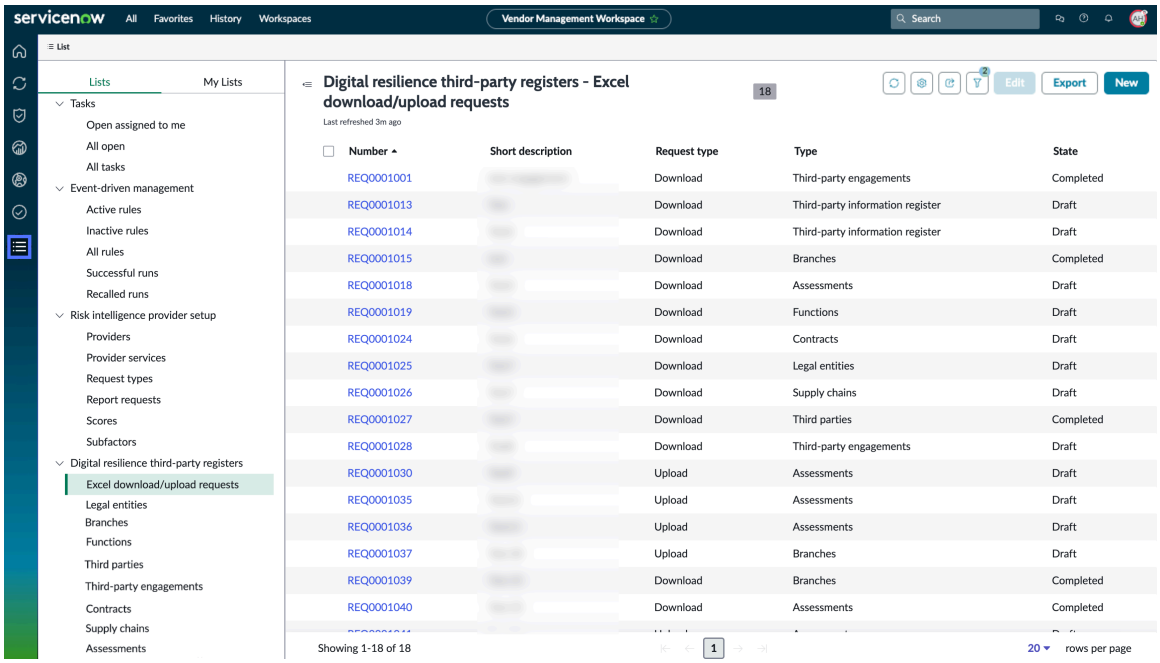
Remarque : Vous devez disposer du rôle d'administrateur TPR pour modifier et supprimer les demandes de téléchargement/chargement Excel.

Les administrateurs de TPR peuvent créer et mettre à jour des enregistrements en bloc à l'aide de la fonctionnalité de demandes de téléchargement/chargement d'Excel. Pour plus d'informations, consultez Créer des enregistrements en bloc et Mettre à jour les enregistrements existants en bloc.

L'exemple suivant montre où vous pouvez afficher et créer des demandes de téléchargement/chargement Excel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Si vous disposez du rôle Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer], vous pouvez exporter une liste de chaque type d'enregistrement en accédant à la liste d'enregistrements souhaitée dans le Registres tiers sur la résilience digitaleEspace de travail de gestion des fournisseurs.

Créer une entité juridique et améliorer les données de résilience digitale

Créer un enregistrement d'entité juridique à Registres tiers sur la résilience digitale l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez ensuite configurer les informations de résilience digitale de l'entité juridique, telles que son nom, son type, son pays et sa hiérarchie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez la liste des entités juridiques dans le Registres tiers sur la résilience digitaleEspace de travail de gestion des fournisseurs, vous pouvez afficher les enregistrements d'entité juridique existants dans le système.

Remarque : Les tiers existants ne sont pas affichés dans la liste des entités juridiques. Les enregistrements de société ne peuvent être définis qu'en tant que tiers ou entité juridique. Pour les sociétés et les entités juridiques, l'option Fournisseur est définie sur **Faux**. (La case n'est pas cochée.)

Lorsque vous installez Registres tiers sur la résilience digitale, l'onglet **Entités juridiques** est ajouté aux pages d'enregistrement de société existantes qui ne sont pas déjà définies comme tiers. Vous pouvez sélectionner l'onglet et configurer les détails de cette entité juridique.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Entités juridiques** , puis créez un enregistrement de société en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer une nouvelle société.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement de société est configuré. Les utilisateurs peuvent configurer l'entité juridique pour la société et les informations sur la résilience digitale dans l'onglet **Entité juridique** de l'enregistrement de société.

5. Pour créer un enregistrement d'entité juridique et configurer ses informations sur la résilience digitale pour DORA la réglementation, accédez à l'onglet **Entité juridique** et sélectionnez **Nouveau**.

   L'enregistrement de l'entité juridique contient les champs qui fournissent les informations requises pour la déclaration réglementaire de l'entité juridique. Il s'agit notamment de détails tels que l'identificateur de l'entité juridique (LEI), le nom, le pays d'enregistrement, le type d'entité (tel que défini par le régulateur), etc. Ces champs sont proposés sous forme de listes de choix dans le système parmi lesquelles les utilisateurs peuvent effectuer une sélection.

   Pour plus d'informations sur la configuration des informations sur la résilience numérique d'une entité juridique, reportez-vous à la section Formulaire Créer une entité juridique.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'enregistrement de société est maintenant associé à une entité juridique. Vous pouvez le confirmer en examinant la colonne Entité juridique de la liste des entités juridiques. Si le champ de colonne affiche Oui, une entité juridique est associée à l'enregistrement de société.

7. Pour modifier un enregistrement d'entité juridique, accédez à l'onglet entité juridique d'un enregistrement de société, sélectionnez l'entité juridique souhaitée, puis sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.

8. Pour exporter des enregistrements d'entité juridique, sélectionnez **Exporter**.

Que faire ensuite

Configurez des succursales pour une entité juridique. Pour plus d'informations, consultez Créer une succursale et améliorer les données sur la résilience numérique.

Formulaire Créer une nouvelle société

Renseignez les champs de l'entité juridique dans le formulaire Créer une société.

Formulaire Créer une nouvelle société

Champ	Description
Nom	Nom unique de la société.
Site web	Détails du site Web de la société.
Numéro DUNS	Numéro d'identification unique de la société généré par l'application. Le numéro du système de numérotation universelle des données est un numéro unique à neuf chiffres qui identifie une entreprise.
Niveau de rang	Niveau de rang pour la société. Options disponibles : • **Partenaire stratégique** • **Partenaire apprécié** • **Fournisseur tactique**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **Fournisseur exclu** • **Autre**
Niveau du tiers	Niveau affecté à la société. Options disponibles : • **1 – Très élevé** • **2 : Élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 – Très faible**
Responsable des fournisseurs	Gestionnaire des fournisseurs de la société.
Propriétaire de l'entreprise	Liste des propriétaires d'entreprise de la société.
Parent	Organisation parente qui détermine la hiérarchie de l'entreprise.
Statut	Statut actuel de la société. Options disponibles : • **Non sélectionné** • **Sélectionné** • **Intégration** • **Prospect** • **Actifs** • **Actif non autorisé** • **Terminé** • **Intégration rejetée**
Cote de risque	Notation attribuée à la société en fonction de l'évaluation des risques. Ce champ est renseigné automatiquement.
Dépenses annuelles totales	Montant total que l'entreprise dépense annuellement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Notes	Autres remarques ou commentaires concernant la société.
Général	
Secteur	Classification du secteur ou de l'industrie pour la société. Options disponibles : • **Agriculture** • **Habillement** • **Gestion bancaire**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **Biotechnologie** • **Produits chimiques** • **Communications** • **Construction** • **Consulting** • **Éducation** • **Électronique** • **Énergie** • **Ingénierie** • **Loisirs** • **Environnemental** • **Finances** • **Alimentation** • **Gouvernement** • **Services de santé** • **Hôtellerie** • **Assurance** • **Machines** • **Production industrielle** • **Média** • **À but non lucratif** • **Loisirs**
Fournisseur	Choix d’identification de la société en tant que fournisseur. Par défaut, cette option est définie sur **False** (case à cocher non cochée) pour les sociétés et les personnes morales.
Fabricant	Fabricants qui produisent les articles que les utilisateurs se procurent.
Nombre d'employés	Nombre d’employés de la société.
Image de bannière	Image de bannière pour la société avec une hauteur comprise entre 60 et 70 pixels.
Joindre une image	Option permettant de joindre l’image de la bannière.
Texte de la bannière	Texte de la bannière qui s’affiche avec l’image de la bannière.
Emplacement	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
Rue, ville, état/province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour la société.
Latitude et longitude	Valeurs utilisées pour marquer l'emplacement de la société sur la carte de concentration de risque.
Aspects financiers	
Coté en bourse	Option permettant de marquer si la société est cotée en bourse.
Code mnémonique	Code mnémonique de la société.
Cotation	Cours de l'action de la société.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel de l'entreprise.
Capitalisation boursière	Capitalisation boursière de la société.
Profits	Bénéfices pour l'entreprise.
Exercice fiscal	Exercice fiscal de la société au format AAAA-MM-JJ.
Cotes de risques	
Cote de risque calculée	Cote de risque calculée. Ce champ est renseigné automatiquement. Il s'agit d'une évaluation globale du risque pour l'entreprise, calculée après l'évaluation en regroupant toutes les évaluations de risque des évaluateurs TPR.
Remplacer l'évaluation de risque	Option permettant de remplacer la cote de risque calculée. Si vous cochez la case, spécifiez alors les valeurs suivantes : • **Cote de risque remplacée** : sélectionnez la nouvelle cote de risque. • Remplacé le : date à laquelle **l'évaluation** ou la justification de risque remplacée est mise à jour. • **Justification** : saisissez le motif du remplacement de la valeur.
Évaluation de risque remplacée	Évaluation modifiée manuellement par un utilisateur, remplaçant l'évaluation calculée par un système. Options disponibles : • **1 – Très élevé** • **2 : Élevé** • **3 : Modéré**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle société (suite)

Champ	Description
	• **4 - Faible** • **5 – Très faible**
Remplacé le	Date de la dernière mise à jour de la cote de risque remplacée ou de sa justification.
Justification	Motif de remplacement de la cote de risque.
Cote de risque de l'évaluation	Niveau de risque pour l’évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque de l'engagement	Niveau de risque pour l’engagement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque subsidiaire	Niveau de risque pour la filiale. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote des renseignements sur les risques	Score qui reflète la probabilité et l’impact d’un événement à risque. Ce champ est renseigné automatiquement.

Formulaire Créer une entité juridique

Renseignez les champs du formulaire Créer une nouvelle entité juridique.

Formulaire Créer une entité juridique

Formulaire Créer une entité juridique

Champ	Description
Informations sur la résilience digitale	
LEI de l'entité	Identificateur de l’entité juridique. Identificateur global unique pour l’entité indiquée dans le registre d’informations. Il utilise le code alphanumérique à 20 caractères basé sur la norme ISO 17442.
Nom de l'entité	Nom juridique de l’entité qui tient et met à jour le registre d’informations.
Pays de l'entité	Code du pays à deux lettres où la licence ou l’enregistrement de l’entité, tel que répertorié dans le registre d’informations, a été délivré.
Type d'entité	Types de l’entité. Identifiez le type de l’entité à l’aide de l’une des options suivantes : • **Établissements de crédit** • **Sociétés d'investissement** • **Contreparties centrales (CCP)** • **Sociétés de gestion des actifs** • **Fournisseurs de services d'informations sur les comptes**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une entité juridique (suite)

Champ	Description
	• **Établissements de monnaie électronique** • **Fournisseurs de services sur crypto-actifs** • **Dépositaire central de sécurité** • **Plateformes de négociation** • **Référentiels centraux** • **Établissement de paiement** • **Autre entité financière** • **Référentiel de titrisation** • **Fournisseurs de services de financement participatif** • **Administrateur de points de référence critiques** • **Agence de notation de crédit** • **Institutions de retraite professionnelle** • **Intermédiaires d'assurance, intermédiaires de réassurance et intermédiaires d'assurance auxiliaires** • **Entreprises d'assurance et de réassurance** • **Fournisseurs de services de déclaration de données** • **Gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs** • **Entité non financière : autre qu'un fournisseur de service TIC intragroupe** • **Entité non financière : fournisseur de service TIC intragroupe** • **Émetteurs de jetons référencés par des actifs**
Hiérarchie de l'entité au sein du groupe	Hiérarchie de l’entité au sein du groupe identifié à l’aide de l’une des options suivantes : • **Parent ultime** • **Parent autre que le parent ultime** • **Filiale** • **Entités autres que les entités du groupe** • **Externalisation**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une entité juridique (suite)

Champ	Description
LEI de la société mère directe de l'entité	Identificateur de l'entité juridique (LEI) de la société mère directe de l'entité indiquée dans le registre d'informations. Ce champ s'affiche lorsque la **hiérarchie de l'entité au sein du champ groupe** a l'une des valeurs suivantes : • **Parent autre que le parent ultime** • **Filiale** • **Entités autres que les entités du groupe** • **Externalisation**
Date de dernière mise à jour	Date de la dernière mise à jour effectuée dans le registre des informations relatives à l'entité au format AAAA-MM-JJ.
Date d'intégration au registre d'informations	Date à laquelle l'entité a été incluse dans le registre d'informations au format AAAA-MM-JJ.
L'entité financière a-t-elle été supprimée du registre d'informations ?	Informations de l'entité juridique, par exemple par exemple si l'entité financière a été supprimée du registre d'informations. Options disponibles : • **Oui** : affiche la **date de suppression dans le champ du registre d'informations** . • **Non** : Si l'entité financière a été supprimée du registre d'informations, la date est renseignée automatiquement dans le champ suivant : **Date de suppression du registre d'informations**.
Devise	Code de devise utilisé dans la préparation des états financiers de l'entité financière.
Valeur du total des actifs : de l'entité financière	Valeur monétaire du total des actifs de l'entité qui utilise les services TIC, selon l'état financier de l'exercice précédent.

Traduction automatique

Créer une succursale et améliorer les données sur la résilience numérique

Créez un enregistrement de branche à Registres tiers sur la résilience digitale l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une entité juridique peut exploiter plusieurs succursales dans différentes villes ou pays, qui peuvent toutes être documentées sur le formulaire. Si une nouvelle branche est lancée, ses informations sont également requises pour les rapports réglementaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Branches** , puis créez une branche en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer une branche.

   Les utilisateurs remplissent généralement les détails suivants de la branche :
   - Nom de la branche et sa description
   - Détails du propriétaire
   - Balisage des unités business et des départements à des fins de génération de rapports
   - Désignation de la succursale comme siège social ou comme succursale différente autre que le siège social
   - ID de la branche et de son pays d'origine

   Le numéro de la branche est généré automatiquement. Une fois les détails de la branche terminés, les informations sont prêtes à être capturées dans le registre d'informations.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour modifier un enregistrement d'entité juridique, accédez à l'onglet entité juridique d'un enregistrement de société, sélectionnez l'entité juridique souhaitée, puis sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.
6. Pour modifier l'enregistrement de branche, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.
7. Pour exporter les enregistrements de **branche, sélectionnez Exporter**.

Que faire ensuite

Spécifier les fonctions associées à une branche. Pour plus d'informations, consultez Créer une fonction et améliorer les données de résilience digitale.

Formulaire Créer une branche

Renseignez les champs du formulaire Créer une branche.

Formulaire Créer une branche

Champ	Description
SysID	GUID (Identifiant unique global) unique de 32 caractères qui identifie chaque enregistrement de branche dans une instance. Fournissez cette valeur si vous souhaitez mettre à jour un enregistrement existant. Fournissez la valeur -1 si vous souhaitez créer un nouvel enregistrement dans le système.
Nom	Nom de la branche.
Description	Description de la branche.
Numéro	Numéro d'identification unique de la branche qui sera généré par l'application, par exemple, BRN0001005. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une branche (suite)

Champ	Description
Département	Département auquel appartient la branche, par exemple, support client, gestion de produit.
Propriétaire	Nom du propriétaire de la succursale.
Unité business	Nom de l'unité business associée à la branche, par exemple, RH, Informatique, Juridique.
Informations sur la résilience digitale	
Est branche différente du siège social de l'entité financière de la branche	Option permettant de confirmer si la succursale est différente du siège social. Options disponibles : • **Oui** : lorsque vous sélectionnez l'option **Oui** , le **type de code d'identification** et **le code d'identification des champs de branche s'affichent** . • **Non**
Type de code d'identification	Type de code d'identification utilisé pour la succursale. Options disponibles : • **LEI** • **Autre**
Code d'identification de la branche	Une succursale à l'étranger de l'entité financière, identifiée de manière unique par un code spécifique, par exemple FB97521. L'entité financière utilise l'identificateur de l'entité juridique (LEI) de la branche ou un autre code d'identification pour la distinguer.
LEI du siège social de l'entité financière de la branche	Identificateur de l'entité juridique (LEI) du siège social de l'entité financière à laquelle la branche appartient, par exemple, LEIACMEGermany001 ou LEIACMEAmericas001
Nom de la branche	Nom de la branche utilisée pour l'identification. Lorsque le LEI du siège social de l'entité financière de la succursale est saisi, ce champ est renseigné automatiquement, par exemple, succursale de Francfort.
Pays de la branche	Code du pays à deux lettres de l'emplacement de la succursale. Lorsque le LEI du siège social de l'entité financière de la branche est saisi, ce champ est renseigné automatiquement, par exemple, Allemagne.

Créer une fonction et améliorer les données de résilience digitale

Créez un enregistrement de fonction dans Registres tiers sur la résilience digitale Utilisez Gestion des risques liés aux tiers où vous pouvez configurer les détails de la fonction, tels que l'identificateur de fonction, l'activité de licence, le nom de la fonction, la criticité ou les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

détails d'évaluation de l'importance. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une entité juridique peut avoir plusieurs succursales et différentes fonctions fonctionnent dans ces succursales. Ainsi, les personnes morales, les succursales et les fonctions sont les utilisateurs du TIC service externalisé.

Une fonction peut être un service, une offre de service ou un processus.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Fonctions** , puis créez une fonction en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer une fonction.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Une organisation peut avoir différentes fonctions, chacune représentant un service, des offres de service ou un groupe de services spécifiques et leurs offres de service, tels que définis par le Loi sur la résilience opérationnelle digitale (DORA) (DORA). Vous pouvez sélectionner et afficher ces fonctions. Le formulaire de fonctions est conçu pour capturer les informations détaillées sur chaque fonction.

   Vous pouvez également ajouter du texte descriptif sur le formulaire. Une fois terminé, vous avez capturé les détails sur l'utilisation du service de technologie de l'information et des communications TIC fourni par un tiers.

5. Pour modifier l'enregistrement de la fonction, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.
6. Pour exporter des enregistrements de fonction, sélectionnez **Exporter**.

Formulaire Créer une fonction
Renseignez les champs du formulaire Créer une fonction.

Formulaire Créer une fonction

Champ	Description
Nom	Nom de la fonction, par exemple Comptabilité financière.
Description	Description de la fonction.
Numéro	Numéro d'identification unique de la fonction qui sera générée par l'application, par exemple, FUN0001003. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une fonction (suite)

Champ	Description
Département	Département auquel la fonction appartient ; par exemple, Finances.
Propriétaire	Nom du propriétaire de la fonction.
Unité business	Nom de l'unité business associée à la fonction, par exemple, RH, Informatique, Juridique.
Informations sur la résilience digitale	
Identificateur de fonction	Identificateur de fonction composé de la lettre F (majuscule) suivie d'un nombre naturel (par exemple, « F1 » pour le 1er identificateur de fonction et « Fn » pour le nième identificateur de fonction, avec « n » nombre naturel). Par exemple, lorsque vous créez des fonctions plus récentes, il s'agit de F1, F2, F3, etc. Ce champ est renseigné automatiquement.
Activité sous licence	Activité autorisée visée à l'annexe II pour différents types d'entités financières. Liste des activités auxquelles la fonction est associée. L'activité autorisée est une liste déroulante particulière fournie par l'utilisateur et l'ensemble de valeurs exigées par le régulateur.
Nom de fonction	Nom de la fonction en fonction de l'organisation interne de l'entité financière, par exemple, Comptabilité financière.
LEI de l'entité financière	Entité financière utilisant le LEI, code alphanumérique à 20 caractères, par exemple, LEIACMEGermany001.
Type de fonction	Type de la fonction. Options disponibles : • **Option d'entreprise** • **Service d'entreprise** • **Processus de gestion** • **Offre de service** • **Est un objet indépendant** Lorsque vous sélectionnez l'option **Capacité métier** , le champ **Sélectionner la capacité métier** s'affiche. Lorsque vous sélectionnez les options **Service d'entreprise**, **Processus de gestion** ou **Offre de service** , les champs suivants s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une fonction (suite)

Champ	Description
	• **Sélectionner le service d'entreprise** • **Sélectionner le processus business** • **Sélectionner l'offre de service**
Évaluation de la criticité ou de l'importance	Criticité ou importance de la fonction selon l'évaluation de l'entité financière. Options disponibles : • **Oui** • **Non** • **Évaluation non effectuée**
Motif de la criticité ou de l'importance	Brève explication des motifs pour classifier la fonction comme critique ou importante. Un maximum de 300 caractères est autorisé.
Date de la dernière évaluation de la criticité ou de l'importance	Date de la dernière évaluation de criticité ou d'importance si la fonction est prise en charge par des services TIC fournis par des fournisseurs de services TIC tiers. Si vous avez Résilience opérationnelle, ces informations sont renseignées automatiquement. Si ce n'est Résilience opérationnelle pas le cas et que vous utilisez l'application avec TPRM, vous devez remplir ces informations manuellement. Si la fonction est liée à un service et que vous avez Résilience opérationnelle, et que vous avez terminé une évaluation de l'importance et de l'impact, les valeurs par défaut sont copiées à partir de cette évaluation.
Objectif de temps de reprise de la fonction	Objectif de temps de reprise de la fonction en nombre d'heures. Si l'objectif de temps de reprise est inférieur à une heure, « 1 » est indiqué. Si l'objectif de temps de reprise de la fonction n'est pas défini, « 0 » est indiqué. Si une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) a été effectuée pour le processus business, le service ou l'offre de service, et que Business Continuity Management (BCM) est également configuré dans la même instance, les valeurs sont copiées à partir du BIA pertinent pour cette fonction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une fonction (suite)

Champ	Description
Objectif de point de reprise de la fonction	Objectif de point de reprise de la fonction en nombre d'heures. Si l'objectif de point de reprise est inférieur à une heure, « 1 » est indiqué. Si l'objectif de point de reprise de la fonction n'est pas défini, « 0 » est indiqué. Si une analyse d'impact sur l'entreprise (BIA) a été effectuée pour le processus business, le service ou l'offre de service, et que Business Continuity Management (BCM) est également configuré dans la même instance, les valeurs sont copiées à partir du BIA pertinent pour cette fonction.
Impact de l'interruption de la fonction	Impact de l'interruption de la fonction selon l'évaluation de l'entité financière. L'une des options de la liste déroulante correspondante est utilisée. Options disponibles : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé** • **Évaluation non effectuée**

Créer un tiers et améliorer les données de résilience digitale

Créez un enregistrement de tiers à Registres tiers sur la résilience digitale l'aide Gestion des risques liés aux tiers de . Ajoutez les détails de la société tierce, tels que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son gestionnaire des fournisseurs. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En sélectionnant la liste Tiers dans Registres tiers sur la résilience digitale le Espace de travail de gestion des fournisseurs, vous pouvez accéder aux tiers existants dans le système et les afficher.

Après l'installation de , Registres tiers sur la résilience digitale l'onglet Informations sur la **résilience digitale** est ajouté pour les tiers. Vous pouvez ouvrir cet onglet et configurer les détails des informations sur la résilience numérique.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Tiers** , puis Créez un tiers en sélectionnant **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer une nouvelle société.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour configurer les informations sur la résilience numérique pour DORA la réglementation, accédez à l'onglet Informations sur la **résilience numérique** du tiers et sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers.

7. Pour modifier l'enregistrement de la société tierce, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.
8. Pour exporter des enregistrements de société tierce, sélectionnez **Exporter**.
9. Pour supprimer l'enregistrement de société tiers, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Formulaire Créer une nouvelle société

Renseignez les champs du tiers dans le formulaire Créer une société.

Formulaire Créer une nouvelle société

Champ	Description
Nom	Nom du tiers.
Téléphone	Numéro de téléphone du tiers.
Télécopie	Numéro de fax du tiers.
Rue, ville, état/province, code postal	Informations de contact standard pour le tiers.
Fabricant	Option permettant de marquer le tiers comme fabricant.
Fournisseur	Option permettant de marquer le tiers comme fournisseur.
Code mnémonique	Code mnémonique du tiers.
Cotation	Cotation du tiers.
Notes	Détails supplémentaires du tiers.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers

Renseignez les champs du formulaire Créer un fournisseur de service TIC tiers.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers

Champ	Description
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code utilisé pour identifier le fournisseur de service TIC tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers (suite)

Champ	Description
	Options disponibles : • **LEI** • **EUID** • **Pays Code_CRN** : Numéro d'immatriculation de la société • **Pays Code_VAT** : Numéro d'identification de la taxe sur la valeur ajoutée • **Pays Code_PNR** : Enregistrement de nom passager • **Pays Code_NIN** : Numéro d'identification national
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers.
Type de code d'identification supplémentaire du fournisseur de service TIC	Type de code d'identification supplémentaire permettant d'identifier le fournisseur de service TIC. Options disponibles : • **LEI** • **EUID** • **Pays Code_CRN** : Numéro d'immatriculation de la société • **Pays Code_VAT** : Numéro d'identification de la taxe sur la valeur ajoutée • **Pays Code_PNR** : Enregistrement de nom passager • **Pays Code_NIN** : Numéro d'identification national
Code d'identification supplémentaire pour identifier le fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification supplémentaire pour identifier le fournisseur de service TIC tiers.
Type de personne du fournisseur de service TIC tiers	Type de personne du fournisseur de service TIC tiers. Options disponibles : • **Personne juridique, à l'exclusion de la personne physique agissant à titre professionnel** • **Personne physique agissant à titre professionnel**
Pays du siège social du fournisseur de service TIC tiers	Pays où se trouve le siège social du fournisseur de service TIC tiers.
Dénomination sociale du fournisseur de service TIC tiers	Nom juridique du fournisseur de service TIC tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers (suite)

Champ	Description
Nom du fournisseur de service TIC tiers	Nom du fournisseur de service TIC tiers. Ce champ peut répertorier une marque ou un nom commercial couramment utilisé sous lequel le fournisseur de service TIC tiers opère, qui peut ne pas correspondre exactement à la dénomination sociale.
Devise	Devise du pays où se trouve le siège social du fournisseur de service TIC tiers.
Dépenses annuelles totales ou coût estimé du fournisseur de service TIC tiers	Dépenses annuelles totales ou coût estimé du fournisseur de service TIC tiers.
Ce tiers est-il le tiers ultime ?	Option permettant de confirmer si le tiers est le tiers ultime. Options disponibles : • **Oui** • **Non**
Code d'identification de la société mère ultime du fournisseur de service TIC	Code d'identification du parent ultime du fournisseur de service TIC.
Type code d'identification du parent ultime du fournisseur de service TIC	Type de code utilisé pour identifier le parent ultime du fournisseur de service TIC. Options disponibles : • **LEI** • **EUID** • **Pays Code_CRN** : Numéro d'immatriculation de la société • **Pays Code_VAT** : Numéro d'identification de la taxe sur la valeur ajoutée • **Pays Code_PNR** : Enregistrement de nom passager • **Pays Code_NIN** : Numéro d'identification national

Créer un engagement de tiers et améliorer les données de résilience digitale

Créer un enregistrement d'engagement de tiers à Registres tiers sur la résilience digitale l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. Ajoutez des détails de l'engagement du tiers, tels que le nom du tiers, son type, ses dépenses annuelles et son niveau d'engagement. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En sélectionnant l'élément de menu Engagements de tiers dans le Registres tiers sur la résilience digitaleEspace de travail de gestion des fournisseurs, vous pouvez accéder aux engagements de tiers existants et les afficher dans le système.

L'onglet **d'informations sur la résilience digitale** est également disponible pour le module Engagement de tiers, ce qui vous permet de générer des rapports sur les engagements de tiers à un niveau plus détaillé et plus granulaire.

Après l'installation de , Registres tiers sur la résilience digitale l'onglet **Informations sur la résilience digitale** est ajouté pour les engagements de tiers. Vous pouvez ouvrir cet onglet et configurer les détails des informations sur la résilience numérique.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Engagements de tiers** , puis créez un engagement de tiers en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un engagement de tiers.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Ajouter des informations sur la résilience numérique.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter des informations sur la résilience digitale aux engagements de tiers.
6. Pour modifier les enregistrements d'engagement tiers, sélectionnez-les dans la liste et sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.
7. Pour exporter l'enregistrement d'engagement du tiers, sélectionnez **Exporter**.

Formulaire Créer un engagement de tiers

Utilisez le formulaire Créer un engagement de tiers pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer un enregistrement d'engagement de tiers à Registres tiers sur la résilience digitale l'aide Gestion des risques liés aux tiers de . En tant qu'évaluateur des risques de tiers, vous pouvez créer un enregistrement d'engagement de tiers.

Formulaire Créer un engagement de tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'engagement. Idéalement, mentionnez le produit ou le service qui fait l'objet de l'engagement.
Tiers	Le tiers pour lequel vous créez cet enregistrement d'engagement.
Type	Type de produit ou de service à fournir par l'organisation d'engagement.
Date de début	Entrez des dates de début et de fin pour définir la durée de validité de l'engagement.
Date de fin	Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec le tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un engagement de tiers (suite)

Champ	Description
Statut	Sélectionnez l'état actuel de l'engagement. Options disponibles : • **Actifs** • **Intégration** • **Prospect** • **Actif non autorisé** • **Terminé** • **Intégration rejetée**
Cote de risque	Affiche la cote de risque affectée à l'engagement après qu'une évaluation a été effectuée.
Niveau d'engagement	Niveau utilisé pour cet engagement. Pour plus de détails sur la façon dont le niveau est déterminé, reportez-vous VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers à la section .
Dépenses annuelles	Dépense monétaire annuelle associée aux services de cet engagement.
Responsable de l'engagement	Spécifiez la personne qui surveillera, classera par ordre de priorité et donnera suite aux réponses aux questionnaires, problèmes et tâches externes. Sélectionnez le verrou pour verrouiller/déverrouiller le champ.
Propriétaire de l'entreprise	Spécifiez la personne qui connaît bien l'organisation d'engagement et le produit ou les services qui seront engagés. Sélectionnez le verrou pour verrouiller/déverrouiller le champ.
Notes	Saisissez le texte qui décrit l'engagement aux autres utilisateurs.
Engagement d'un tiers : contact	
Rue, ville, état/province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour l'organisation d'engagement.
Latitude et longitude	Les valeurs **de latitude** et **de longitude** sont utilisées pour marquer l'emplacement sur la carte de concentration de risque. Consultez TPRM Carte de concentration de risque.
Cotes de risques	
Cote de risque calculée	**Cote de risque calculée calculée**. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un engagement de tiers (suite)

Champ	Description
	Il s'agit d'une cote de risque globale pour le tiers, calculée après l'évaluation en regroupant toutes les cotes de risque des évaluateurs du TPR.
Remplacer l'évaluation de risque	Option permettant de remplacer l'évaluation calculée. Si vous cochez la case, spécifiez alors les valeurs suivantes : • Cote de risque remplacée : sélectionnez la nouvelle cote de risque. • Remplacé le : date à laquelle l'évaluation ou la justification de risque remplacée est mise à jour. • Justification : saisissez le motif du remplacement de la valeur.
Évaluation de risque remplacée	Évaluation modifiée manuellement par un utilisateur, remplaçant l'évaluation calculée par un système. Options disponibles : • **1 – Très élevé** • **2 : Élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 – Très faible**
Remplacé le	Date de mise à jour du remplacement de la cote ou de la justification de risque.
Justification	Motif de remplacement de la valeur.
Cote de risque de l'évaluation	Cote de risque pour l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque de l'engagement	Cote de risque pour l'engagement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote de risque subsidiaire	Cote de risque pour la filiale. Ce champ est renseigné automatiquement.
Cote des renseignements sur les risques	Score qui correspond à la probabilité et à la conséquence d'un événement à risque. Ce champ est renseigné automatiquement.
Listes connexes sur le formulaire	
Contacts d'engagement	Contacts d'engagement pour l'engagement de tiers.
Services d'entreprise	Services d'entreprise liés à l'engagement de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un engagement de tiers (suite)

Champ	Description
Évaluations de la hiérarchisation	Évaluations de la hiérarchisation de l'engagement de tiers.
Évaluations récurrentes	Évaluations répétées de l'engagement de tiers. **Remarque :** Vous pouvez créer des évaluations récurrentes si vous utilisez le moteur d'évaluation classique. Vous pouvez configurer des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents aux engagements et aux tiers à l'aide de la fonction Gestion pilotée par les événements si vous utilisez le Moteur d'évaluation intelligent. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation des risques pour qu'elle se répète sur un calendrier et Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d'évaluation.
Évaluations	Évaluations de l'engagement de tiers.
Domaines de risque de tiers	Domaines de risque liés à l'engagement de tiers.
Problèmes	Problèmes liés à l'engagement de tiers.
Tâches	Tâches liées à l'engagement de tiers.
Types d'entité	Types d'entité associés à l'engagement de tiers.
Informations sur la résilience digitale	Informations sur la résilience digitale pour l'engagement de tiers. Vous pouvez ajouter les paramètres suivants : • Nom • Tiers • Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers • Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers • Nom du fournisseur de service TIC tiers

Ajouter des informations sur la résilience digitale aux engagements de tiers

Ajoutez des informations sur la résilience digitale aux engagements de tiers en créant des enregistrements de fournisseur de service TIC tiers lors de l'utilisation Registres tiers sur la résilience digitaleGestion des risques liés aux tiers. Ajoutez des détails tels que le nom du fournisseur de service, son code d'identification, le type de services TIC, la devise, etc. Cela améliore les informations sur la résilience numérique de son engagement tiers associé à la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Engagements de tiers** et sélectionnez l'enregistrement d'engagement souhaité.
3. Sélectionnez l'onglet **Informations sur la résilience digitale** , puis créez un fournisseur de TIC service tiers en sélectionnant **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau fournisseur de service TIC tiers.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'enregistrement TIC du fournisseur de service tiers est créé et ses détails s'affichent dans l'onglet **Détails** de l'enregistrement TIC du fournisseur de service tiers. Vous pouvez confirmer quels engagements de tiers ont des informations de résilience digitale associées en consultant la colonne Informations sur la résilience digitale de la liste des engagements de tiers. Si le champ de colonne indique Oui, les informations sur la résilience digitale sont associées à l'enregistrement d'engagement du tiers.

Créer un contrat et améliorer les données de résilience numérique

Créez un enregistrement de contrat dans Registres tiers sur la résilience digitale à l'aide Gestion des risques liés aux tiers duquel vous ajoutez des détails du contrat tels que le nom du fournisseur, les dates de début et de fin, l'état, le sous-état. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ils Registres tiers sur la résilience digitale comprennent des détails sur les personnes au sein de votre organisation qui utilisent des services externalisés TIC externes, les fonctions et les branches qui les utilisent, ainsi que les fournisseurs tiers et leurs engagements. Les contrats lient ces deux aspects.

Les contrats lient les deux parties, celles qui utilisent les informations et celles qui les fournissent. Essentiellement, ils lient les entités juridiques, les succursales et les fonctions à des tiers et à des engagements de tiers.

Vous pouvez accéder aux contrats à partir de l'élément de menu Contrats dans Registres tiers sur la résilience digitale. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement des entités juridiques, ouvrir l'onglet Entités juridiques, puis accéder aux contrats.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Contrats** , puis créez un contrat en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un contrat.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour soumettre le contrat pour révision, sélectionnez **Soumettre pour révision**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour ajouter des entités signataires du contrat pour l'utilisation des services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Entités signataires du contrat pour utiliser le service** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour ajouter des entités utilisant les services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Entités utilisant des services** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque : Lorsque plusieurs entités sont créées à l'aide des services TIC, la combinaison du LEI et de la nature de l'entité doit être unique. Si la nature de l'entité est une branche, la combinaison du LEI de l'entité, de la nature de l'entité et du code d'identification de la branche doit être unique.

10. Pour ajouter des entités signataires du contrat de fourniture de services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Entité fournissant des services** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
12. Pour ajouter des tiers signataires du contrat de fourniture des services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Tiers signataire du contrat de services de l'enregistrement** du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Pour ajouter des engagements de tiers signant le contrat de fourniture des services TIC associés au contrat, accédez à la liste connexe **Engagements de tiers signant le contrat** de l'enregistrement du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Pour configurer les informations sur la résilience numérique pour la réglementation, accédez à la liste connexe **Informations spécifiques** et créez un accord contractuel en DORA sélectionnant **Nouveau**.
17. Remplissez les champs du formulaire.
18. Sélectionnez **Enregistrer**.
19. Pour ajouter des accords contractuels intragroupe, accédez à l'onglet **Accords contractuels intragroupe** du contrat et sélectionnez **Ajouter**.
20. Sélectionnez **Enregistrer**.
21. Pour ajouter des chaînes d'approvisionnement de service TIC associées au contrat, accédez à l'onglet **Chaînes d'approvisionnement de service TIC** du contrat, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.
22. Sélectionnez **Enregistrer**.
23. Pour ajouter des évaluations des services TIC associés au contrat, accédez à l'onglet **Évaluations des services TIC** du contrat, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs.
24. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un accord contractuel.
25. Pour modifier l'enregistrement du contrat, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Enregistrer** après avoir effectué vos modifications.
26. Pour exporter des enregistrements de contrat, sélectionnez **Exporter**.
27. Pour supprimer l'enregistrement du contrat, sélectionnez-le dans la liste et sélectionnez **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un contrat

Renseignez les champs du formulaire Créer un contrat.

Formulaire Créer un contrat

Champ	Description
Contrat	
Numéro du contrat	Numéro d'identificateur unique de l'accord contractuel, par exemple, CNTR0009002. Ce champ est renseigné automatiquement.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de référence interne de l'accord contractuel affecté par l'entité financière. Il est utilisé pour identifier l'accord contractuel entre l'entité financière et le fournisseur de service TIC tiers direct.
Nom	Nom et brève description du contrat.
Type d'accord contractuel	Type d'accord contractuel identifié à l'aide de l'une des options dans la liste déroulante correspondante : • **Accord autonome** • **Accord global** • **Accord ultérieur ou associé**
État	État du contrat. Par exemple, l'état Brouillon.
Modèle de contrat	Type de contrat en cours de création tel qu'un contrat de service ou d'achat.
Devise	Code de la devise utilisée pour déclarer le montant.
Dépense annuelle ou coût estimé pour l'année précédente	Dépenses annuelles ou coût estimé (ou transfert intra-groupe) de l'accord de service TIC pour l'année précédente.
Description	Description détaillée du contrat.

Formulaire Créer un accord contractuel

Renseignez les champs du formulaire Créer un accord contractuel.

Formulaire Créer un accord contractuel

Formulaire Créer un accord contractuel

Champ	Description
Accord contractuel	
Numéro du contrat	Numéro d'identificateur unique de l'accord contractuel, par exemple, CNTR0009002. Ce champ est renseigné automatiquement.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de référence interne de l'accord contractuel affecté par l'entité financière. Il est utilisé pour identifier l'accord contractuel entre l'entité financière et le fournisseur de service TIC tiers direct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Nom	Nom et brève description du contrat.
Type d'accord contractuel	Type d'accord contractuel identifié à l'aide de l'une des options dans la liste déroulante correspondante : • **Accord autonome** • **Accord global** • **Accord ultérieur ou associé**
État	État du contrat. Par exemple, l'état Brouillon.
Modèle de contrat	Type de contrat en cours de création tel qu'un contrat de service ou d'achat.
Devise	Code de la devise utilisée pour déclarer le montant.
Dépense annuelle ou coût estimé pour l'année précédente	Dépenses annuelles ou coût estimé (ou transfert intra-groupe) de l'accord de service TIC pour l'année précédente.
Description	Description détaillée du contrat.
Entités signataires d'un contrat d'utilisation du service	
LEI de l'entité signataire de l'accord contractuel	Code d'identificateur de l'entité juridique (LEI) permettant d'identifier l'entité signataire de l'accord contractuel, par exemple LEI00000000000000000B.
Nom de l'entité	Nom de l'entité signataire de l'accord contractuel, par exemple, ACME NA.
Entités qui utilisent les services	
LEI de l'entité qui utilise les services TIC	LEI de l'entité qui utilise des services, par exemple, LEI00000000000000000C.
Nom de l'entité	Nom de l'entité qui utilise les services, par exemple, ACME SA.
Nature de l'entité qui utilise les services TIC	Nature de l'entité qui utilise des services, par exemple, branche d'une entité financière.
Code d'identification de la branche	Code d'identification de la branche qui utilise les services, par exemple, ACMESAbranch2LEI.
Entité fournissant les services	
LEI de l'entité qui utilise les services TIC	LEI de l'entité qui utilise des services, par exemple, LEI00000000000000000C.
Nom de l'entité	Nom de l'entité qui fournit les services, par exemple, ACME AMERICAS.
Tiers signant un contrat pour fournir des informations	
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI0000000000EXTTPP2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d’identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Nom du fournisseur de service TIC tiers	Nom du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, Adobe.
Engagements de tiers signataire du contrat	
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d’identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI00000000000EXTTPE1.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d’identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Nom du fournisseur de service TIC tiers	Nom du fournisseur de service d’engagement TIC tiers, par exemple, Engagement Acer 1.
Informations spécifiques	
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de référence de l’accord contractuel du contrat, par exemple, CNTR0009002.
LEI de l'entité qui utilise le ou les services TIC	LEI de l’entité qui utilise le ou les services TIC, par exemple LEI00000000000000000C.
Identificateur de fonction	Fonction telle que définie par l’entité financière, par exemple, F3,F1.
Type de services TIC	Type de service TIC utilisé par l’entité, par exemple, calcul, analyse des données.

Type de fournisseur de service	• **Tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s’affichent :
	  ◦ Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers
	  ◦ Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers
	• **Engagement d’un tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s’affichent :
	  ◦ Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers
	  ◦ Type de code d’identification du fournisseur de service d’engagement TIC tiers
	• **Entité juridique** : lorsque cette option s’affiche, le LEI de l’entité qui fournit des services TIC s’affiche.

Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d’identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI00000000000000000D.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers	Code d’identification du fournisseur de service d’engagement TIC tiers.
LEI de l'entité qui fournit les services TIC	Entité fournissant des services TIC à l’aide du LEI, code alphanumérique à 20 caractères, basé sur la norme ISO 17442, par exemple, LEI00000000000000000D.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code permettant d’identifier le fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Date de début de l'accord contractuel	Date d’entrée en vigueur de l’accord contractuel, par exemple, 2025-07-01.
Date de fin de l'accord contractuel	Date de fin stipulée dans l’accord contractuel, par exemple, 2028-07-01.
Motif de la résiliation ou de la fin de l'accord contractuel	Motif de la résiliation ou de la fin de l’accord contractuel. Options disponibles : • **Résiliation non motivée : expiré et non renouvelé** • **Résiliation motivée : violation par le fournisseur de la législation, de la réglementation ou des dispositions contractuelles applicables** • **Résiliation motivée : obstacles identifiés du fournisseur susceptibles d'altérer la fonction prise en charge** • **Résiliation motivée : faiblesses du fournisseur en matière de gestion et de sécurité des données ou informations sensibles** • **Résiliation : à la demande de l’autorité compétente** • **Autres motifs de résiliation**
Délai de préavis pour l'entité financière qui utilise le ou les services TIC	Délai de préavis pour la résiliation de l’accord contractuel par l’entité financière qui utilise le ou les services TIC dans un cas de status quo.
Délai de préavis pour le fournisseur de service TIC tiers	Délai de préavis pour la résiliation de l’accord contractuel par le fournisseur de service TIC tiers direct dans un cas de status quo.
Pays de la loi applicable à l'accord contractuel	Pays dont le système juridique supervise le contrat.
Pays de fourniture des services TIC	Pays où les services TIC sont fournis.
Stockage de données	Option permettant de spécifier si le service TIC est lié au stockage de données. Options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
	• **Oui** • **Non**
Sensibilité des données stockées par le fournisseur de service TIC	Option permettant d'identifier le niveau de sensibilité des données stockées ou traitées par le fournisseur de service TIC. Options disponibles : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé**
Niveau de dépendance à l'égard du service TIC	Option permettant de spécifier le niveau de dépendance à l'égard du service TIC. Options disponibles : • **Non significatif** • **Faible dépendance** • **Dépendance matérielle** • **Dépendance totale**
Accords contractuels intra-groupes	
Accord contractuel lié à cet accord contractuel	Numéro de contrat lié à cet accord contractuel, par exemple, CNTR0009004.
Nom	Nom des accords contractuels intragroupe, par exemple, Agence de placement.
Chaînes d'approvisionnement de service TIC	
Numéro	Numéro de chaîne d'approvisionnement du service TIC associé au contrat, par exemple SCHAIN0001002.
Destinataire des services TIC sous-traités	Destinataire des services TIC sous-traités de la chaîne d'approvisionnement. Il s'agit du fournisseur parent.
Code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités	Code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités de la chaîne d'approvisionnement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités	Type de code d'identification du destinataire des services TIC sous-traités de la chaîne d'approvisionnement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de services TIC	Type de service TIC associé à la chaîne d'approvisionnement, par exemple, stockage de données.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de contrat associé à la chaîne d'approvisionnement, par exemple CNTR0009002.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Type de fournisseur de service	• **Tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : ◦ Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers ◦ Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers • **Engagement d'un tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : ◦ Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers ◦ Type de code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers • **Entité juridique** : lorsque cette option s'affiche, le LEI de l'entité qui fournit des services TIC s'affiche.
LEI de l'entité qui fournit les services TIC	Entité fournissant des services TIC à l'aide du LEI, code alphanumérique à 20 caractères, basé sur la norme ISO 17442, par exemple, LEI00000000000000000D.
Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI0000000000EXTTPP1.
Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Classement	Rang de la chaîne d'approvisionnement, par exemple 1 ou 2.
Évaluation du service TIC	
Nom	Nom de l'évaluation au format < prénom.nom>
Description	Description de l'évaluation.
Numéro	Numéro d'identification unique de l'évaluation qui sera générée par l'application. Par exemple, TPA0001001. Ce champ est renseigné automatiquement.
Département	Département auquel l'évaluation appartient.
Propriétaire	Nom du propriétaire pour l'évaluation.
Unité business	Nom de l'unité business associée à l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
Numéro du contrat	Numéro d'identificateur unique de l'accord contractuel, par exemple, CNTR0009002. Ce champ est renseigné automatiquement.
Numéro de référence de l'accord contractuel	Numéro de contrat associé à l'évaluation, par exemple, CNTR0009002.

Type de fournisseur de service	• **Tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :
	  ○ Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers
	  ○ Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers
	• **Engagement d'un tiers** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent :
	  ○ Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers
	  ○ Type de code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers
	• **Entité juridique** : lorsque cette option s'affiche, le LEI de l'entité qui fournit des services TIC s'affiche.

Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple, LEI0000000000EXTTPP1.
Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers	Code d'identification du fournisseur de service d'engagement TIC tiers.
LEI de l'entité qui fournit les services TIC	Entité fournissant des services TIC à l'aide du LEI, code alphanumérique à 20 caractères, basé sur la norme ISO 17442, par exemple, LEI00000000000000000D.
Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers	Type de code d'identification du fournisseur de service TIC tiers, par exemple LEI.
Type de services TIC	Type de services TIC, par exemple, analyse de données.
Substituabilité du fournisseur de service TIC tiers	Substituabilité du fournisseur de service TIC tiers. Les options suivantes sont disponibles : • Non substituable • Facilement substituable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
	• Complexité moyenne en termes de substituabilité • Substituabilité très complexe
Motif de la classification de substituabilité	Motif de la classification.
Le tiers TIC a-t-il été audité ?	Option permettant de spécifier si le tiers TIC a été audité. Options disponibles : • **Oui** • **Non**
Date du dernier audit du fournisseur de service TIC tiers	Date du dernier audit.
Existence d'un plan de sortie	Disponibilité d'un plan de sortie. Les options suivantes sont disponibles : • Oui • Non
Possibilité de réintégration du service TIC contracté	Choix pour vérifier la faisabilité de la réincorporation du service TIC contracté. Options disponibles : • **Facile** • **Difficile** • **Très complexe**
Impact de l'arrêt des services TIC	Choix pour spécifier l'impact de l'interruption des services TIC. Options disponibles : • **Faible** • **Moyen** • **Élevé** • **Évaluation non effectuée**
Y a-t-il d'autres fournisseurs de services TIC tiers identifiés ?	Choix pour indiquer si d'autres fournisseurs de services TIC tiers ont été identifiés. Options disponibles : • **Oui** • **Non** • **Évaluation non effectuée**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un accord contractuel (suite)

Champ	Description
	Si vous cochez la case, spécifiez alors la valeur de champ suivante : **Identification d'un fournisseur TIC tiers alternatif**.
Identification d'un fournisseur TIC tiers	Informations supplémentaires sur l'identification d'autres fournisseurs TIC tiers (TPP).

Créer une chaîne d'approvisionnement et améliorer les données de résilience numérique

Créez un enregistrement de chaîne d'approvisionnement de Technologies de l'information et de la communication service (TIC) dans Registres tiers sur la résilience digitale Utilisation de Gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez ensuite configurer les détails de la chaîne d'approvisionnement tels que le type des services, l'identificateur de l'entité TIC juridique (LEI) de l'entité qui fournit les TIC services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **Contrats** , puis sélectionnez l'enregistrement de contrat auquel vous souhaitez associer un enregistrement de chaîne d'approvisionnement.
3. Accédez à la liste connexe des chaînes d'approvisionnement des services TIC et sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un accord contractuel.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour modifier l'enregistrement de la chaîne d'approvisionnement, procédez comme suit.
   a. Accédez aux **chaînes d'approvisionnement** et cochez la case de l'enregistrement souhaité dans la liste.
   b. Sélectionnez **Modifier** et mettez à jour les champs selon vos besoins.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Pour exporter des enregistrements de chaîne d'approvisionnement, procédez comme suit.
   a. Accédez aux **chaînes d'approvisionnement** et cochez la case de l'enregistrement souhaité dans la liste.
   b. Sélectionnez **Exporter**.
   c. Sélectionnez le **type de fichier**.
   Choix disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Excel**
- **CSV**
- **JSON**
- **PDF**

d. Sélectionnez le **type de livraison**.
Choix disponibles :

- **Télécharger**
- **E-mail**

Créer une évaluation et améliorer les données de résilience digitale

Créez une évaluation du service (TIC) dans Registres tiers sur la résilience digitale l'utilisation Technologies de l'information et de la communicationGestion des risques liés aux tiers de . Ajoutez des détails tels que le numéro de référence de l'accord contractuel, le code d'identification et le type de code pour le TIC fournisseur de service tiers. Vous pouvez ensuite améliorer ses informations sur la résilience numérique pour la conformité avec DORA la réglementation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez examiner vos contrats et vos tiers chaque année. Vous pouvez fournir les détails d'évaluation suivants sur le formulaire d'évaluation :

- Numéro de référence contractuel, qui permet d'identifier les détails suivants :
  - Utilisateurs du contrat
  - Fournisseurs du contrat
  - Autres détails pertinents qui sont automatiquement extraits
- Informations sur l'audit :
  - Le fournisseur tiers a-t-il été audité ?
  - Quand l'audit a-t-il été effectué pour la dernière fois ?
- Quitter les détails de la stratégie :
  - Existence d'un plan de sortie
  - Possibilité d'intégration TIC au fournisseur de services en cas de résiliation
  - Évaluation de l'impact de l'interruption du TIC service
  - Identification de toutes les solutions de rechange

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.

2. Sélectionnez **Contrats** , puis sélectionnez l'enregistrement de contrat auquel vous souhaitez associer un enregistrement d'évaluation.

3. Accédez à la liste connexe Évaluations des services TIC et sélectionnez **Nouveau**.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire Créer un accord contractuel.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour modifier l'enregistrement de l'évaluation, procédez comme suit.
   a. Accédez aux **évaluations** et cochez la case de l'enregistrement souhaité dans la liste.
   b. Sélectionnez **Modifier** et mettez à jour les champs selon vos besoins.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Pour exporter des enregistrements d'évaluation, procédez comme suit.
   a. Accédez aux **évaluations** et cochez la case de l'enregistrement souhaité dans la liste.
   b. Sélectionnez **Exporter**.
   c. Sélectionnez le **type de fichier**.
      Choix disponibles :
      - **Excel**
      - **CSV**
      - **JSON**
      - **PDF**
   d. Sélectionnez le **type de livraison**.
      Choix disponibles :
      - **Télécharger**
      - **E-mail**

Que faire ensuite

Une fois tous les détails capturés, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Téléchargez les informations à l'aide de la fonction de Microsoft Excel téléchargement. Pour plus d'informations, consultez Créer une demande de Microsoft Excel téléchargement.
- Chargez les enregistrements mis à jour selon les besoins. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les enregistrements existants en bloc.

Créer une demande de Microsoft Excel téléchargement

Créez une Microsoft Excel demande de téléchargement pour télécharger les enregistrements à partir de l'utilisation Registres tiers sur la résilience digitaleGestion des risques liés aux tiers à des fins d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le module de demandes de téléchargement/chargement Excel pour Registres tiers sur la résilience digitale exporter les enregistrements au Microsoft Excel format. Les Union européenne auditeurs et les régulateurs peuvent télécharger ces enregistrements pour des audits, des examens et des actions appropriées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **les demandes de téléchargement/chargement Excel** , puis créez une demande de téléchargement/chargement Excel en sélectionnant **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré une demande de téléchargement, vous pouvez choisir les enregistrements que vous souhaitez télécharger en accédant à l'onglet correspondant. Par exemple, vous pouvez naviguer vers l'onglet **Contrats** pour une demande de téléchargement du registre d'informations de tiers ou l'onglet **Évaluations** pour une demande de téléchargement d'évaluations.
5. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez dans la liste et effectuez l'une des étapes suivantes.

Étape	Description
Exporter vers Excel	Lorsque vous effectuez une demande de téléchargement d'enregistrements relatifs à des évaluations, des succursales, des contrats, des fonctions, des entités juridiques, des chaînes d'approvisionnement, des tiers ou des engagements de tiers, il vous suffit de sélectionner **Exporter vers l'Excel d'informations** pour exporter ces enregistrements sous forme de Microsoft Excel fichier.
Exporter vers le registre d'informations	Lorsque vous effectuez une demande de téléchargement d'un enregistrement de registre d'informations tiers, sélectionnez **Exporter vers le registre d'informations** pour exporter les enregistrements de contrat souhaités sous forme de Microsoft Excel fichier.

6. Ajoutez le nom que vous souhaitez pour le Microsoft Excel fichier et sélectionnez **Enregistrer**.

Dans les versions antérieures à 21.x.x de , le téléchargement du Registres tiers sur la résilience digitale contrat créait une feuille unique avec toutes les données du contrat. À partir de la version 21.x.x de Registres tiers sur la résilience digitale, lorsque vous générez un rapport sur les contrats, il reflète l'interface utilisateur et fournit des détails, y compris des informations sur les entités, les tiers, les engagements de tiers et des informations contractuelles spécifiques dans la Microsoft Excel feuille.

Il génère une Microsoft Excel feuille que vous pouvez soumettre directement à votre autorité réglementaire. Le fichier respecte strictement le format du modèle émis par l'autorité réglementaire et comprend tous les détails nécessaires à la génération de rapports sur vos engagements de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la version 20.x.x de , vous pouvez afficher des valeurs de Registres tiers sur la résilience digitale choix ou de référence dans les fichiers téléchargés Microsoft Excel . Par exemple, des départements peuvent être créés dans le système en tant que « Recherche et développement ». Lorsque les fonctions sont téléchargées, les valeurs de département s'affichent sous forme d'options dans le modèle pour sélection Microsoft Excel . Le modèle comprend des listes déroulantes pour les départements, les unités opérationnelles et d'autres questions par oui ou par non (comme on le voit dans le modèle de la Direction générale). Des listes déroulantes supplémentaires sont ajoutées pour les pays, les devises, etc.

L'application gère également les traductions des métadonnées, y compris les en-têtes et les options déroulantes.

Assurez-vous qu'aucun enregistrement en double n'est présent après le téléchargement des données pour les entités juridiques, les fonctions, etc. Lors du téléchargement du modèle, assurez-vous qu'il n'y a pas de lignes tierces en double. Par exemple, la création d'un tiers DORA et de deux entités DORA, puis la création de contrats DORA pour le même fournisseur à l'aide de la même entité, ne génèrent qu'une seule ligne tierce dans le modèle téléchargé et non deux lignes en double. Vous pouvez ajouter de nouvelles entités et saisir leur LEI (même si ce n'est pas dans la liste déroulante) dans le fichier de contrat téléchargé sans avoir besoin de télécharger à nouveau les enregistrements de contrat. Vous pouvez charger les enregistrements de contrat modifiés dans l'application.

7. Pour exporter des demandes de téléchargement/chargement Excel, sélectionnez les demandes souhaitées, puis **Exporter**.

Étape	Description
Sélectionnez le type de fichier.	Type de fichier sélectionné pour l'exportation. Choix disponibles : ○ **Excel** ○ **CSV** ○ **JSON** ○ **PDF**
Sélectionnez le type de livraison.	Type de livraison sélectionné pour l'exportation. Choix disponibles : ○ **Télécharger** ○ **E-mail**
Sélectionnez Exporter.	Action pour exporter l'enregistrement.

Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel

Utilisez le formulaire Créer une demande de téléchargement/chargement Excel pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer une demande de téléchargement/chargement pour Registres tiers sur la résilience digitale l'utilisation de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En tant que gestionnaire des risques de tiers ou évaluateur des risques de tiers, vous pouvez créer un enregistrement de demande de téléchargement/chargement Excel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel

Champ	Description
Description brève	Brève description de la demande. Par exemple, legal_entity_template.
Type de téléchargement	Types de demandes de téléchargement. Les choix sont les suivants : • **Évaluations** • **Succursales** • **Contrats** • **Fonctions** • **Entités juridiques** • **Chaînes d'approvisionnement** • **Tiers** • **Engagements de tiers** • **Registres d'informations de tiers**
Numéro	Numéro de la demande. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de demande	Type de la demande. Les choix sont les suivants : • **Charger** • **Télécharger**
État	État de l'enregistrement. Ce champ est renseigné automatiquement à l'état **Brouillon** .
Entité chargée de la tenue du registre d'informations **Remarque :** Ces champs s'affichent lorsque vous sélectionnez **Registres d'informations de tiers** comme **type de téléchargement**.	
LEI de l'entité chargée de la tenue du registre d'informations	Entité chargée de la tenue et de la mise à jour du registre des informations à l'aide du LEI, code alphanumérique à 20 caractères, basé sur la norme ISO 17442.
Nom de l'entité	Nom juridique de l'entité qui tient et met à jour le registre d'informations.
Pays de l'entité	Pays où la licence ou l'enregistrement de l'entité, telle que répertoriée dans le registre d'informations, a été délivrée.
Type d'entité	Types de l'entité. Les options sont les suivantes : • **Établissements de crédit** • **Sociétés d'investissement** • **Contreparties centrales (CCP)**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel (suite)

Champ	Description
	• **Sociétés de gestion des actifs** • **Fournisseurs de services d'informations sur les comptes** • **Établissements de monnaie électronique** • **Fournisseurs de services sur crypto-actifs** • **Dépositaire central de sécurité** • **Plateformes de négociation** • **Référentiels centraux** • **Établissement de paiement** • **Autre entité financière** • **Référentiel de titrisation** • **Fournisseurs de services de financement participatif** • **Administrateur de points de référence critiques** • **Agence de notation de crédit** • **Institutions de retraite professionnelle** • **Intermédiaires d'assurance, intermédiaires de réassurance et intermédiaires d'assurance auxiliaires** • **Entreprises d'assurance et de réassurance** • **Fournisseurs de services de déclaration de données** • **Gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs** • **Entité non financière : autre qu'un fournisseur de service TIC intragroupe** • **Entité non financière : fournisseur de service TIC intragroupe** • **Émetteurs de jetons référencés par des actifs**
Autorité compétente	L'autorité compétente conformément à l'article 46 du règlement (UE) 2022/2554 à laquelle le registre d'informations est signalé.
Date de la déclaration	Code ISO 8601 (aaaa-mm-jj) de la date de déclaration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des enregistrements en bloc

Créez des enregistrements en bloc à partir de l'utilisation Registres tiers sur la résilience digitaleGestion des risques liés aux tiers plutôt que de créer un enregistrement à la fois pour une ou plusieurs entités. Vous pouvez gagner du temps et de l'énergie en travaillant sur plusieurs enregistrements à la fois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls DORA les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **les demandes de téléchargement/chargement Excel** , puis créez une demande de chargement Excel en sélectionnant **Nouveau**.

   Remarque : Seuls DORA les administrateurs peuvent voir l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

3. Dans le formulaire, sélectionnez **Charger** comme type de demande et renseignez les champs restants. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.

   Remarque : Vous ne pouvez charger qu'un seul type d'enregistrement pour chaque demande de téléchargement. Par exemple, si vous avez fait une demande de chargement d'enregistrements d'évaluation, vous pouvez uniquement inclure des informations d'enregistrement d'évaluation dans le modèle.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un fichier de modèle est généré et disponible en téléchargement.
5. Téléchargez le modèle par défaut en sélectionnant **Télécharger le modèle** et remplissez-le.
   Vous pouvez afficher les instructions pour remplir le modèle en accédant à l'onglet **Instructions** du fichier de modèle. Vous pouvez ajouter vos informations de création d'enregistrement en accédant à l'onglet **Informations sur la résilience digitale** et en remplissant le modèle.
6. Joignez le fichier de modèle terminé en sélectionnant **Joindre un fichier** et en sélectionnant le fichier sur votre disque dur local.
7. Sélectionnez **Charger**.
8. Accédez à la section **Résultat** de la demande de chargement pour afficher les enregistrements qui ont été chargés avec succès et les éventuelles erreurs.
   a. Corrigez les erreurs dans la feuille de Microsoft Excel calcul.
9. Répétez les étapes jusqu'à ce que toutes les erreurs soient résolues et que tous les enregistrements soient téléchargés.
   Les enregistrements sont téléchargés en bloc à partir du Registres tiers sur la résilience digitale.

Mettre à jour les enregistrements existants en bloc

Mettre à jour les enregistrements existants en bloc à partir de l'utilisation Registres tiers sur la résilience digitaleGestion des risques liés aux tiers de .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls DORA les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône de liste (icône puis accédez aux **registres de tiers de résilience numérique**.
2. Sélectionnez **les demandes de téléchargement/chargement Excel** , puis créez une demande de téléchargement Excel en sélectionnant **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, sélectionnez **Télécharger** comme type de demande et renseignez les champs restants. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après avoir enregistré une demande de téléchargement, vous pouvez choisir les enregistrements que vous souhaitez télécharger en accédant à l'onglet correspondant. Par exemple, vous pouvez naviguer vers l'onglet **Contrats** pour une demande de téléchargement du registre d'informations de tiers ou l'onglet **Évaluations** pour une demande de téléchargement d'évaluations.
5. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez mettre à jour dans la liste et sélectionnez **Exporter vers Excel**.
6. Ajoutez le nom que vous souhaitez pour le Microsoft Excel fichier et sélectionnez **Enregistrer**.

   Cela crée une feuille que vous pouvez utiliser pour effectuer des Microsoft Excel mises à jour en bloc pour les enregistrements que vous avez sélectionnés.

   Après avoir téléchargé les modèles pour ajouter des options dans les champs de référence, les modèles de chargement sont mis à jour vers un format dynamique avec des listes déroulantes pour les champs de choix et de référence, plutôt que de coder les valeurs en dur.

   Les modèles dynamiques gèrent automatiquement les traductions des en-têtes et des options de champ de référence. Ils récupèrent ces éléments en temps réel, ce qui garantit qu'ils restent à jour sans avoir besoin de mises à jour manuelles. Le modèle par défaut reste à jour, car les options sont générées dynamiquement.

   Vous pouvez afficher les instructions pour remplir le modèle en accédant à l'onglet **Instructions** du fichier de modèle. Vous pouvez ajouter vos informations de création d'enregistrement mises à jour en accédant à l'onglet Informations sur la **résilience digitale** et en remplissant le modèle.

   Remarque : Vous ne pouvez charger qu'un seul type d'enregistrement pour chaque demande. Par exemple, si vous avez fait une demande de chargement d'enregistrements d'évaluation, vous pouvez uniquement inclure des informations d'enregistrement d'évaluation dans le modèle.
7. Suivez les instructions contenues dans le fichier de modèle et ajoutez vos informations mises à jour.
8. Créez une demande de chargement en accédant aux **demandes de téléchargement/chargement Excel** et en sélectionnant **Nouveau**.
9. Dans le formulaire, sélectionnez **Charger** comme type de demande et renseignez les champs restants. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Créer un formulaire de demande de téléchargement/chargement Excel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Seuls DORA les administrateurs peuvent afficher l'option **Charger** et effectuer cette tâche.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Joignez le fichier de modèle mis à jour en sélectionnant **Joindre un fichier** et en sélectionnant le fichier sur votre disque dur local.
12. Sélectionnez **Charger**.
13. Accédez à la section **Résultat** de la demande de chargement pour afficher les enregistrements qui ont été chargés avec succès et les éventuelles erreurs.
    a. Corrigez les erreurs dans la feuille de Microsoft Excel calcul.
14. Répétez les étapes jusqu'à ce que toutes les erreurs soient résolues et que tous les enregistrements soient téléchargés.
    Les enregistrements mis à jour sont téléchargés en bloc à partir de .Registres tiers sur la résilience digitale

Gestion du portail du tiers

Les contacts de tiers répondent aux questionnaires, aux demandes de documentation, aux tâches et aux problèmes sur le portail du tiers. Le portail est le point d'interaction entre les tiers et les évaluateurs de risques.

Contacts des tiers

Les contacts de tiers sont les personnes qui représentent le tiers. En utilisant le portail du tiers, ils peuvent répondre à des questionnaires, travailler sur des tâches et résoudre les problèmes soulevés par votre équipe d'évaluation des risques de tiers. Les contacts de tiers sont des contacts principaux ou secondaires. La personne-ressource principale est la personne affectée qui reçoit les questionnaires d'évaluation. Chaque tiers doit avoir au moins un contact principal. L'éditeur tiers [vendor_editor], le gestionnaire des risques de tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou le contact principal peuvent créer des contacts de tiers.

Vous affectez la responsabilité du **contact principal** au contact du tiers qui peut répondre directement aux questions de l'évaluation ou affectez un autre contact du tiers pour répondre aux questions. Les contacts principaux peuvent gérer d'autres contacts pour le tiers.

Deux rôles sont automatiquement affectés aux contacts de tiers : vendor_contact et snc_external. Le rôle vendor_contact fournit aux contacts tiers l'accès au portail du tiers, tandis que le rôle snc_external est une protection qui restreint l'accès uniquement au portail. Le rôle snc_external empêche toute entrée non autorisée dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers.

Remarque : Les contacts de tiers voient le nom de votre organisation dans toutes les références sur le portail du tiers. Vous spécifiez le nom dans le paramètre de propriété `sn_vdr_risk_asmt.company.name` . Reportez-vous à Configurer les TPRM propriétés.

Tâches pour les contacts de tiers

Le contact de tiers primaire peut effectuer les tâches suivantes :

- Déléguez des questionnaires, des tâches et des problèmes à d'autres contacts tiers.
- Affichez et mettez à jour les informations de contact du tiers.
- Mettez à jour les préférences de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

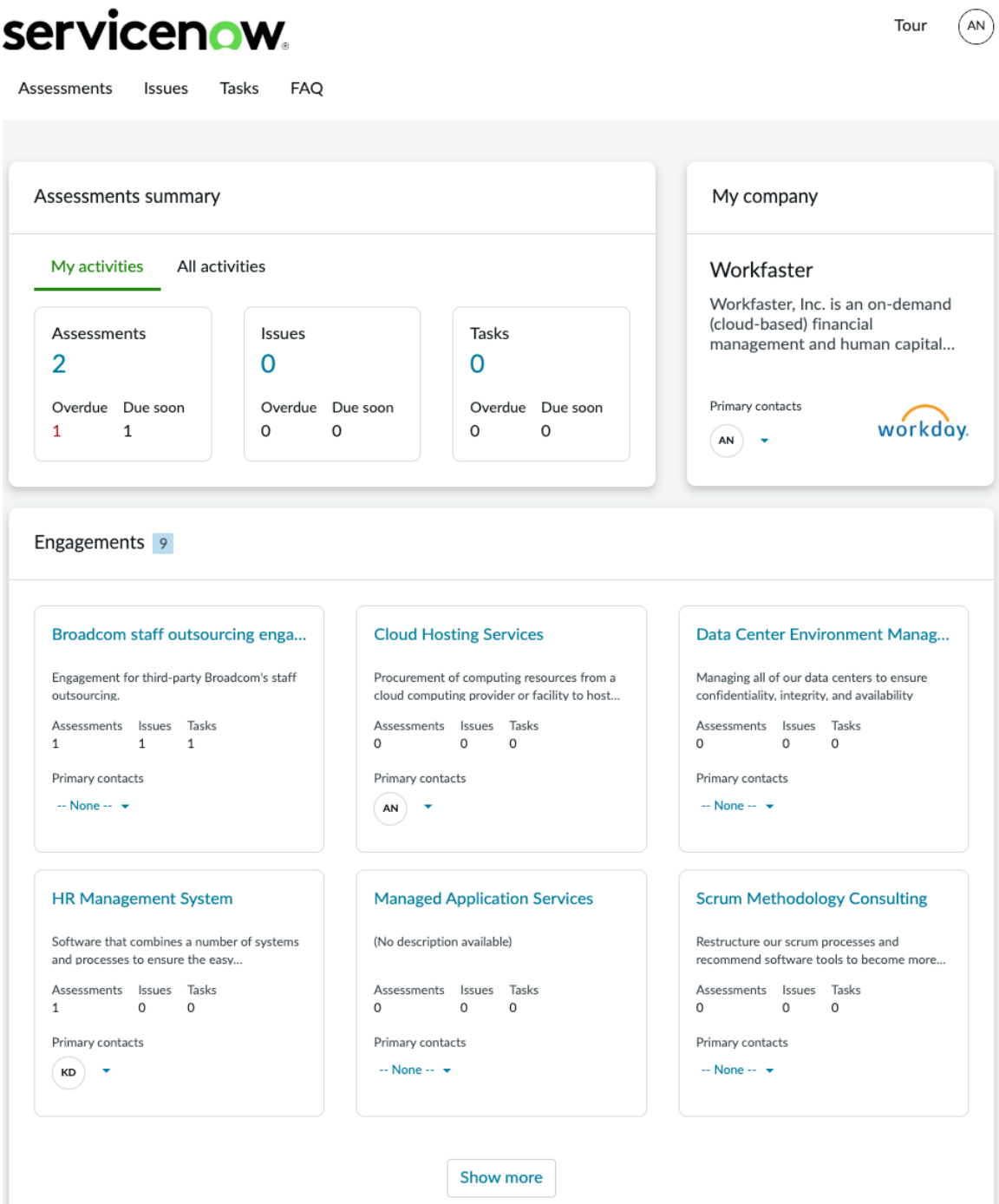
Les contacts de tiers secondaires peuvent utiliser le portail pour effectuer les tâches suivantes :

- Affichez les évaluations « Mes affectations » et répondez-y.
- Modifiez un mot de passe ou demandez un nouveau mot de passe.

Important : Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès ServiceNow AI Platform et accorde l'accès uniquement au portail du tiers.

Les contacts de tiers voient le portail comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de portail tiers



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des questionnaires et des demandes de documents

La progression est suivie dans les demandes d'évaluation et la progression est indiquée par l'état des demandes dans les questionnaires et les demandes de documents. Voici les états possibles pour les demandes.

Nouveau

Une fois les questionnaires et les demandes de documents envoyés, ils sont dans l'état **Nouveau** .

En cours

Une fois que le tiers ou le contact de l'engagement a commencé à fournir des réponses dans une demande de questionnaire ou de document, les demandes sont à l'état **En cours** .

Terminé

Une fois que le tiers ou le contact de l'engagement a fourni des réponses à toutes les questions d'un questionnaire ou d'une demande de document et qu'il l'a enregistrée, la demande est à l'état **Terminé** .

Remarque : Une fois que toutes les demandes ont passé l'état Terminé, vous devez revenir à la page d'évaluation et soumettre l'évaluation.

Répondre à des questionnaires à l'aide d'un Microsoft Excel modèle

Les contacts de tiers peuvent utiliser un Microsoft Excel modèle pour répondre aux questionnaires en téléchargeant le modèle, en le complétant et en important la version finale dans le portail du tiers. Le Microsoft Excel modèle de questionnaire contient des instructions pour remplir le modèle. Cela permet aux contacts tiers de fournir des informations en dehors du portail tiers, rationalisant ainsi le processus de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un modèle de feuille de Microsoft Excel calcul pour les questionnaires externes et Répondre à l'aide d'un Microsoft Excel modèle.

Répondre aux évaluations à l'aide d'un questionnaire SIG

Les tiers peuvent utiliser SIG Évaluations partagées (Standardized Information Gathering Questionnaire) pour fournir une documentation d'évaluation dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Le contact de tiers peut charger la feuille de calcul SIG préremplie ou répondre à un questionnaire basé sur un formulaire qui est importé dans l'instance. Pour plus d'informations, reportez-vous à et Utilisation du questionnaire SIG pour une évaluation des risquesRépondre à l'aide du SIG.

Remarque : Les contacts de tiers peuvent réaffecter un questionnaire à un autre membre de l'équipe en sélectionnant l'icône de menu Actions puis **en sélectionnant Réaffecter**. Après la réaffectation du questionnaire, ils perdent l'accès au questionnaire.

Lancement du portail

Les contacts de tiers lancent le portail à l'aide **de [votre URL d'instance]/svdp**).

Apprendre à utiliser le portail : la page FAQ

Les contacts de tiers peuvent sélectionner **FAQ** pour afficher les réponses aux questions courantes, telles que la manière d'inviter des utilisateurs supplémentaires sur le portail et d'affecter des contacts principaux à des enregistrements de tiers ou d'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des contacts de tiers

Les utilisateurs de votre organisation disposant du rôle d'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] sont utilisés TPRM pour gérer les activités de contact de tiers suivantes :

- Créez une connexion pour un nouveau contact de tiers.
- Activer ou désactiver la connexion d'un contact tiers.
- Réinitialiser le mot de passe d'un contact de tiers.
- Affectez un rôle d'utilisateur à un contact de tiers.
- Affectez un contact de tiers à une évaluation.
- Affichez et mettez à jour les informations de contact du client.
- Accédez aux évaluations terminées.

Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers et Gérer l'accès de vos contacts tiers.

Remarque : Si nécessaire, vous pouvez répondre au nom de tiers ou d'engagements à des questionnaires. Consultez Répondre à un questionnaire pour un tiers ou un engagement pour plus d'informations.

La propriété **Autoriser les évaluateurs à répondre aux questionnaires et à les modifier pour les contacts tiers** (`sn_svdp.allow_assessor_edit`) doit être active. Pour plus d'informations sur la configuration de cette propriété, reportez-vous à la section Configurer les TPRM propriétés.

Information associée

Signatures électroniques sur les questionnaires ou demandes de documents

Utilisation d'un modèle de feuille de Microsoft Excel calcul pour les questionnaires externes

Utilisation du questionnaire SIG pour une évaluation des risques

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

Configurer des contacts de tiers

Configurez vos contacts de tiers afin de pouvoir envoyer des évaluations, résoudre des problèmes et communiquer toute information supplémentaire requise à ces contacts à l'aide Gestion des risques liés aux tiers de .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager et admin pour les étapes 4 et 5

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer en toute sécurité des tâches telles que répondre à des questionnaires pour les évaluations, exécuter des tâches et communiquer avec votre personnel chargé de l'évaluation des risques au sujet des problèmes. Vous autorisez l'accès au portail du tiers et spécifiez les autorisations pour les contacts tiers. Le gestionnaire des risques de tiers (TPR) doit contacter un membre de l'équipe ayant le rôle administrateur pour effectuer les étapes 4 et 5.

Important : Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès à votre ServiceNow AI Platform instance et accorde l'accès uniquement au portail du tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Contacts de tiers** pour déterminer si un contact de tiers a déjà été affecté.

   Le nombre de contacts est répertorié pour chaque tiers sur la page des contacts de tiers.

2. Sur la page des contacts de tiers, sélectionnez un tiers pour afficher la liste des contacts associés.
   - Pour gérer les contacts existants :
     - Sélectionnez chaque contact pour vérifier que le contact est associé au tiers approprié, qu'il est actif et, le cas échéant, qu'il est spécifié comme contact principal.

       Remarque : Les questionnaires, demandes de documents et problèmes actuellement affectés au contact sont répertoriés dans l'onglet associé.

     - Si vous n'avez pas le rôle administrateur, demandez à un utilisateur qui le possède de vérifier que le rôle vendor_contact apparaît pour l'utilisateur dans la liste connexe Rôles. Si l'utilisateur disposant du rôle administrateur ne peut pas voir la liste connexe des rôles, il doit passer à l'étape 4. Si l'utilisateur disposant du rôle administrateur ne peut pas voir le rôle vendor_contact répertorié pour l'utilisateur, il doit passer à l'étape 5.

       Remarque : Pour plus d'informations sur la gestion des contacts de tiers, reportez-vous à la section Gérer l'accès de vos contacts tiers.

   - Pour ajouter un contact, sélectionnez **Nouveau** et poursuivez avec les étapes suivantes.

     Remarque : Il est normal qu'un contact ait le rôle snc_external car le rôle vendor_contact l'inclut.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de contact de tiers

Champ	Description
Prénom, Nom de famille, E-mail, Titre, Département	Informations de contact standard de l'utilisateur dans l'organisation tierce.
ID d'utilisateur	ID utilisé pour se connecter à l'instance de portail tiers.
Tiers	Organisation tierce du contact.
Langue, fuseau horaire	Langue et fuseau horaire préférés de l'utilisateur dans l'organisation tierce.
Actif	Option permettant d'activer le contact afin qu'il puisse travailler dans le portail du tiers.
Contact principal	Contact du tiers qui peut répondre directement aux questions d'évaluation ou affecter un autre contact au tiers pour répondre aux questions. Il peut également gérer d'autres contacts pour le tiers.

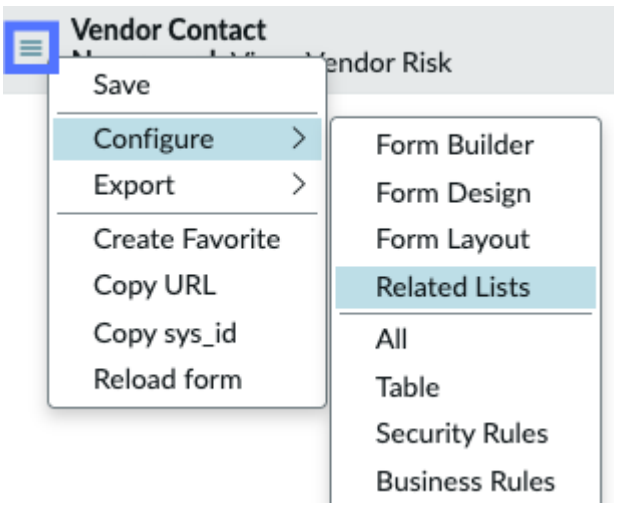
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Une notification par e-mail est envoyée au nouveau contact de tiers après l'envoi du formulaire. L'e-mail contient un lien vers le portail du tiers et des informations d'identification de connexion.

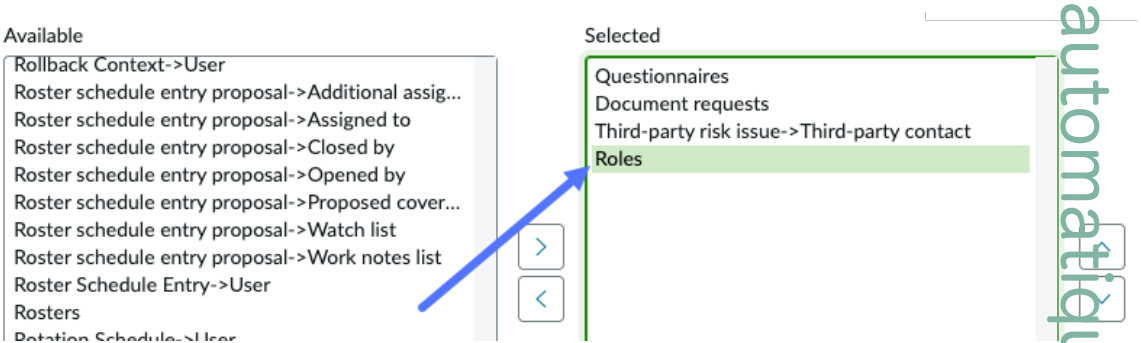
4. **Facultatif :** Validez le fait que chaque contact a le rôle vendor_contact en ajoutant la valeur **Rôles** à la page Contact du fournisseur.

   a. Ajoutez la liste connexe Rôles en sélectionnant l'icône d'actions et en sélectionnant **Configurer** > **Listes connexes**.



   b. Déplacez la liste connexe Rôles vers la liste Sélectionné, puis sélectionnez **Enregistrer**.

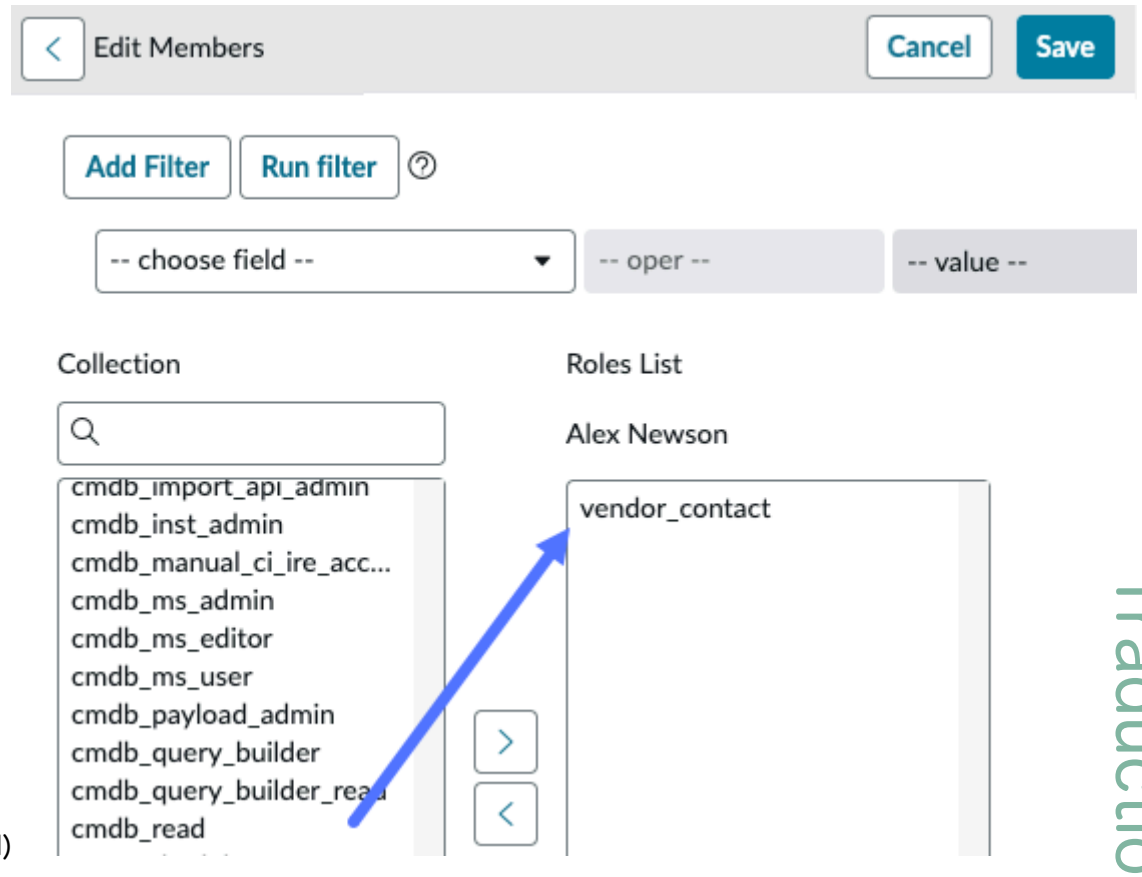
(Optional)



5. **Facultatif :** Accordez aux contacts de tiers l'accès au portail du tiers en sélectionnant **Modifier** et en ajoutant **vendor_contact** à la liste Rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



(Optional)

Avertissement : Si l'utilisateur dispose d'autres rôles, tels que snc_internal, il peut également être en mesure de se connecter à votre plateforme et d'avoir une visibilité sur les enregistrements critiques.

Gérer l'accès de vos contacts tiers

Affichez vos contacts de tiers existants et ajustez leurs informations et autorisations d'accès selon vos besoins à l'aide Gestion des risques liés aux tiers de . Lorsque vous maintenez les détails du contact à jour, vous pouvez éviter que vos contacts tiers n'obtiennent un accès non autorisé ou ne perdent l'accès autorisé au portail tiers.

Avant de commencer

Le gestionnaire des risques de tiers (TPR) doit contacter un membre de l'équipe ayant le rôle administrateur pour compléter les 3 dernières options de l'étape 3.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager et admin pour compléter les 3 dernières options de l'étape 3.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vos contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer des tâches en toute sécurité, comme répondre à des questionnaires pour les évaluations et communiquer avec votre personnel chargé de l'évaluation des risques au sujet des problèmes. Vous pouvez également ajuster l'accès au portail du tiers et les autorisations de vos contacts tiers.

Traduction automatique

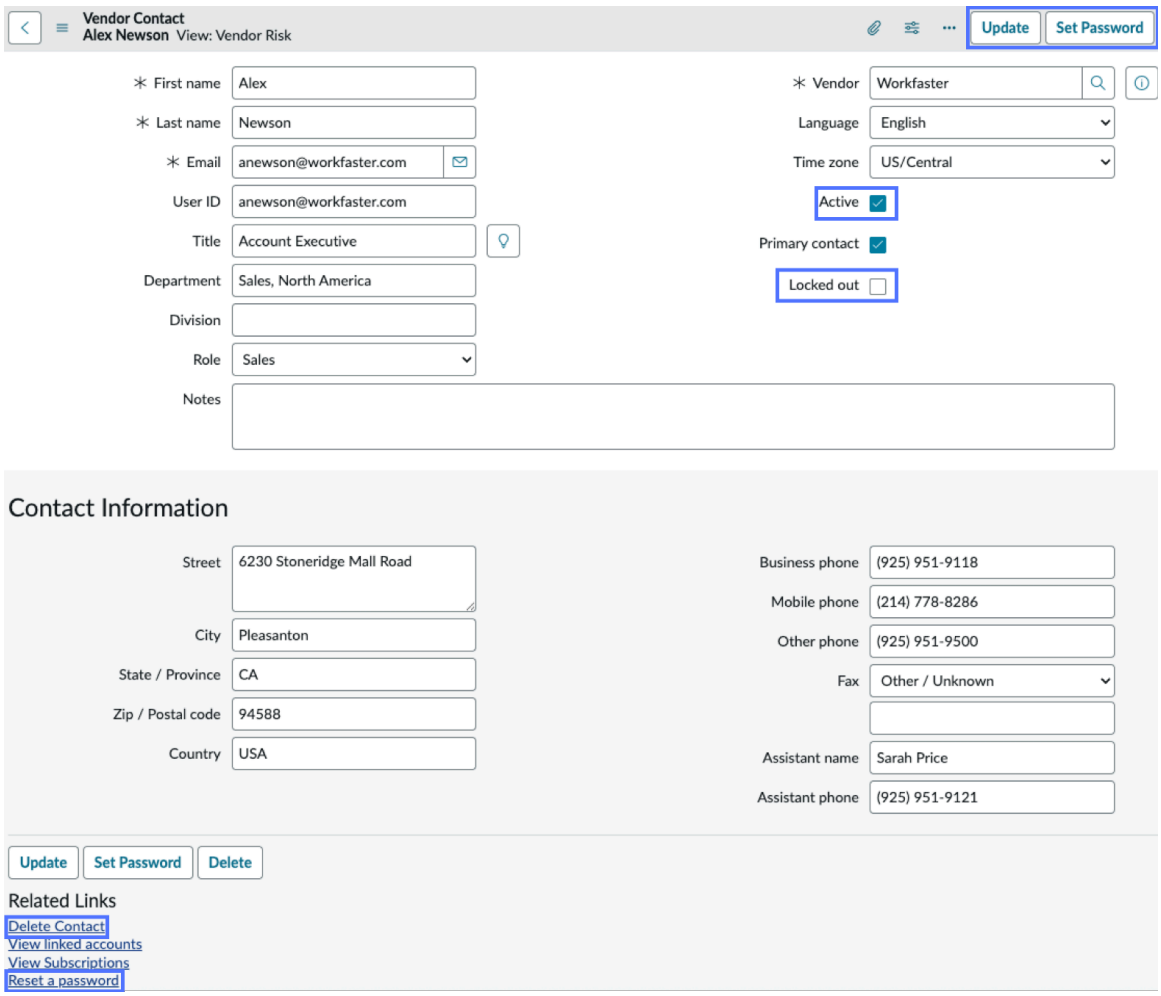
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Contacts de tiers** pour afficher vos contacts de tiers existants.

   Le nombre de contacts est répertorié pour chaque tiers sur la page des contacts de tiers.

2. Sélectionnez le tiers pour lequel vous souhaitez afficher la liste des contacts associés, puis sélectionnez le contact du tiers.



3. **Facultatif :** Gérez l'accès au portail pour vos contacts tiers.

Option	Description
Désactiver le compte	(Optional) Désactivez le compte en désac–tivant la case **à cocher Actif** . Une fois le compte désactivé, le contact du tiers ne peut plus se connecter ou appa–raître dans la liste des contacts associés.
Renvoyer l'invitation	(Optional) Renvoyer une invitation par e-mail pour accéder au portail de contact de tiers en sélectionnant le lien connexe **Ren voyer l'invitation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	L'e-mail contient un lien vers le portail du tiers et des informations d'identification de connexion.
Supprimer le contact	Supprimez le rôle snc_external du contact de tiers et désactivez le contact de tiers en sélectionnant le lien connexe **Supprimer le contact** .
Verrouillé	(Optional) Verrouillez le contact de tiers en sélectionnant l'option **Verrouillé** . Une fois que vous avez verrouillé le contact tiers, cette personne ne peut plus se connecter. Cette option permet au contact du tiers de perdre l'accès tout en restant actif. Cette action peut être utile par me–sure de précaution pendant la réinitialisa–tion du mot de passe du contact tiers.
Définir un mot de passe	Générez un nouveau mot de passe et envoyez-le au contact du tiers en sélectionnant **Définir le mot de passe**.
Réinitialiser un mot de passe	(Optional) Envoyer un e-mail contenant un lien pour réinitialiser le mot de passe d'un contact de tiers en sélectionnant le lien connexe **Réinitialiser un mot de passe** . Une configuration supplémentaire par le membre de votre équipe disposant du rôle administrateur est requise.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque : Pour plus d'informations sur la configuration des contacts de tiers, reportez-vous aux sections Configurer des contacts de tiers et Activer l'e-mail avec des contacts de tiers.

Signatures électroniques sur les questionnaires ou demandes de documents

Les questionnaires ou les demandes de documents peuvent nécessiter la signature électronique de personnes-ressources tierces ou d'examinateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un questionnaire ou une demande de document a été soumis au tiers, le gestionnaire des risques de tiers (TPR) ou l'évaluateur TPR reçoit une notification par e-mail comprenant un lien vers l'enregistrement.

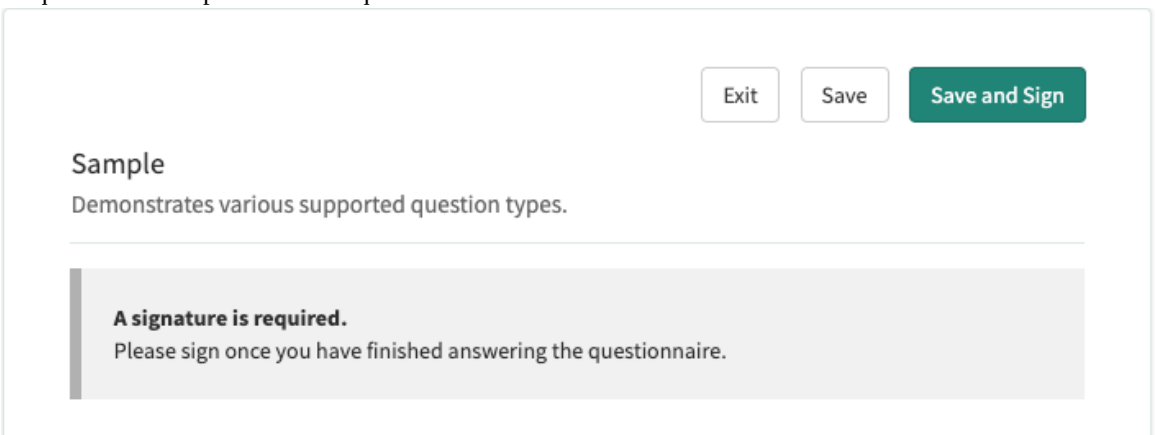
Remarque : La fonctionnalité de signature n'est pas prise en charge pour SAE les questionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

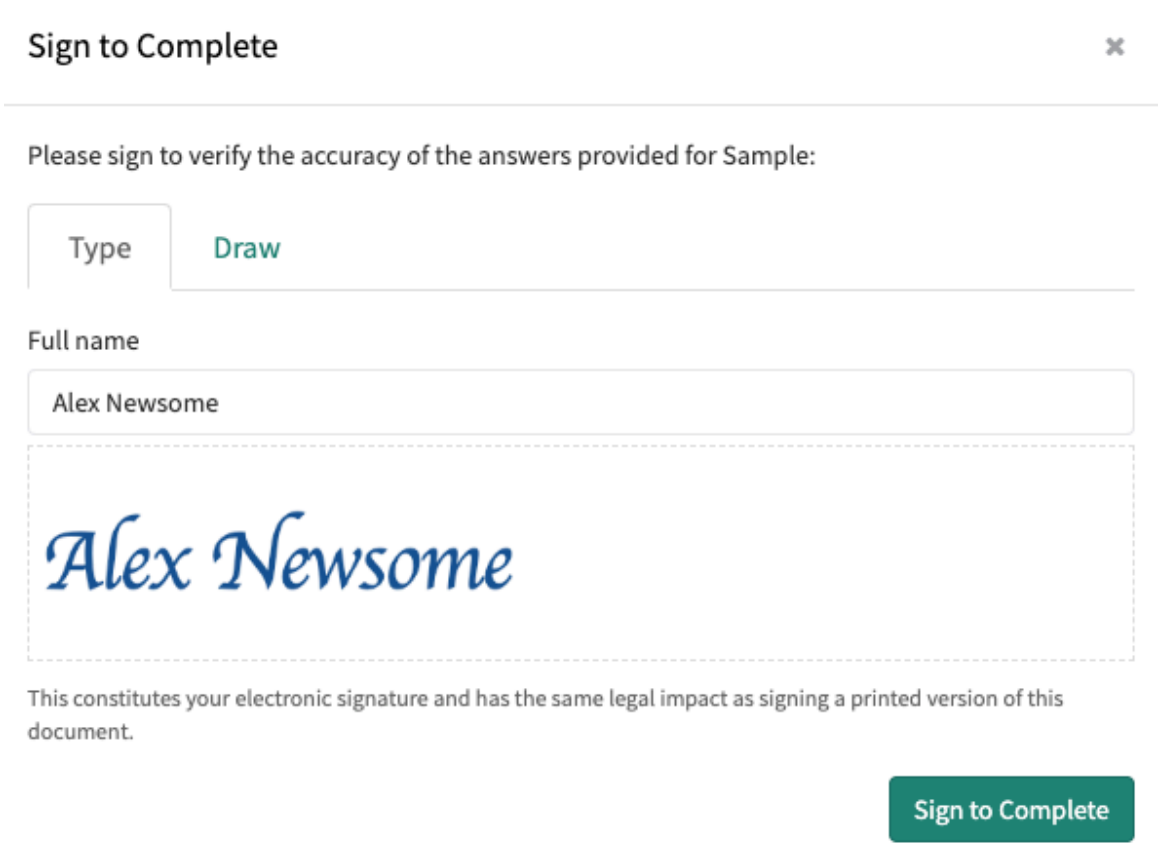
Procédure

1. Cliquez sur le lien pour ouvrir le questionnaire ou la demande de document.



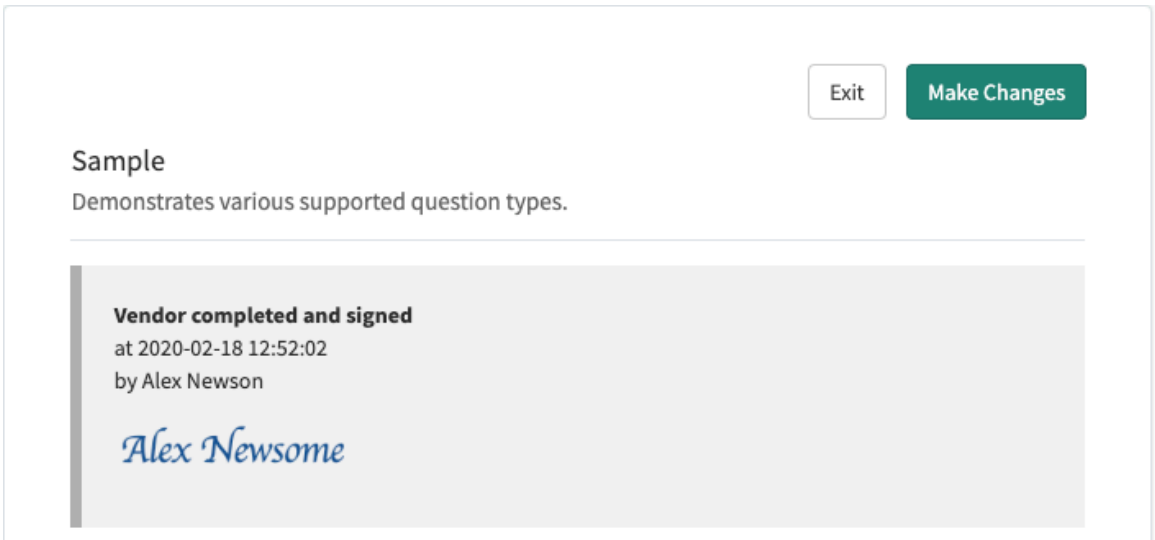
Remarque : Notez qu'une signature est requise pour **l'exemple** de questionnaire. Ouvrez le questionnaire qui nécessite une signature.

2. Remplissez le questionnaire ou la demande de document et, lorsque vous avez répondu aux questions, cliquez sur **Enregistrer et signer**.
3. Utilisez l'onglet **Type** pour entrer votre nom ou utilisez l'onglet **Dessiner** , fournissez une signature de forme libre, puis cliquez sur **Signer pour terminer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Pour mettre à jour le questionnaire ou la demande de document de quelque façon que ce soit, cliquez sur **Apporter des modifications**.
   La signature est supprimée et vous devez signer à nouveau après avoir apporté les modifications.
5. Une fois que vous avez terminé et signé l'évaluation, cliquez sur **Quitter** , puis répétez le processus pour tous les questionnaires ou demandes de documents supplémentaires dans l'évaluation.
6. Lorsque vous avez rempli tous les questionnaires ou demandes de documents de l'évaluation, cliquez sur **Soumettre l'évaluation**.

Remarque : Vous ne pouvez pas soumettre une évaluation tant que tous les éléments nécessitant des signatures électroniques n'ont pas été signés.

Résultats

L'état de l'évaluation devient **Réponse reçue** et les scores de risque sont calculés.

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

L'activation du Gestion des risques liés aux tiers module d'extension installe également le module d'extension Explicit Roles. Les administrateurs affectent les rôles de snc_internal et de snc_external pour permettre aux utilisateurs internes et externes d'accéder à l'instance.

Lorsque des contacts de tiers sont créés, ils sont automatiquement affectés au rôle de snc_external, ce qui leur donne accès aux ressources liées au portail du tiers.

Différentes tables fournissent un accès basé sur les rôles à l'enregistrement en définissant le champ **Rôles** . Si le champ **Rôles** est vide, tous les utilisateurs ont accès à cet enregistrement. Par exemple, si le champ **Rôles** d'un Catalogue de services élément comporte un champ **Rôles** vide, tous les utilisateurs ont accès à cet Catalogue de services élément.

Toutefois, lorsque le module d'extension Explicit Roles est installé, le champ **Rôles** est mis à jour sur **snc_internal**. En outre, tous les utilisateurs se voient attribuer le rôle snc_internal. En reprenant l'exemple précédent :

- Avant d'installer le module d'extension Explicit Roles, si un Catalogue de services élément avait un champ **Rôles** vide, il était accessible à tous les utilisateurs.
- Après l'installation du module d'extension Explicit Roles, le champ **Rôles** de l'élément Catalogue de services est mis à jour sur snc_internal et tous les utilisateurs existants se

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

voient attribuer le rôle snc_internal, ce qui rend l'élément de catalogue accessible à ces utilisateurs.

- Après cela, tous les nouveaux utilisateurs doivent se voir attribuer le rôle snc_internal, sinon ils n'auront pas accès à cet Catalogue de services élément.

Le tableau suivant décrit les changements apportés aux tables par le module d'extension Explicit Roles.

Tables affectées par le module d'extension Explicit Roles

Table	Changements
Contrôle d'accès [sys_security_acl]	Pour toutes les ACL existantes et nouvellement créées sans exigence de rôle, le rôle snc_internal est affecté.
Élément de catalogue [sc_cat_item]	Pour tous les enregistrements dans lesquels le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Si la propriété glide.sc.use_user_criteria est définie sur false, les éléments de catalogue nouvellement créés sont automatiquement affectés au rôle de snc_internal. Si la propriété est définie sur vrai, le critère d'utilisateur externe SNC est ajouté à tous les éléments de catalogue nouvellement créés, excluant les utilisateurs externes de l'affichage de l'enregistrement.
Page [content_page]	Pour les sites qui ont une page de connexion, où le champ **Rôles de lecture** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Pour les sites qui n'ont pas de page de connexion ou qui ont créé automatiquement des pages de contenu, le rôle public est ajouté.
Menu de navigation [sys_app_application]	Pour tous les enregistrements dans lesquels le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les menus de navigation nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide sont également automatiquement affectés au rôle snc_internal.
Panneau d'aide sur la vue d'ensemble [sys_ui_overview_help_panel]	Pour tous les enregistrements dans lesquels le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les panneaux de vue d'ensemble nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide sont également affectés au rôle snc_internal.
Page d'accueil [sys_portal_page]	Pour tous les enregistrements dans lesquels le champ Rôles de **lecture** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les pages du portail nouvellement créées avec un champ **Rôles de lecture** vide sont également automatiquement affectées au rôle snc_internal.
Processeur [sys_processor]	Pour tous les enregistrements dans lesquels le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les processeurs nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide sont également automatiquement affectés au rôle snc_internal.
Rapport [sys_report]	Pour tous les enregistrements dans lesquels le champ **Rôles** est vide, snc_internal est ajoutée. Les rapports nouvellement créés dont le champ **Rôles** est vide lors du partage sont également automatiquement affectés au rôle snc_internal.

Utilisation d'un modèle de feuille de Microsoft Excel calcul pour les questionnaires externes

Les tiers et les engagements peuvent utiliser une feuille de Microsoft Excel calcul pour répondre aux questionnaires en téléchargeant le modèle, en le remplissant et en important

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la version finale dans le portail du tiers. Cela permet aux personnes interrogées de fournir des informations en dehors du portail tiers.

Téléchargement du modèle de questionnaire

Vous pouvez accéder au modèle de questionnaire via l'interface Espace de travail de gestion des fournisseurs utilisateur classique ou via le portail tiers.

Si vous avez le rôle d'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez télécharger le modèle de questionnaire en accédant au questionnaire souhaité et en sélectionnant **Afficher les réponses**. Pour en savoir plus sur le processus de modèle de questionnaire, reportez-vous à la section Répondre à l'aide d'un Microsoft Excel modèle.

Pour afficher un questionnaire à l'aide de l'interface utilisateur classique, sélectionnez **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Tous les éléments ouverts**, sélectionnez l'évaluation souhaitée, puis sélectionnez **Afficher les réponses** en regard du questionnaire souhaité dans la liste connexe Questionnaire. Une fois la page du questionnaire ouverte, sélectionnez le lien Télécharger le modèle Excel.

Pour afficher un questionnaire à l'aide de , Espace de travail de gestion des fournisseurs sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, sélectionnez l'icône Liste icône puis accédez aux **évaluations des risques externes**. Après avoir choisi l'évaluation souhaitée, accédez à la section Questionnaires et demandes de documents de l'onglet Vue d'ensemble des risques, puis sélectionnez le questionnaire souhaité. Une fois la page du questionnaire ouverte, sélectionnez le lien Télécharger le modèle Excel.

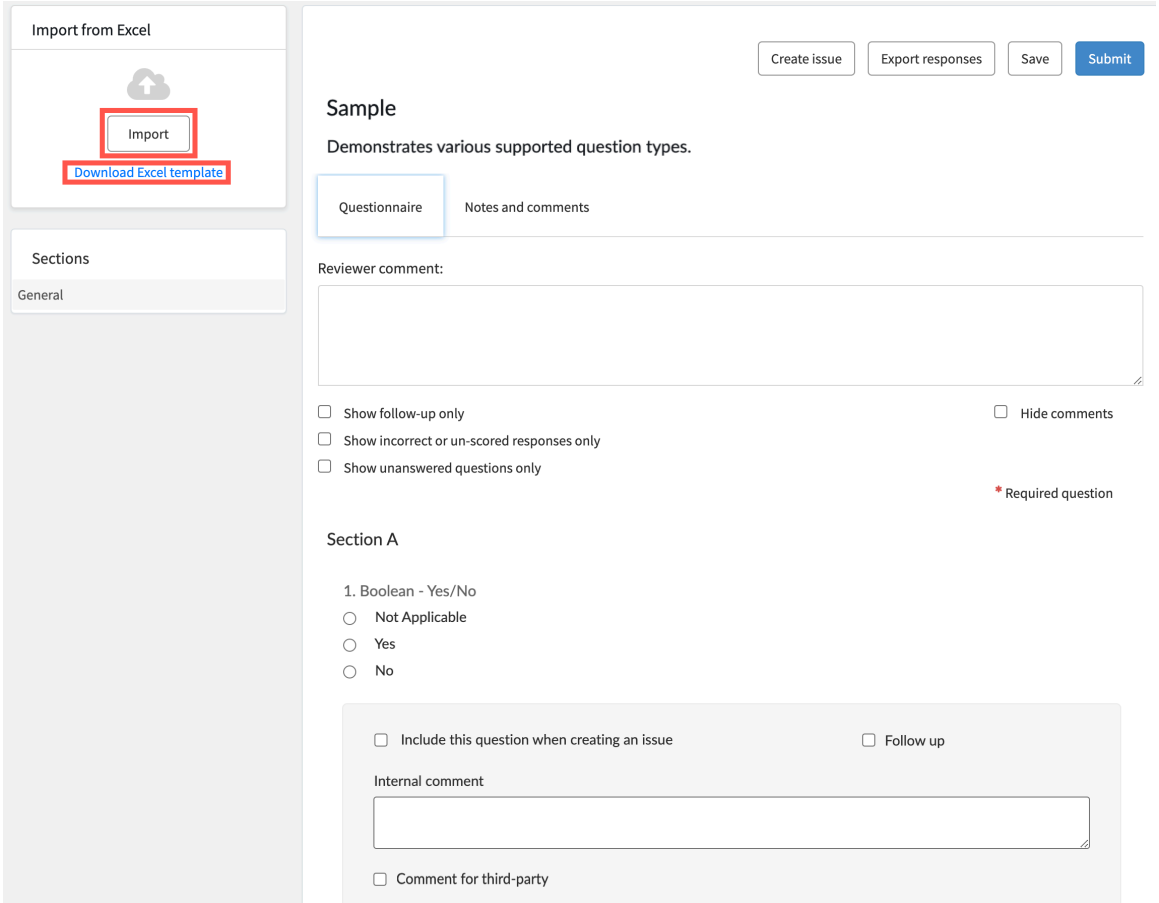
Remarque : En tant qu'évaluateur ou gestionnaire TPR, vous pouvez soumettre un questionnaire après avoir terminé ce processus au nom d'un tiers ou d'un contact d'engagement si la propriété **Autoriser les évaluateurs à répondre/modifier les questionnaires pour les contacts tiers** (*sn_svdp.allow_assessor_edit*) est active. Pour plus d'informations sur la configuration de cette propriété et sur la réponse aux questionnaires, reportez-vous aux sections Configurer les TPRM propriétés, Répondre à un questionnaire pour un tiers ou un engagement et Examiner les réponses aux questionnaires externes.

L'exemple suivant montre la page du questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'exemple de questionnaire



Important : Le modèle de questionnaire est téléchargé au format .xlsx et après avoir été rempli, il doit être téléchargé au même format.

Remplir le modèle de questionnaire

Vous pouvez afficher les instructions pour remplir le modèle en naviguant jusqu'à l'onglet **Instructions** dans le fichier de modèle de questionnaire. Pour ajouter des données de question pour chaque section du questionnaire, accédez à l'onglet correspondant. Chaque onglet porte le nom de sa section et contient les données de question pertinentes.

Important : Vous devez suivre les instructions pour chaque type de question et chaque entrée de colonne. Entrées dans les colonnes Détails de la question, Dépend de et Requis lorsque celles-ci doivent correspondre à la balise, au nom de la question ou à l'action à référencer. La validation du modèle de questionnaire est limitée.

Importation du modèle de questionnaire

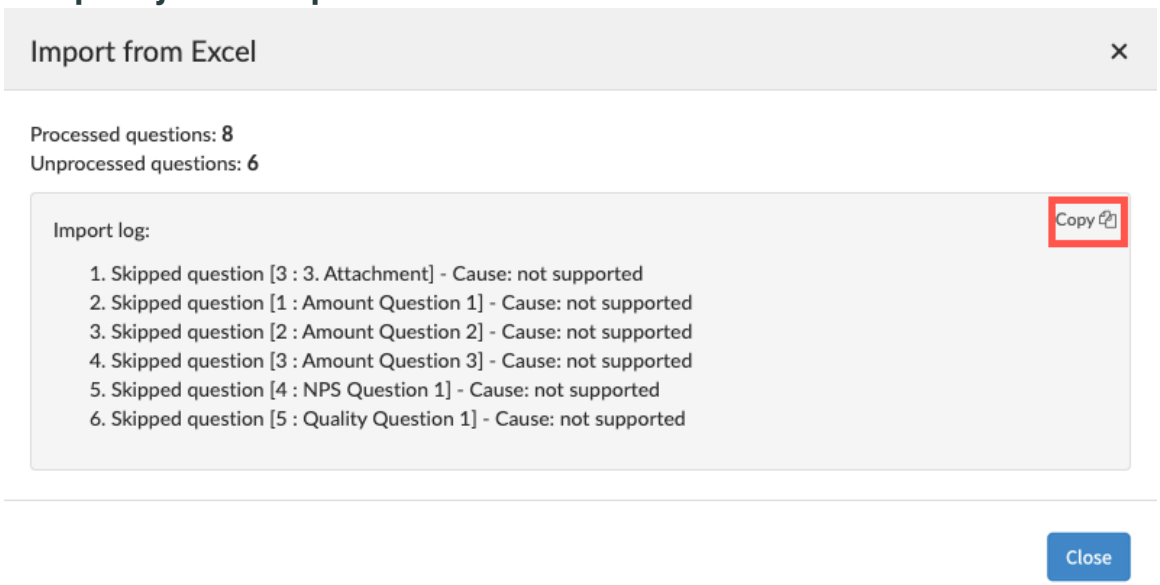
Importez un questionnaire rempli en sélectionnant Importer, puis en sélectionnant le fichier dans votre navigateur de fichiers. Une boîte de dialogue affiche l'état d'avancement de votre modèle de questionnaire à mesure que les réponses sont importées. Une fois l'importation terminée, vous pouvez examiner les résultats et sélectionner **Copier** pour copier le journal d'importation dans votre presse-papiers, le cas échéant. Examinez le journal d'importation et corrigez les erreurs avant de tenter de charger le modèle mis à jour.

L'exemple suivant montre la boîte de dialogue et le journal d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de journal d'importation



Limitations

Le modèle de questionnaire présente les limites et exigences suivantes.

- Ne modifiez pas la structure ou la mise en forme du document ; N'effectuez des sélections ou ne saisissez du contenu que comme indiqué.
- Tous les types de questions n'ont pas de validation, de sorte que l'exactitude ou l'exhaustivité de certaines de vos réponses peuvent ne pas être vérifiées.
- Répondre à toutes les questions obligatoires ; Les laisser sans réponse peut entraîner une soumission incomplète.
- Remplissez certains types de questions, notamment Pièce jointe, Référence, Échelle de l'image et Modèle, dans l'instance ServiceNow ou avec l'aide d'un représentant tiers, car le modèle ne les prend pas en charge.
- Suivez les conditions supplémentaires spécifiées dans la colonne Requis quand pour les questions conditionnelles, qui dépendent de vos réponses aux questions précédentes, comme indiqué dans la colonne Dépend de.
- Examinez attentivement la colonne Détails de la question, car elle fournit un contexte ou des informations supplémentaires sur les questions.
- Désactivez tous les filtres dans le modèle de questionnaire pour vous assurer de voir toutes les questions et d'y répondre, car les filtres peuvent masquer les questions.
- Évitez de modifier ou de distribuer le document sans autorisation, car cela viole l'accord sur le droit d'auteur et peut entraîner des sanctions pour vous ou votre organisation.

Pour plus d'informations sur les exigences relatives aux modèles de questionnaire, reportez-vous à l'onglet **Instructions** dans le fichier de modèle de questionnaire.

Pour les instructions que vous pouvez envoyer aux contacts de tiers, reportez-vous à la section Répondre à l'aide d'un Microsoft Excel modèle.

Remarque : En raison de restrictions de licence, vous ne pouvez pas télécharger Évaluations partagées les modèles de questionnaire SIG (Standardized Information Gathering). Pour plus d'informations sur l'utilisation des questionnaires SIG, reportez-vous à la section Utilisation du questionnaire SIG pour une évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre à l'aide d'un Microsoft Excel modèle

Utilisez un Microsoft Excel modèle pour répondre à des questionnaires en téléchargeant le modèle, en le complétant et en important la version finale dans le portail du tiers. Le Microsoft Excel modèle de questionnaire contient des instructions pour remplir le modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : vendor_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Microsoft Excel modèle de questionnaire permet aux contacts de tiers et d'engagement de fournir des informations en dehors du portail tiers, rationalisant ainsi le processus de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'un modèle de feuille de Microsoft Excel calcul pour les questionnaires externes.

Procédure

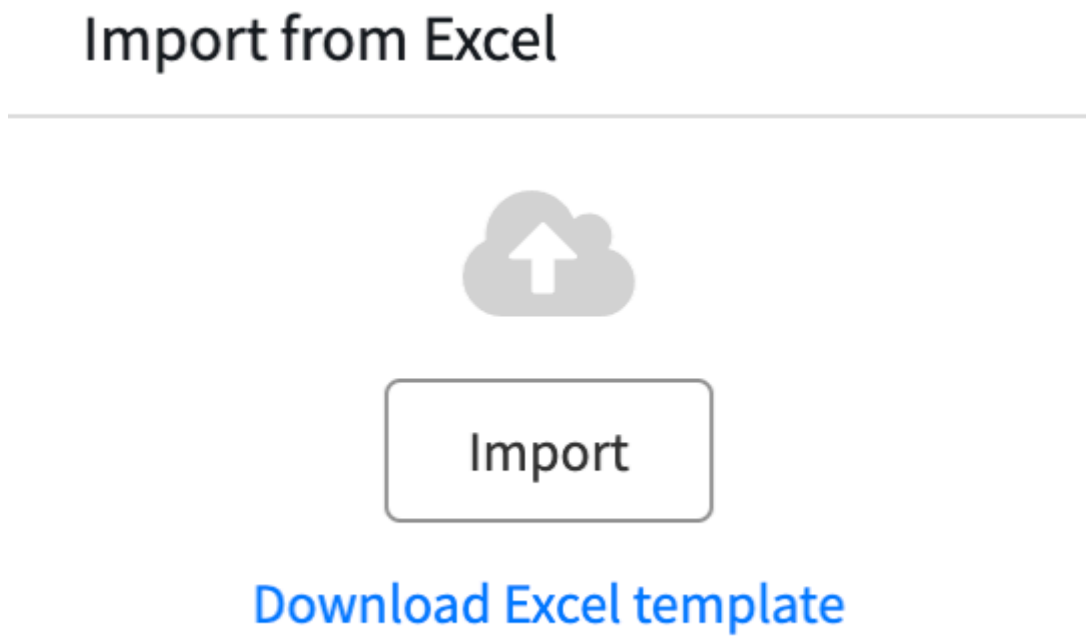
1. Connectez-vous au portail du tiers à l'adresse https://<myCompany>.service-now.com/ svdp.
2. Sélectionnez l'onglet **Évaluations** , puis sélectionnez l'évaluation et le questionnaire auxquels vous souhaitez répondre.
3. Sélectionnez le lien Télécharger un modèle Excel.
   Le système génère un fichier de modèle qui est automatiquement téléchargé. Les fichiers téléchargés utilisent la convention de dénomination de fichier suivante : <questionnaireName_id>.xlsx
4. Remplissez le modèle en suivant les instructions.
   Vous pouvez afficher les instructions pour remplir le modèle en accédant à l'onglet **Instructions** dans le fichier de modèle. Pour ajouter des données de question pour chaque section du questionnaire, accédez à l'onglet correspondant. Chaque onglet porte le nom de sa section et contient les données de question pertinentes.

   > **Important :** Vous devez suivre les instructions pour chaque type de question et chaque entrée de colonne. Entrées dans les colonnes Détails de la question, Dépend de et Requis lorsque celles-ci doivent correspondre à la balise, au nom de la question ou à l'action à référencer. La validation du modèle de questionnaire est limitée.

5. Chargez un questionnaire rempli en sélectionnant **Importer** , puis sélectionnez le fichier dans votre navigateur de fichiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Une boîte de dialogue affiche l'état d'avancement du chargement de votre modèle de questionnaire. Une fois le chargement terminé, vous pouvez examiner les résultats.

6. Examinez les résultats et sélectionnez **Copier** pour copier le journal d'importation dans votre presse-papiers, le cas échéant.
7. Sélectionnez **Fermer**.
   a. Examinez le journal d'importation et corrigez les erreurs éventuelles dans le modèle de Microsoft Excel questionnaire.
8. Répétez les étapes 5 à 7 jusqu'à ce que toutes les erreurs soient résolues.
   Le modèle de questionnaire a été téléchargé avec succès et le questionnaire est maintenant mis à jour avec toutes les données de questions du modèle de questionnaire complet.
9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le questionnaire complet est maintenant disponible pour consultation par le demandeur.

Utilisation du questionnaire SIG pour une évaluation des risques

Les tiers peuvent utiliser SIG Évaluations partagées (Standardized Information Gathering Questionnaire) pour fournir une documentation d'évaluation dans l'application Gestion des risques liés aux tiers . Le contact de tiers peut charger la feuille de calcul SIG préremplie ou répondre à un questionnaire basé sur un formulaire qui est importé dans l'instance.

Versions SIG prises en charge

TPRM prend en charge la version SIG actuelle et les versions antérieures jusqu'à 2021. Les versions SIG suivantes sont prises en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- SIG Full 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Core 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Lite 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021

Remarque : Les versions SIG 2020 sont disponibles pour la réactivation. Les versions SIG 2020 sont désactivées par défaut.

Important :

Le système de base comprend des exemples de questionnaires SIG. Ces questionnaires ne fournissent pas les réponses correctes. Les modèles fournis par le Évaluations partagées service n'incluent pas les réponses correctes. Vous devez déterminer les bonnes et les mauvaises réponses.

Les questions Oui ou Non dans les exemples de questionnaires SIG n'incluent pas de logique de notation. Par défaut, toutes les réponses Oui dans les échantillons sont notées comme correctes. Vous devez configurer la logique en fonction de vos propres besoins.

SIG Limitations

Votre tiers peut rencontrer les problèmes suivants lors de l'utilisation d'un SIG :

- Si un tiers charge une version antérieure à la première SIG prise en charge, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les questions non correspondantes sont importées avec des réponses vides auxquelles le tiers doit répondre ultérieurement.
- Si un tiers tente de charger les données à partir d'une version de SIG antérieure à la version actuelle, il est possible que certaines questions ne soient pas mappées ou analysées correctement (par exemple, si vous chargez des données pour SIG 2021 full sur SIG 2022 full).
- Le chargement d'une version de SIG antérieure à 2021 n'est pas pris en charge.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'utilisation du module d'extension GRC: SIG Questionnaire Integration, reportez-vous aux sections Intégration du questionnaire SIG (Standardized Information Gathering), Installez : GRC Intégration SIG Questionnaire et Vérifier l'intégration du SIG Questionnaire dans Gestion des risques liés aux tiers.

Pour les instructions que vous pouvez envoyer aux contacts de tiers, reportez-vous à la section Répondre à l'aide du SIG.

Répondre à l'aide du SIG

Utilisez le questionnaire SIG (Standardized Information Gathering Questionnaire) d'évaluations partagées pour fournir une documentation d'évaluation sur le portail du tiers. Vous pouvez charger la feuille de calcul SIG préremplie ou importer un questionnaire basé sur un formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : vendor_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

TPRM prend en charge la version SIG actuelle et les versions antérieures jusqu'à 2021. Les versions SIG suivantes sont prises en charge :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- SIG Full 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Core 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021
- SIG Lite 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021

Remarque : Les versions SIG 2020 sont disponibles pour la réactivation. Les versions SIG 2020 sont désactivées par défaut.

Si vous chargez une version antérieure à la première SIG prise en charge, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les questions non correspondantes sont importées avec des réponses vides auxquelles vous pouvez répondre plus tard.

Important : Si vous tentez de charger des données à partir d'une version de SIG antérieure à la version actuelle, certaines questions risquent de ne pas être mappées ou analysées correctement (par exemple, si vous chargez des données pour SIG 2022 full sur SIG 2023 full). Vous ne pouvez pas charger une version de SIG antérieure à 2021.

Procédure

1. Connectez-vous au portail du tiers à l'adresse https://<myCompany>.service-now.com/ svdp.
2. Chargez un questionnaire rempli ou complétez le questionnaire.

Action	Étapes
Charger un questionnaire SIG rempli	Sélectionnez **Importer**, accédez au fichier, puis sélectionnez **Ouvrir**. 
Complétez le questionnaire	Sélectionnez le questionnaire et remplissez-le.

3. Soumettre le questionnaire SIG sur le portail du tiers.
   Le questionnaire SIG complet est maintenant disponible pour examen par le demandeur.

Utilisation des rapports et scores des renseignements sur les risques

Demandez des rapports ou des scores d'intelligence sur les risques directement auprès de vos fournisseurs de contenu externes de veille des risques à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Ces informations peuvent être demandées et gérées en fonction de l'importance ou du niveau de risque de chaque tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des renseignements sur les risques

Les fournisseurs de renseignements sur les risques sont des entreprises spécialisées dans l'analyse et la génération de scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Ces fournisseurs offrent des services similaires aux systèmes d'évaluation du crédit personnel, fournissant des données qui aident les organisations à évaluer les tiers.

Si vous avez le rôle d'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] et que vous êtes le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou le rôle de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez utiliser l'application pour demander des scores ou des rapports pour des tiers à l'aide du formulaire de demande de renseignements sur les TPRM risques. Une fois les rapports et les scores générés par le fournisseur de renseignements sur les risques, les liens vers ces rapports sont remis et associés à cet enregistrement de rapport de renseignements sur les risques.

Les informations contenues dans ces rapports peuvent couvrir divers sujets, notamment les risques géopolitiques, la stabilité économique, les tendances spécifiques à l'industrie et les changements réglementaires qui pourraient affecter votre interaction avec un tiers. Vous pouvez commander différents types de rapports, tels que des rapports sur le risque de crédit, des rapports de conformité, des rapports sur les risques stratégiques, etc., pour répondre aux exigences spécifiques de votre programme de gestion des risques.

Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques et des types de demandes

Si vous avez le rôle de réviseur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer], vous devez enregistrer les fournisseurs et configurer les fournisseurs et les types de demande dans l'application Gestion des risques liés aux tiers avant de pouvoir demander un rapport. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Remarque : Vous pouvez demander des rapports sur les risques pour les tiers, mais pas pour les engagements.

Demander des renseignements sur les risques

En tant que gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor], c'est-à-dire le propriétaire de la demande de diligence raisonnable, ou négociateur de contrat [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] affecté à la demande de diligence raisonnable, vous pouvez demander un rapport d'intelligence sur les risques (RIR) ou un score pour obtenir un aperçu de la fiabilité d'un tiers particulier. Vous pouvez suivre le processus suivant pour demander des rapports ou des scores d'intelligence sur les risques :

1. Remplissez le formulaire de demande RIR. Une demande RIR peut être associée à une demande de tiers ou de diligence raisonnable. Lorsque vous associez une demande RIR à une demande de diligence raisonnable, les réviseurs et les approbateurs peuvent accéder plus facilement à l'ensemble de l'activité, des scores, des rapports et des détails connexes via l'onglet **Demande de rapport d'intelligence** sur les risques dans l'Espace de travail de gestion des fournisseurs [var.vendor-management-ws]. Pour plus d'informations, consultez Demander un rapport d'intelligence sur les risques et Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.

   Remarque : Si vous souhaitez associer une demande RIR à une demande de diligence raisonnable, ce doit être après que le questionnaire sur le risque inhérent (IRQ) a été rempli (c'est-à-dire lorsque la demande de diligence raisonnable est entrée dans l'état IRQ en cours).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Le gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] et son équipe examinent la demande.
3. Le gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] qui est le propriétaire de la demande de diligence raisonnable ou le négociateur du contrat [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] qui est affecté à la demande de diligence raisonnable peut la soumettre si elle est approuvée. Une fois que la demande a été soumise et est entrée dans l'état Commande en attente, tous les champs de la section Demande de rapport d'intelligence sur les risques sont en lecture seule afin d'éviter que des commandes incorrectes ne soient soumises au fournisseur.

   Remarque : Le gestionnaire TPR, l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat peut annuler une demande RIR pendant que la demande est ouverte ou en attente de commande. Une demande RIR peut également être annulée si le rapport n'est plus nécessaire en raison de nouvelles informations qui ont un impact sur le tiers ou d'un autre changement.

4. Une fois les rapports et les scores générés par le fournisseur de renseignements sur les risques, les liens vers ces rapports et les scores sont remis et associés à la demande de rapport de renseignements sur les risques. La demande RIR passe alors à l'état Fermé terminé.

Pour plus d'informations sur les demandes RIR et leurs états de processus, reportez-vous à la section Gestion des demandes de rapports d'intelligence sur les risques.

Remarque : Vous ne pouvez pas avoir plusieurs demandes RIR avec le même fournisseur, le même type de demande ou un tiers. Par exemple, si vous avez déjà associé une demande RIR à un tiers, vous ne pouvez pas demander le même rapport au même fournisseur dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable pour un engagement. Ce processus permet d'éviter que les commandes en double ne soient soumises au fournisseur.

Vous pouvez ajouter manuellement des scores à des tiers et utiliser la liste connexe des scores des renseignements sur les risques pour examiner les informations générales sur les scores existants pour un tiers. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un score d'intelligence sur les risques aux données de risque pour un tiers.

Suivi des informations relatives aux sanctions

En suivant les informations relatives aux sanctions concernant vos tiers, vous pouvez vérifier si ce tiers est impliqué dans des activités interdites ou restreintes par des sanctions ou des réglementations gouvernementales. La journalisation et la mise à jour des informations relatives aux sanctions pour les tiers permettent à votre équipe d'être informée lorsque vous examinez et approuvez une demande de diligence raisonnable dans le cadre de votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Pour en savoir plus sur le suivi des informations relatives aux sanctions, reportez-vous à la section Suivre les informations relatives aux sanctions.

Demander un rapport d'intelligence sur les risques

Demandez un rapport ou un score d'intelligence sur les risques (RIR) pour avoir un aperçu de la fiabilité d'un tiers particulier à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Avant de commencer

Vous devez configurer et enregistrer tous les fournisseurs de renseignements sur les risques et configurer les types de demande afin qu'ils soient disponibles en tant que sélections dans le formulaire de rapport de renseignements sur les risques. Pour en savoir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez commander différents types de rapports de renseignements sur les risques, tels que des rapports sur le risque de crédit, des rapports de conformité, des rapports sur les risques stratégiques, etc., pour répondre aux exigences spécifiques de votre programme de gestion des risques.

Remarque : Il ne peut y avoir qu'une seule demande active de chaque type pour un tiers. Par exemple, si Workfaster a déjà demandé un rapport de niveau 1, il ne peut pas demander un autre rapport de niveau 1 pendant que le premier est encore en cours de traitement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Demandes de rapports**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques. Pour créer une demande de rapport d'intelligence sur les risques associée à une demande de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.

4. **Facultatif :** Dans la section Sanction du formulaire, saisissez toutes les informations relatives aux sanctions. Pour plus d'informations sur la façon de suivre les informations de filtrage des sanctions, reportez-vous à la section Suivre les informations relatives aux sanctions.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le système s'ouvre à la demande RIR de risque tiers. Pour chaque demande de renseignements sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte RIR. Utilisez cet ID pour suivre votre demande. Vous pouvez ajouter des pièces jointes et démarrer une discussion avec votre équipe à partir de cette page.

6. Sélectionnez **Soumettre la demande**.
   La demande RIR a été soumise au fournisseur.

   Remarque : Vous pouvez créer une demande d'intelligence sur les risques via la page d'enregistrement de tiers avec les actions suivantes.

   a. Dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, sélectionnez l'icône de liste ( ), puis accédez à **Tous les tiers**.
   b. Sélectionnez le tiers approprié pour accéder à la page d'enregistrement tiers.
   c. Dans l'onglet **Demande de rapport d'intelligence sur les risques** , sélectionnez **Nouveau** et spécifiez le **fournisseur** et le **type de demande**.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   e. Sélectionnez **Soumettre la demande**.

      Vous avez soumis la demande RIR au fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable

Demandez un rapport ou un score d'intelligence des risques (RIR) pour avoir un aperçu de la fiabilité d'un tiers particulier dans le cadre du processus de demande de diligence raisonnable à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En associant votre demande RIR à une demande de diligence raisonnable, vous pouvez consulter l'ensemble de l'activité, des scores, des rapports et des détails.

Avant de commencer

Vous devez configurer et enregistrer tous les fournisseurs de renseignements sur les risques et configurer les types de demande afin qu'ils soient disponibles en tant que sélections dans le formulaire de demande de rapport de renseignements sur les risques. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un type de demande pour un fournisseur.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, c'est-à-dire le propriétaire de la demande de diligence raisonnable, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator affecté à la demande de diligence raisonnable.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez commander différents types de rapports de renseignements sur les risques, tels que des rapports sur le risque de crédit, des rapports de conformité, des rapports sur les risques stratégiques, etc., pour répondre aux exigences spécifiques de votre programme de gestion des risques.

Remarque : Il ne peut y avoir qu'une seule demande active de chaque type pour un tiers. Par exemple, si Workfaster a déjà demandé un rapport de niveau 1, il ne peut pas demander un autre rapport de niveau 1 pendant que le premier est encore en cours de traitement.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de liste ( ), puis accédez à **Demandes de diligence raisonnable** > **Toutes les demandes**.
3. Accédez à la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** pertinent.
4. Dans l'onglet **Demande de rapport d'intelligence sur les risques** , sélectionnez **Nouveau** et spécifiez le **fournisseur** et le **type de demande**.

   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques.

5. **Facultatif :** Dans la section Sanction du formulaire, saisissez toutes les informations relatives aux sanctions. Pour plus d'informations sur la façon de suivre les informations de filtrage des sanctions, reportez-vous à la section Suivre les informations relatives aux sanctions.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Le système s'ouvre sur la demande de renseignements sur les risques de tiers. Pour chaque demande de renseignements sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte RIR. Utilisez cet ID pour suivre votre demande. Vous pouvez ajouter des pièces jointes et démarrer une discussion avec votre équipe à partir de cette page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Soumettre la demande**.
   Vous avez soumis la demande RIR au fournisseur.

Suivre les informations relatives aux sanctions

Suivez les informations relatives aux sanctions dans le cadre de la demande de rapports et de scores d'intelligence sur les risques à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . La journalisation et la mise à jour des informations relatives aux sanctions pour les tiers permettent à votre équipe d'être informée lorsque vous effectuez une diligence raisonnable dans le cadre de votre programme de gestion des risques liés aux tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor, c'est-à-dire le propriétaire de la demande de diligence raisonnable, sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator affecté à la demande de diligence raisonnable

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Demandes de rapports**.
2. Sélectionnez le numéro RIR que vous souhaitez.
3. Sur le formulaire, indiquez si le tiers est sanctionné en sélectionnant **Oui** ou **Non** et remplissez les champs. Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La section relative aux sanctions de la demande RIR a été mise à jour.

Référence Gestion des risques liés aux tiers

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, propriétés, formulaires et rôles installés avec l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Terminologie

En savoir plus sur les concepts et termes clés utilisés dans l'application TPRM .

Troisième, quatrième et nième parties

Un *tiers* est une organisation ou une personne avec laquelle vous avez interagi ou établi une relation d'affaires. Des tiers peuvent avoir des filiales et peuvent passer des contrats avec des prestataires 4PL. Par exemple, les départements sont des filiales. Une *quatrième partie* peut passer un contrat avec d'autres parties (appelées nPL : cinquième, sixième, etc.). Toutes les parties en aval (de la quatrième à la nième partie) supportent le risque de la même manière que les tiers.

Un *fournisseur* fournit les biens ou les services que vous utilisez pour produire ou livrer vos propres biens ou services. Tous les fournisseurs sont des tiers, mais tous les tiers ne sont pas des fournisseurs. Voici une liste d'autres types de tiers :

- Fournisseurs
- Affiliés
- Contreparties
- Consultants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Partenaires
- Services professionnels
- Conseillers
- Franchises
- Négociants
- Revendeurs
- Distributeurs
- Clients
- Clients
- Personnel externalisé

Engagements

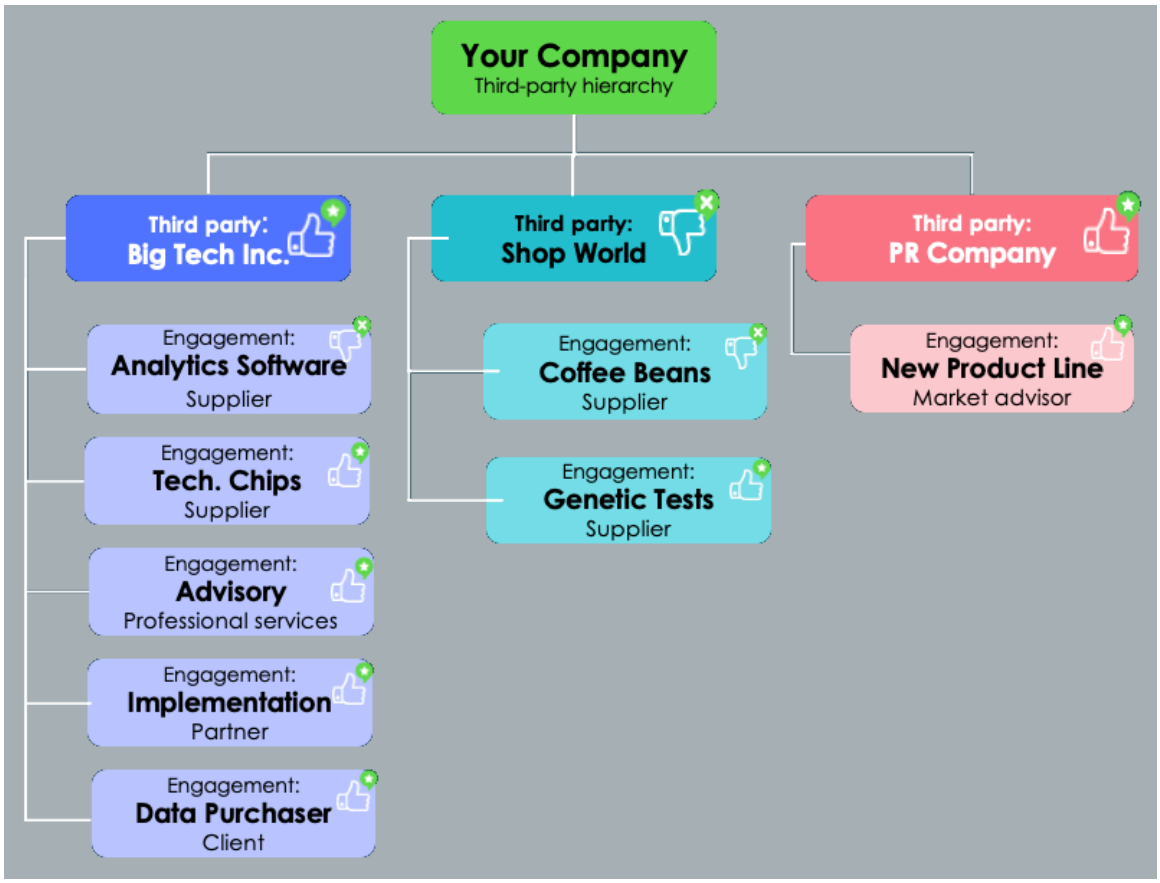
Un *engagement* est la relation informelle ou contractuelle que vous avez l'intention d'établir avec un tiers et qui pourrait potentiellement exposer votre organisation à un risque. L'engagement décrit les services ou les produits qui seront fournis par le tiers et d'autres détails de la relation. Ces détails peuvent inclure les conditions de paiement, les exigences de confidentialité et la durée de la relation.

Vous pouvez évaluer chaque engagement à l'aide d'évaluations internes et externes. Les problèmes, les tâches, les évaluations internes et les évaluations externes sont associés aux engagements.

Dans cet exemple, votre société interagit avec trois tiers et gère plusieurs engagements entre eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les engagements de tiers particuliers que vous pouvez avoir dépendent de votre secteur, de votre taille et de vos besoins opérationnels. Chaque engagement comporte son propre ensemble de risques et nécessite des mesures de gestion des risques appropriées (diligence raisonnable) pour protéger vos intérêts.

- Pour une discussion détaillée et un exemple, reportez-vous à Pourquoi vous pouvez avoir plusieurs engagements avec un seul tiers.
- Pour obtenir la liste des types d'engagements que vous pouvez effectuer, reportez-vous à la section Types d'engagement avec des tiers.

Filiales

Une *filiale* est une organisation détenue ou contrôlée par le tiers et est considérée comme faisant partie de l'organisation du tiers. Ils sont généralement gérés dans le cadre du profil de risque du tiers. Ils sont différents des quatrièmes et nièmes parties qui ont des contrats avec un tiers et ne sont pas détenus ou contrôlés par ce tiers.

L'évaluation des risques pour les filiales est la même que pour les autres tiers. Les notations de risque des filiales contribuent au score de leur tiers de contrôle.

IRQ : le questionnaire sur le risque inhérent

Au cours du processus d'évaluation interne, les employés internes de votre organisation répondent aux questions dans l'IRQ. Ces réponses aident à évaluer le risque inhérent associé à l'engagement avec un tiers. Un risque inhérent fait référence au niveau de risque avant la mise en œuvre de toute mesure d'atténuation des risques. Un IRQ soutient les activités suivantes :

Détermination des facteurs de risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La nature des services fournis par le tiers.
- Sensibilité des données concernées.
- L'emplacement géographique du tiers.
- La posture de sécurité globale du tiers.

Détermination de la notation ou de l'évaluation

Les réponses au questionnaire sont souvent notées pour aider à quantifier le risque inhérent associé au tiers. Ce système de notation peut aider à hiérarchiser les efforts de gestion des risques.

Prise de décision

Les résultats de l'IRQ sont ensuite utilisés dans le processus de prise de décision. Les administrateurs et gestionnaires de risque de tiers (TPR) peuvent configurer des IRQ pour envoyer des questionnaires d'évaluation externe spécifiques (diligence raisonnable) aux tiers en fonction des réponses spécifiques aux questions.

- Devriez-vous vous engager avec le tiers ?
- Quel niveau de diligence raisonnable est requis ?
- Quelles mesures spécifiques d'atténuation des risques devez-vous mettre en œuvre ?

Diligence raisonnable continue

L'IRQ peut également faire partie de la gestion continue, avec des réévaluations périodiques pour tenir compte des changements dans les opérations, les pratiques de sécurité ou d'autres facteurs pertinents du tiers.

Diligence raisonnable (DD)

La diligence raisonnable est le processus d'enquête ou d'examen approfondi de l'intégrité, de la réputation, de la stabilité financière, de la conformité légale, des capacités opérationnelles, de la chaîne d'approvisionnement et d'autres facteurs pertinents d'un partenaire commercial, d'un fournisseur ou d'un vendeur potentiel. La diligence raisonnable sur les tiers est un élément crucial de votre programme complet de gestion des risques liés aux tiers. Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés à un tiers afin de pouvoir décider en toute confiance de la façon de former votre relation. Utilisez des workflows de diligence raisonnable pour intégrer de nouveaux engagements, ou pour réévaluer ou mettre hors service des engagements existants. Les workflows de diligence raisonnable comprennent la collecte d'informations par le biais d'évaluations internes, d'évaluations externes et de renseignements sur les risques. Tous les scores de ces étapes sont analysés par les gestionnaires des risques de tiers pour décider s'il faut intégrer, réévaluer ou retirer un engagement. La diligence raisonnable comporte également un processus de négociation de contrat facultatif avant de fermer le workflow de diligence raisonnable.

Consultez Pourquoi effectuer une diligence raisonnable et Types de diligence raisonnable.

Évaluations des risques de tiers

Une évaluation des risques de tiers (TPRA) est un ensemble de questionnaires que vous pouvez envoyer à des contacts tiers ou à des utilisateurs internes pour évaluer les risques de tiers et d'engagement. Une évaluation que vous envoyez aux utilisateurs internes est classée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comme une évaluation interne. Une évaluation que vous envoyez à un contact de tiers est appelée évaluation externe.

Utilisez une *évaluation interne* pour calculer le tiers et les niveaux d'engagement. La classification que vous utilisez pour identifier les questionnaires internes dans la table des modèles de questionnaire est le modèle de questionnaire sur le risque inhérent [irq_template]. Vous pouvez joindre automatiquement les questionnaires requis pour les évaluations externes en fonction des réponses que vous recevez des évaluations internes. Vous pouvez configurer cette option dans un questionnaire à la table de mappage des questions [sn_tprm_dd_m2m_question_to_questionnaire].

Utilisez une *évaluation externe* pour évaluer les risques associés au tiers et à l'engagement en fonction des réponses de contact de tiers que vous recevez. Les cotes de risque d'une évaluation externe sont calculées au niveau de l'évaluation à l'aide de tous les questionnaires joints à l'évaluation. Ces notations d'évaluation sont agrégées et déployées sur les tiers et les engagements. L'agrégation est MIN, MAX ou AVG et peut être configurée dans une configuration de notation. Les contacts tiers (utilisateurs externes) du portail tiers `https://<myCompany>.service-now.com/ svdp` répondent à ces évaluations externes.

Pour plus d'informations sur la notation, reportez-vous à la section Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Fournisseurs de veille des risques

Les fournisseurs de veille des risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores fournissent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers particulier.

Consultez Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques.

Scores des renseignements sur les risques

Les scores des renseignements sur les risques sont des évaluations numériques qui évaluent le niveau de risque associé à une organisation particulière. Ces scores sont générés par les fournisseurs de renseignements sur les risques qui collectent et analysent un large éventail de sources de données. Les scores peuvent prendre n'importe quelle forme, qu'il s'agisse d'évaluations ou de chiffres. Le système mappe la valeur du score à l'évaluation appropriée TPRM . Ces scores peuvent aider votre organisation à prendre des décisions éclairées sur l'engagement avec des tiers, la gestion de la conformité et l'atténuation des risques potentiels. Les scores des renseignements sur les risques sont disponibles pour les tiers à partir de la Washington DC version. Les évaluations de risque sont calculées par les règles de notation associées à l'engagement dans la configuration de notation.

Scores de tiers

Les scores de tiers sont des évaluations numériques qui sont un agrégat de vos scores de renseignements sur les risques et des scores déterminés par des évaluations externes (questionnaires d'engagement et questionnaires de risque de tiers).

Ces scores aident les organisations à prendre des décisions éclairées sur la sélection et la gestion de leurs relations avec les tiers, ce qui permet de s'aligner sur leur tolérance au risque et leurs exigences de conformité. En évaluant les scores des tiers, les organisations peuvent identifier les risques potentiels, hiérarchiser les efforts de diligence raisonnable et mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques appropriées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de cote de risque

Un *composant* est l'entité pour laquelle vous pouvez évaluer les risques. Le système de base comprend les engagements, la surveillance externe, les filiales et les évaluations des risques liés aux tiers. Le risque est calculé pour chaque composant, puis le risque est agrégé et déployé pour calculer une cote de risque de tiers.

Un *critère de composant* est la définition de la façon dont un composant va être utilisé par un tiers. Un critère de composant est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers ou d'engagement.

Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux composants ou modifier les composants existants. Vous pouvez toutefois définir les critères (en termes de méthode de notation et de poids) à utiliser pour évaluer les composants.

Un *domaine ou un domaine de risque* définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Ceci est généralement aligné sur la zone/le domaine dans lequel le tiers opère ou pour lequel il fournit un produit/service. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier.

Un *critère de domaine de risque* est la définition de la façon dont les domaines de risque vont être utilisés par un tiers. Un critère de domaine de risque de tiers est un groupe (ou un groupement) de domaines ou de domaines de risque qui peuvent s'appliquer à un type particulier de tiers. Par exemple, les domaines de risque de sécurité, financiers et de réputation peuvent être regroupés dans un critère de domaine de risque qui doit s'appliquer à tout tiers. On peut mieux comprendre et atténuer les risques qu'un tiers pose à votre organisation en identifiant les domaines de son activité à évaluer pour les risques et en quantifiant l'importance (poids) de chaque domaine.

Règles de notation

Une *règle de notation* fournit le mécanisme permettant d'appliquer des critères de composant et des critères de domaine de risque à un tiers et des critères de domaine de risque pour un engagement.

Pour un tiers, les critères du composant déterminent quels composants spécifiques sont applicables et la méthode de notation appropriée pour chaque composant. Ces composantes peuvent inclure l'emplacement géographique, la posture de sécurité globale et les résultats d'évaluations internes et externes. Les méthodes de notation pour ces composants sont configurées dans la configuration de notation. Par exemple, les évaluations internes de l'emplacement géographique et de la posture de sécurité globale font partie du processus d'évaluation interne, tandis que les évaluations externes utilisent des méthodes telles que MIN, MAX ou AVG pour calculer les évaluations des risques. En outre, les scores des renseignements sur les risques des fournisseurs externes sont mappés aux évaluations appropriées et combinés avec les scores d'évaluation externe pour former le score global du tiers.

Pour un tiers, les critères de domaine de risque déterminent les domaines de risque spécifiques applicables et la méthode de notation appropriée pour chaque domaine de risque.

Ces domaines de risque peuvent inclure :

- Violations de données
- Temps d'indisponibilité
- Violations de conformité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Perturbation de la chaîne d'approvisionnement
- Pièces contrefaites
- Problèmes de conformité réglementaire
- Propriété masquée
- Risque lié à la réputation
- Risque financier

La méthode de notation pour chaque domaine de risque peut être configurée dans la configuration du score et peut être MIN, MAX ou AVG, selon les préférences de l'organisation et la nature du risque.

Pour un engagement, les critères du domaine de risque déterminent les domaines ou domaines de risque applicables, notamment :

- Emplacement géographique
- Posture de Sécurité
- Nature des services
- La sensibilité des données
- Éléments tiers

La méthode de notation pour un domaine de risque spécifique peut être configurée comme MIN, MAX ou AVG. Cette méthode agrège les cotes de risque à partir d'évaluations internes et externes pour déterminer le score global du tiers.

Remarque :

Pour en savoir plus sur la configuration et la notation des évaluations, reportez-vous à Configuration de l'évaluation classique, Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique et Vérification des calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Éléments tiers

Les éléments de tiers désignent les organisations externes sur lesquelles un tiers ou un engagement s'appuie pour fournir des biens, des services ou une assistance. Ces organisations peuvent inclure des fournisseurs, des sous-traitants, des individus ou toute autre organisation externe qui a accès aux systèmes, aux données ou aux installations du tiers ou de l'engagement. Toute vulnérabilité ou défaillance dans ces éléments tiers peut avoir un impact significatif sur les opérations, la réputation et la sécurité du tiers ou de l'engagement. En mettant en œuvre ces contrôles et en traitant les risques associés, les organisations peuvent améliorer leur capacité à gérer et à atténuer les impacts négatifs potentiels des tiers et de leurs éléments tiers. Il est essentiel de réévaluer et de mettre à jour régulièrement ces contrôles pour s'adapter aux changements de l'environnement commercial et du paysage réglementaire.

Voici quelques exemples d'éléments tiers et de leurs contrôles associés et risques potentiels.

Centre de données

Installations ou emplacements où des tiers ou des engagements externalisent le stockage, le traitement et la gestion de leurs données et de leur infrastructure informatique.

Contrôles:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluations de la sécurité des fournisseurs : évaluez régulièrement les mesures et pratiques de sécurité des fournisseurs tiers fournissant des services tels que l'hébergement cloud ou le stockage de données.
- Chiffrement des données : confirmez que les données stockées dans le centre de données sont chiffrées pour les protéger contre tout accès non autorisé.
- Contrôles d'accès : mettez en place des contrôles d'accès stricts pour limiter l'accès physique et virtuel aux installations et aux serveurs du centre de données.
- Plan de réponse aux incidents : développez et maintenez un plan de réponse aux incidents complet pour traiter rapidement tout incident de sécurité.

Risques:

- Violations de données : une violation dans le centre de données tiers peut entraîner un accès non autorisé et compromettre des informations sensibles.
- Temps d'arrêt : la dépendance à un centre de données tiers expose l'organisation à un risque de temps d'arrêt si le fournisseur de service rencontre des problèmes techniques.
- Violations de la conformité : le non-respect par le centre de données des normes de conformité sectorielles ou réglementaires peut entraîner des conséquences juridiques et financières pour l'organisation.

Usine de fabrication

Installations ou emplacements où des tiers ou des engagements externalisent la production ou l'assemblage de leurs produits.

Contrôles:

- Audits des fournisseurs : Auditez et évaluez régulièrement les pratiques de sécurité des fournisseurs fournissant des composants ou des services critiques pour le processus de fabrication.
- Normes d'assurance qualité : Appliquez des normes d'assurance qualité pour les fournisseurs tiers afin de promouvoir l'intégrité et la sécurité des matières premières et des composants.
- Visibilité de la chaîne d'approvisionnement : maintenez une visibilité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement pour identifier et traiter les vulnérabilités potentielles.
- Accords contractuels : Établissez des accords contractuels clairs avec les fournisseurs décrivant les exigences de sécurité et les conséquences en cas de non-conformité.

Risques:

- Perturbation de la chaîne d'approvisionnement : la dépendance à l'égard de fournisseurs tiers expose l'organisation à un risque de perturbations de la chaîne d'approvisionnement, ce qui a un impact sur la production.
- Pièces contrefaites : Des contrôles inadéquats sur la chaîne d'approvisionnement peuvent entraîner l'utilisation de composants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrefaits ou de qualité inférieure, compromettant ainsi la qualité des produits.

- Problèmes de conformité réglementaire : Le non-respect des normes réglementaires par les fournisseurs peut entraîner des conséquences juridiques et réglementaires pour l'installation de fabrication.

Bénéficiaires effectifs

Personnes qui, en dernier ressort, possèdent ou contrôlent une organisation impliquée dans une relation ou une transaction commerciale. Ces personnes peuvent ne pas être les propriétaires enregistrés ou légaux de l'organisation, mais avoir une influence ou un contrôle significatif sur ses opérations, sa prise de décision ou ses affaires financières.

Contrôles:

- Diligence raisonnable : Intégrez un processus de diligence raisonnable solide pour identifier et vérifier les bénéficiaires effectifs, y compris des vérifications des antécédents, des examens de documents et des entretiens si nécessaire.
- Obligations contractuelles : Inclure des clauses dans les contrats avec des tiers qui les obligent à divulguer tout changement dans la propriété effective et à confirmer la conformité aux lois et réglementations applicables.
- Surveillance et rapports : Établir un système de surveillance continue des bénéficiaires effectifs afin de détecter tout changement ou développement susceptible d'avoir une incidence sur le profil de risque du tiers.
- Formation et sensibilisation : Fournir une formation au personnel concerné sur l'importance de comprendre et de surveiller la propriété effective, y compris les signaux d'alarme et les procédures de signalement.
- Programme de conformité réglementaire : Élaborer et maintenir un programme qui vérifie la conformité à toutes les lois et réglementations pertinentes liées à la propriété effective, y compris les exigences en matière de déclaration et de divulgation.
- Procédures d'escalade : Établir des procédures d'escalade claires pour les cas où des préoccupations ou des irrégularités liées à la propriété effective sont identifiées, favorisant une action opportune et appropriée.

Risques:

- Propriété cachée : Les bénéficiaires effectifs peuvent délibérément dissimuler leur propriété, ce qui rend difficile l'évaluation des risques potentiels associés à leur influence sur le tiers.
- Risque de réputation : Si les bénéficiaires effectifs ont une réputation douteuse, leur implication peut nuire à la réputation de votre organisation.
- Conformité réglementaire : Le non-respect des réglementations relatives à la déclaration et à la transparence des bénéficiaires effectifs peut entraîner des conséquences juridiques et réglementaires.
- Risque financier : Les bénéficiaires effectifs en situation d'instabilité financière ou impliqués dans des activités frauduleuses peuvent présenter des risques financiers pour le tiers et, par conséquent, pour votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans TPRM.

TPRM rôles

Nom convivial [role name]	Description	Contient des rôles
Lecteur tiers [vendor_reader]	Accès en lecture aux enregistrements de contacts de tiers.	Aucun
Éditeur tiers [vendor_editor]	Créer/mettre à jour/supprimer les enregistrements de contacts de tiers.	Aucun
Réviseur d'évaluation de tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Afficher les données de l'évaluation et du questionnaire. En plus de l'affichage, ils peuvent laisser des commentaires sur les tables suivantes : • Évaluation de la hiérarchisation • Évaluation interne • Évaluation externe • Problèmes de risque de tiers • Tâches de risque de tiers • Demande de diligence raisonnable pour les risques liés aux tiers	Contient : • compliance_reader • risk_reader • task_editor • vendor_reader • sn_dora_accel.utilisateur • lecteur_modèle.sn_smart_asmt • sn_smart_asmt.lecteur_évaluation
Évaluateur TPR (évaluateur des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	• Comprend toutes les autorisations du rôle de réviseur d'évaluation de tiers, plus : Gérer les tiers, les contacts de tiers, les évaluations des risques externes et les problèmes. • Vous pouvez définir les options suivantes pour la propriété `sn_svdp.allow_assessor_edit` : ○ Permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses dans des questionnaires tiers (par défaut).	Contient : • compliance_reader • vendor_assessment_reviewer • vendor_editor • vendor_reader • sn_dora_accel.gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom convivial [role name]	Description	Contient des rôles
	◦ Permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses. ◦ Ne permettez pas aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses. Consultez Configurer les TPRM propriétés.	
Approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver]	Inclut toutes les autorisations du rôle de réviseur d'évaluation tiers, plus : approuver les IRQ.	Contient : • vendor_assessment_reviewer • sn_dora_accel.utilisateur
Gestionnaire TPR (Gestionnaire des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Comprend toutes les autorisations du rôle d'évaluateur TPR, plus : • Gérez les modèles d'évaluations de tiers et les évaluations planifiées. • Gérez les engagements et les contacts d'engagement. • Gérez les règles de notation pour les tiers et les engagements.	Contient : • vendor_assessor • sn_dora_accel.gestionnaire
Administrateur TPR (administrateur des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Comprend toutes les autorisations du rôle de gestionnaire TPR, plus : Créez et modifiez les éléments suivants : • Modèles d'évaluations de tiers • Modèles de hiérarchisation des risques • Modèles de questionnaire sur la hiérarchisation des risques • Modèles de questionnaires de tiers	Contient : • vendor_risk_manager • assessment_admin • sn_dora_accel.admin • sn_smart_asmt.administrateur_évaluation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom convivial [role name]	Description	Contient des rôles
	• Modèles de demandes de documents • Évaluations planifiées	
Négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator]	Comprend toutes les autorisations du rôle gestionnaire TPR, plus : Permet aux utilisateurs du département juridique de modifier l'état du contrat ainsi que les dates de début et d'expiration. Vous pouvez ajouter des utilisateurs ayant ce rôle au groupe d'utilisateurs **Négociateurs des risques contractuels** . Consultez Ajouter des utilisateurs aux groupes en fonction des responsabilités.	Contient : • vendor_assessor • sn_dora_accel.gestionnaire
[vendor_contact] • A appelé un *contact de tiers lors de* la réponse à un questionnaire/une tâche/ un problème externe pour un tiers. • A appelé un *contact d'engagement* lors de la réponse à un questionnaire/une tâche/ un problème pour un engagement.	Vous affectez le rôle de contact de tiers aux utilisateurs de l'organisation tierce dont le risque est évalué. Les contacts de tiers se voient attribuer le rôle snc_external pour leur donner accès aux ressources et aux actions dans le portail du tiers. **Important :** Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès à votre ServiceNow AI Platform instance et accorde l'accès uniquement au portail du tiers. Vous affectez la responsabilité du **contact principal** au contact du tiers qui peut répondre directement aux questions de l'évaluation ou affectez un autre contact du tiers pour répondre aux questions. Les contacts principaux peuvent gérer d'autres contacts pour le tiers.	Contient : snc_external

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis pour accéder à Registres tiers sur la résilience digitale

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder aux Registres tiers sur la résilience digitale modules connexes dans :Espace de travail de gestion des fournisseurs

- Rôle d'utilisateur TPRM DORA [sn_dora_accel.user]

  L'examinateur d'évaluation tiers et l'approbateur TPR disposent de ce rôle.

- Rôle de gestionnaire [sn_dora_accel.manager] TPRM DORA

  L'évaluateur TPR et le gestionnaire TPR disposent de ce rôle.

- Administrateur TPRM DORA [sn_dora_accel.admin]

  L'administrateur TPR contient ce rôle.

Pour en savoir plus sur les rôles connexes, reportez-vous à DORA la section Rôles installés avec Registres tiers sur la résilience digitale.

Rôles requis pour utiliser Moteur d'évaluation intelligent

Un utilisateur avec l'un des rôles suivants peut afficher les modèles dans :Espace de travail pour les évaluations

- TPRM SAE Rôle de lecteur de modèle [sn_smart_asmt.template_reader]

  Le réviseur d'évaluation de tiers contient ce rôle.

- TPRM SAE Rôle de lecteur d'évaluation [sn_smart_asmt.assessment_reader]

  Le réviseur d'évaluation de tiers contient ce rôle.

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut répondre aux questionnaires dans le , le portail GRC ou le Espace de travail de gestion des fournisseurs portail du tiers.

- TPRM SAE Utilisateur de l'évaluation interne [sn_vdr_risk_asmt.internal_assessment_responder]

  Ce rôle est automatiquement attribué à un évaluateur IRQ ou à un répondant d'évaluation interne affecté.

  Ce rôle est nécessaire pour répondre aux questionnaires d'évaluation internes/IRQ à l'aide du portail GRC.

  Ce rôle contient les rôles suivants : sn_grc_business_user, canvas_user et sn_smart_asmt.actor.

- TPRMSAE Utilisateur de l'évaluation externe [sn_vdr_risk_asmt.external_assessment_responder]

  Ce rôle est automatiquement affecté au contact de tiers affecté.

  Ce rôle est nécessaire pour répondre aux questionnaires externes à l'aide du portail du tiers.

  Contient le rôle : sn_smart_asmt.actor.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur disposant du TPRM SAE rôle admin [sn_smart_asmt.assessment_admin] peut créer des SAE modèles dans le Configurer Séparation de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs et Espace de travail pour les évaluations.

L'administrateur tiers contient ce rôle.

Important : Le rôle Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] est le rôle minimum dont vous devez disposer pour afficher n'importe quel modèle membre du questionnaire externe TPRM, de la demande de document externe TPRM, du questionnaire de hiérarchisation interne TPRM et des objectifs IRQ interne TPRM.

Pour en savoir plus sur les rôles connexes, reportez-vous à SAE la section Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent.

Information associée

Affecter des TPRM rôles à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs

Rôles installés avec Registres tiers sur la résilience digitale

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Numéros d'ID uniques pour les TPRM enregistrements

Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui permet d'identifier le type de données contenues dans l'enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

Préfixes de texte uniques pour les numéros d'ID qui identifient le type d'enregistrement

- **Demandes de questionnaire** : lorsqu'un modèle de questionnaire est ajouté à une évaluation et envoyé, le système génère des instances d'évaluation pour chaque modèle. Chacune de ces instances se voit automatiquement attribuer un numéro d'ID unique qui commence par le texte AINST.
- **Contrats** : Pour chaque contrat, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte C ou CNTR.
- **Contrôles** : Pour chaque contrôle, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte CTRL.
- **Demandes de diligence raisonnable** : Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte DDR.
- **Règles de notation du risque de l'engagement** : Pour chaque règle de notation du risque d'engagement, le système affecte automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte ERS.
- **Gestion pilotée par événement** : Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte EMR. Dans la table d'historique des exécutions de règle, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique à chaque exécution qui commence par le texte EMH.
- **IRQ** : Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte INA.
- **Demandes de renseignements sur les risques** : Pour chaque demande de renseignements sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte RIR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Problèmes** : Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte VRI.
- **Tâches** : Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte VRT.
- **Évaluations externes (processus de diligence raisonnable externe par lequel les contacts de tiers répondent aux demandes d'informations)** : Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA.
- **Règle de notation du risque du tiers** : Pour chaque règle de notation des risques de tiers, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte VRS.
- **Évaluation de la hiérarchisation des risques** : Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte VTA.

Résultats de la migration d'un modèle vers un TPRM SAE modèle

Vous pouvez afficher les modèles qui ont été migrés vers le Évaluation intelligente format.

Suivi de la migration des modèles

Une fois que vous avez démarré le processus de migration, vous pouvez afficher la progression et confirmer s'il s'est terminé avec succès ou s'il y a eu des erreurs. Pour plus d'informations sur le processus de migration, reportez-vous aux sections Migrer un modèle vers un SAE modèle et Création d'un modèle d'évaluation à partir de types de mesures d'évaluation héritées.

Affichage des résultats de la migration

Pour afficher les résultats de votre migration, accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Migration de modèle classique**. Dans la liste Migrations de modèles d'évaluation, sélectionnez le numéro de migration. Chaque enregistrement de migration pour un type de métrique se voit attribuer un numéro unique qui commence par le texte ATMIG. Le formulaire affiche les valeurs qui ont été utilisées pour générer le modèle. Les listes connexes affichent l'état et le contenu des données migrées.

Le tableau suivant décrit les champs de la liste de migration du modèle d'évaluation.

Liste de migration de modèles d'évaluation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique qui commence par le texte ATSMIG dans l'enregistrement de migration du questionnaire. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement.
Type de la mesure source	Modèle classique qui a migré.
Modèle d'évaluation cible	Évaluation intelligente Modèle migré à partir du modèle source.
Objectif	Objectif du modèle migré. **Remarque :** Connues sous le nom de classifications de modèles dans le moteur d'évaluation classique, TPRM elles ont un **but** pour chaque classification de modèle classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de migration de modèles d'évaluation (suite)

Champ	Description
	TPRM Les options d'objectif comprennent : • Questionnaire d'élément tiers externe TPRM • Questionnaire de quatrième partie externe TPRM • Demande de document externe TPRM • Questionnaire externe TPRM • IRQ interne TPRM • Questionnaire de hiérarchisation TPRM Pour afficher un modèle de TPRM SAE questionnaire, vous devez avoir le rôle de réviseur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]. Pour plus d'informations sur la création à des fins de modèle d'évaluation, reportez-vous à la section Créer une catégorie de modèle d'évaluation. **Remarque :** Vous ne pouvez créer une évaluation qu'à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n'est associée au modèle.
État de la migration	Valeur qui est mise à jour au fur et à mesure du processus de migration du modèle. • **En cours** : état indiquant qu'une fois le processus de migration démarré, le processus est en cours jusqu'à ce qu'il se termine. • **Terminé** : la migration est terminée avec succès. • **Partiellement terminé** : seuls certains éléments ont été migrés avec succès. • **Erroné** : une erreur s'est produite pendant la migration.
Détails des erreurs	Description d'une erreur qui s'est produite lors de l'échec de la migration.
Créées	Date et heure de création de la tâche de migration.

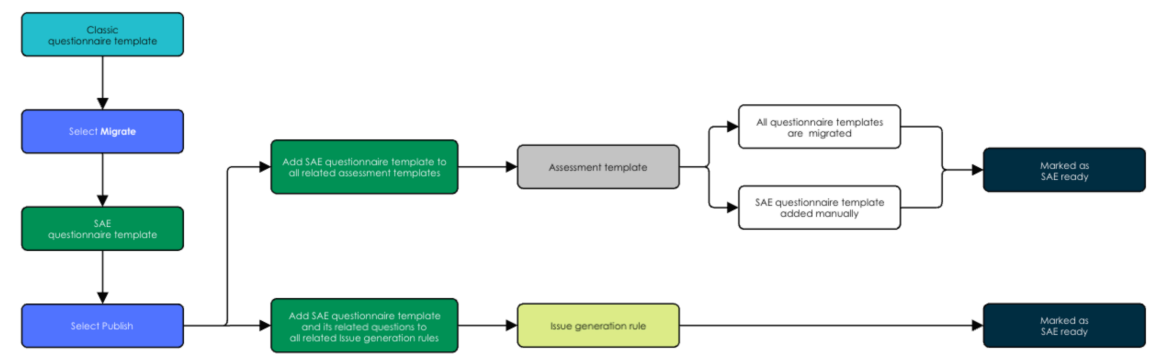
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de la migration du modèle

Le diagramme suivant montre le workflow de migration du questionnaire vers TPRM SAE le modèle.

Workflow de migration SAE



1. Migrez les modèles un par un ou en bloc. Après la migration, tous les modèles sont à l'état Brouillon.
2. Examinez chaque modèle de questionnaire migré individuellement pour confirmer qu'il est précis et complet.
3. Publier des TPRM SAE modèles de questionnaire. Après la publication, les actions suivantes se produisent automatiquement :
   - TPRM SAE modèles sont associés à tous les modèles d'évaluation connexes.
   - TPRM SAE Les modèles sont associés à toutes les règles de génération de problèmes connexes.

   Remarque : Pour que les règles de génération de problèmes fonctionnent comme prévu lorsqu'elles sont appliquées à un modèle d'évaluation TPRM SAE , au moins une question doit avoir l'option Activer la réponse préférée définie sur vrai.

4. Une fois que tous les modèles de questionnaire associés à un modèle d'évaluation ont été migrés et publiés, ils doivent être marqués comme prenant en charge l'évaluation intelligente et prêts à l'emploi.
5. Examinez chaque modèle d'évaluation pour confirmer qu'il est marqué comme Prend en charge l'évaluation intelligente. Si un modèle d'évaluation n'est pas marqué comme Prend en charge l'évaluation intelligente, l'ajout manuel d'un nouveau TPRM SAE modèle de questionnaire mettra à jour son état.
6. Une fois qu'un modèle de questionnaire a été migré et publié, sa règle de génération de problème connexe est automatiquement marquée comme Prend en charge l'évaluation intelligente et est prête à l'emploi.

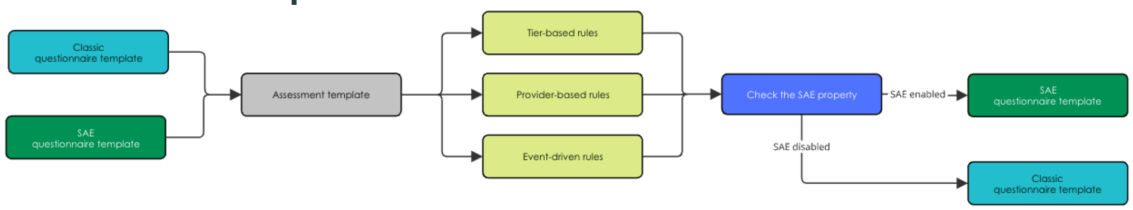
Pour plus d'informations, reportez-vous à Migrer un modèle vers un SAE modèle, Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de documentCréer un modèle d'évaluation externe et Créer une règle de génération de problème.

Le diagramme suivant montre la relation entre les modèles d'évaluation et les questionnaires après la mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'évaluation après mise à niveau



- Avant de définir la Moteur d'évaluation intelligent propriété enabled (*sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled*), les éléments suivants sont utilisés par défaut.
  - Modèles de questionnaire existants
  - Évaluations existantes
- Après avoir défini la Moteur d'évaluation intelligent propriété enabled (*sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled*), les éléments suivants sont utilisés par défaut.
  - SAE Modèles de questionnaire (nouveaux ou migrés).
  - Évaluations marquées comme Prend en charge l'évaluation intelligente.
  - Les règles de gestion basées sur les niveaux, les fournisseurs et les événements ne fonctionnent qu'avec des évaluations marquées comme prenant en charge l'évaluation intelligente.

Remarque : Les modèles et les questions doivent être examinés pour confirmer qu'ils sont marqués comme Prend en charge l'évaluation intelligente. Une fois que les modèles d'évaluation et les questions sont marqués comme prenant en charge l'évaluation intelligente, les règles de génération de problèmes peuvent être appliquées.

Résultats de notation de la migration du modèle

La règle métier Migrer les scores du modèle classique automatise la migration des scores du modèle classique vers le TPRM SAE modèle, ce qui permet de garantir une configuration cohérente du score. Si un nouveau modèle est créé, les utilisateurs doivent activer manuellement la notation, définir les options correctes et définir leurs scores. Pour en savoir plus, consultez Notation dans les évaluations, Configurer la notation pour une évaluation et Normalisation dans l'évaluation.

Limitations de la migration

Le processus de migration des évaluations présente les limitations et exigences suivantes.

- Les types de questions suivants ne sont pas pris en charge : pourcentage, classement, échelle de l'image et mesure personnalisée. Vous devez soit convertir ces types de questions dans les formats pris en charge avant la migration, soit créer de nouvelles questions dans le concepteur de modèle après la migration.
- Si une section du modèle classique contient uniquement des questions non prises en charge, une section vide est créée dans le TPRM SAE modèle. Les modèles avec des sections vides ne peuvent pas être publiés. TPRM SAE Par conséquent, vous devez soit ajouter des questions de remplacement à ces sections, soit supprimer les sections vides avant la publication.
- Lors du transfert TPRM SAE des modèles de questionnaire entre les instances, l'ensemble de mises à jour n'inclut pas les informations de durée. Les utilisateurs doivent exporter manuellement les informations de durée à partir de la table sn_smart_asmt_duration et les importer dans les instances cibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un modèle d'évaluation n'est pas mis à jour pour prendre en charge SAE les évaluations, les règles de gestion connexes basées sur les niveaux, les fournisseurs et les événements ne s'exécuteront pas comme prévu.
- La TPRM migration de notation se déroule uniquement s'il n'y a pas eu d'erreur pendant la migration du modèle. En cas d'erreurs, la migration de notation TPRM ne se produit pas.
- Les réponses des évaluations précédentes ne sont pas migrées.

Information associée

Comment les types de mesures héritées sont migrés vers les sections des modèles

Instructions pour l'importation des données de feuille de calcul

Avant d'essayer d'importer les données du questionnaire à partir d'une Microsoft feuille de calcul Excel dans Gestion des risques liés aux tiers des tables, vous devez vérifier que son format répond à des directives particulières.

Paramètres de propriété qui affectent les données de la feuille de calcul

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et la virgule.

Taille maximale du fichier de feuille de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille maximale de fichier en Mo pouvant être importé.

Consultez Configurer les TPRM propriétés.

Colonnes prises en charge

Les colonnes obligatoires sont marquées d'un *. Les en-têtes de colonnes doivent apparaître sur la première ligne de la feuille de calcul.

- Matricule*
- Catégorie*
- Question*
- Ordre *
- Type de données*
- Description
- Score obtenu
- Réponse correcte
- Définition de l'échelle
- Dépend de
- Affiché quand
- Min.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Max.
- Pondération
- Obligatoire
- Autoriser des informations supplémentaires
- Autorisation non applicable
- Toutes les autres colonnes de la table Mesure d'évaluation [asmt_metric]

Types de questions pris en charge

- Case à cocher
- Oui/Non
- Choix
- Pièce jointe
- Date
- Date/Heure
- Pourcentage
- Chaîne
- Sélection multiple
- Numéro
- Échelle numérique

Formats Excel pris en charge

Conditions requises :

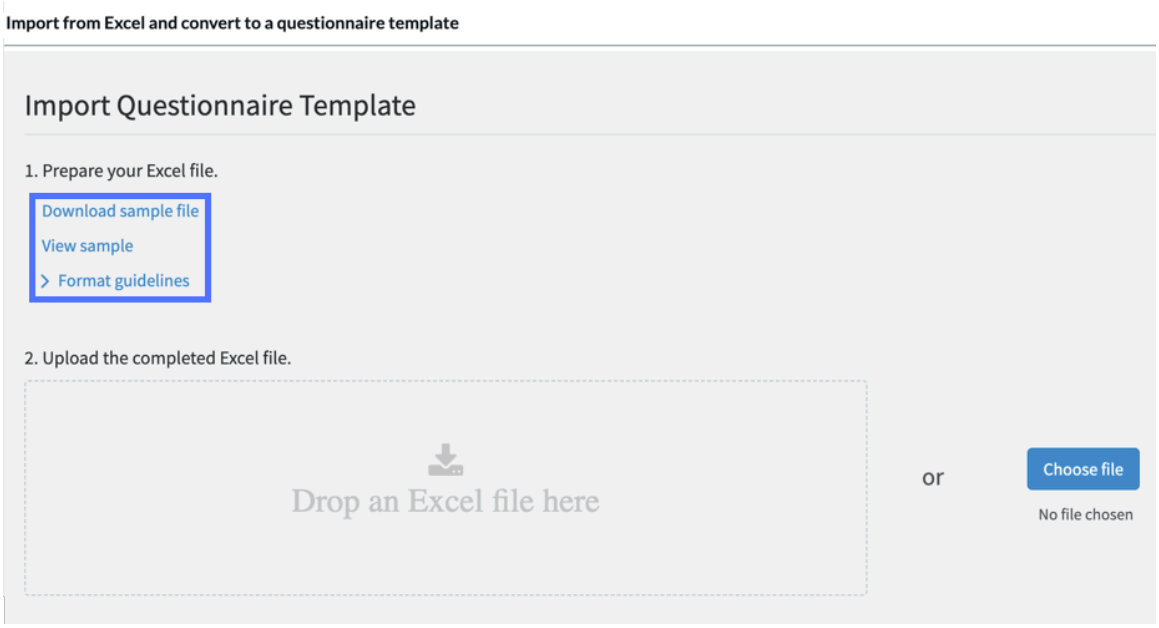
- Chaque fichier ne peut avoir qu'une seule feuille de calcul.
- Vous pouvez séparer plusieurs choix dans une cellule par des sauts de ligne (Alt/Option + Entrée). D'autres options sont disponibles dans les propriétés système.

- .xlsx
- .xls
- .xlm
- .xltx
- .xlt
- .xlw
- .xlsb
- .csv

Remarque : Vous pouvez examiner les exigences de formatage et afficher ou télécharger un exemple de feuille de calcul à utiliser comme exemple. Référencer un fichier d'exemple peut vous aider à vous assurer que vous utilisez des valeurs dans le format attendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Configurer les TPRM propriétés

Exemples de questionnaires

Le questionnaire que vous utilisez peut dépendre de votre secteur d'activité, de votre zone géographique, de votre juridiction ou de la nature particulière de vos opérations. Ces questionnaires sont fournis dans le cadre du système de base et sont des exemples qui ne doivent pas être implémentés dans votre programme de gestion des risques sans avoir été préalablement examinés et approuvés par votre équipe juridique.

Types de modèle de questionnaire

Vous pouvez afficher ces modèles de questionnaire en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire**.

Nom	Domaine de risque	Réglementation ou objet	Classification
IRQ : intégration d'un engagement tiers	Aucun	Diligence raisonnable externe du champ d'application envoyée	Modèle IRQ
IRQ – Intégration d'engagement tiers – Singapour	Aucun	Diligence raisonnable externe du champ d'application envoyée	Modèle IRQ
IRQ – Intégration d'un engagement tiers – UE	Aucun	Diligence raisonnable externe du champ d'application envoyée	Modèle IRQ
IRQ - Engagement d'une tierce partie Diligence raisonnable supplémentaire	Aucun	Diligence raisonnable externe du champ d'application envoyée	Modèle IRQ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Domaine de risque	Réglementation ou objet	Classification
IRQ - Renouvellement de l'engagement d'une tierce partie	Aucun	Diligence raisonnable externe du champ d'application envoyée	Modèle IRQ
IRQ : séparation technique tierce Aucune diligence raisonnable	Aucun	Diligence raisonnable externe du champ d'application envoyée	Modèle IRQ
IRQ : séparation technique tierce avec diligence raisonnable	Aucun	Diligence raisonnable externe du champ d'application envoyée	Modèle IRQ
OSHA : exemple de questionnaire	Risque de conformité	OSHA	Modèle de questionnaire
FDA : exemple de questionnaire	Risque de conformité	FDA	Modèle de questionnaire
Finances : exemple de questionnaire	Risque financier		Modèle de questionnaire
ABAC : exemple de questionnaire	Risque de lutte contre la corruption		Modèle de questionnaire
Contrôle des exportations : exemple de questionnaire	Risque de continuité d'activité		Modèle de questionnaire
Chaîne d'approvisionnement : exemple de questionnaire	Risque de continuité d'activité		Modèle de questionnaire
CCPA - Exemple de questionnaire	Risque lié à la confidentialité		Modèle de questionnaire
HIPPA : exemple de questionnaire	Risque lié à la confidentialité		Modèle de questionnaire
RGPD - Exemple de questionnaire	Risque lié à la confidentialité		Modèle de questionnaire
BCM : exemple de questionnaire	Risque de continuité d'activité		Modèle de questionnaire
NIST : exemple de questionnaire	Risque de sécurité		Modèle de questionnaire
Complet sur l'environnement : exemple de questionnaire	Risque environnemental		Modèle de questionnaire
Environmental Lite : exemple de questionnaire	Risque environnemental		Modèle de questionnaire
ESG : exemple de questionnaire	Risque environnemental		Modèle de questionnaire
Exemple de questionnaire CAIQ 4.0.2	Risque de sécurité		Modèle de questionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Domaine de risque	Réglementation ou objet	Classification
Exemple de questionnaire FCPA : Royaume-Uni	Risque de lutte contre la corruption		Modèle de questionnaire
Exemple de questionnaire de question générale TPRM	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Diligence raisonnable de la chaîne d'approvisionnement allemande - Exemple de questionnaire - UE	Risque de continuité d'activité		Modèle de questionnaire
PCI DSS - Exemple de questionnaire	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
SOX - Exemple de questionnaire	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
AML - Exemple de questionnaire	Risque de lutte contre la corruption		Modèle de questionnaire
SEC : exemple de questionnaire	Risque financier		Modèle de questionnaire
CFPB - Exemple de questionnaire	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
FTC : exemple de questionnaire	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Loi sur la qualité de l'air de la CAA - Exemple de questionnaire	Risque environnemental		Modèle de questionnaire
Loi sur l'eau propre de la CWA - Exemple de questionnaire	Risque environnemental		Modèle de questionnaire
Exemple de questionnaire de la FAA Federal Aviation Admin : États-Unis	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Département des transports du ministère des Transports - Exemple de questionnaire - États-Unis	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
IRS Internal Revenue Service : exemple de questionnaire : États-Unis	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Résilience opérationnelle - Exemple de questionnaire	Risque lié à la résilience		Modèle de questionnaire
Concurrence - Exemple de questionnaire	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Résilience de la chaîne d'approvisionnement : exemple de questionnaire	Risque lié à la résilience		Modèle de questionnaire
12CFR Partie 1016 Confidentialité - Exemple de questionnaire	Risque lié à la confidentialité		Modèle de questionnaire
Loi Gramm-Leach-Bliley de la GLBA - Exemple de questionnaire - États-Unis	Risque lié à la confidentialité		Modèle de questionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Domaine de risque	Réglementation ou objet	Classification
RBI Reserve Bank of India - Exemple de questionnaire - Inde	Risque financier		Modèle de questionnaire
Facturation médicale : exemple de questionnaire	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Directive MiFID II sur les marchés d'instruments financiers - Exemple de questionnaire - UE	Risque financier		Modèle de questionnaire
Paiement DSP2 - Exemple de questionnaire - UE	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Minerais de conflit - Exemple de questionnaire	Risque lié à la réputation		Modèle de questionnaire
Hi-Trust Health Info Trust Alliance : exemple de questionnaire	Risque de sécurité		Modèle de questionnaire
Loi de 2010 sur la corruption - Exemple de questionnaire	Risque de lutte contre la corruption		Modèle de questionnaire
CPRA California Privacy Rights Act - Exemple de questionnaire	Risque lié à la confidentialité		Modèle de questionnaire
Contrôles de sécurité critiques CIS : exemple de questionnaire	Risque de sécurité		Modèle de questionnaire
Cyber Essentials - Exemple de questionnaire	Risque de sécurité		Modèle de questionnaire
MAS Autorité monétaire de Singapour BCM - Exemples de ques. -Singapour	Risque de continuité d'activité		Modèle de questionnaire
Loi sur la protection des données personnelles de la PDPA - Exemples de questions. -Singapour	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Agence de cybersécurité CSA de Singapour - Exemples de questions - Singapour	Risque de sécurité		Modèle de questionnaire
Sustainable Singapore Blueprint - Exemples de questions - Singapour	Risque environnemental		Modèle de questionnaire
Loi sur le contrôle des biens stratégiques - Exemples de ques. -Singapour	Risque de continuité d'activité		Modèle de questionnaire
Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail WSHA - Exemples de questions. -Singapour	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Réglementation anti-corruption et pots-de-vin de Singapour - Sample Ques. -Singapour	Risque de lutte contre la corruption		Modèle de questionnaire
TradeFirst - Exemple de questionnaire - Singapour	Risque de continuité d'activité		Modèle de questionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Domaine de risque	Réglementation ou objet	Classification
EU-OSHA - Exemples de ques. -UE	Risque de conformité		Modèle de questionnaire
Risque de l’élément du produit : échantillon			Modèle de questionnaire
Risque de l’installation de l’élément - Exemple			Modèle de questionnaire
Risque du centre de données de l’installation de l’élément : échantillon			Modèle de questionnaire
Risque du bénéficiaire effectif de l’élément : échantillon			Modèle de questionnaire
Élément : informations sur le produit. Prélèvement : échantillon		Collection d’éléments tiers	Modèle de questionnaire
Élément : informations générales sur l’installation. Prélèvement : échantillon		Collection d’éléments tiers	Modèle de questionnaire
Élément : informations sur le centre de données de l’installation. Prélèvement : échantillon		Collection d’éléments tiers	Modèle de questionnaire
Élément : informations sur le bénéficiaire effectif. Prélèvement : échantillon		Collection d’éléments tiers	Modèle de questionnaire
IA générative : exemple de questionnaire			Modèle de questionnaire

Gestion du processus de demande de diligence raisonnable

Dans l’onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de demande de diligence raisonnable pour un tiers. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d’activité.

L’onglet **Détails** d’une demande de diligence raisonnable affiche des informations dans les sections suivantes :

Demande de diligence raisonnable d'un tiers

Demande de diligence raisonnable d'un tiers

Champ	Description
Numéro	Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d’identification unique qui commence par le texte DDR.
État	État actuel du processus de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque contractuel ou fermé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

Champ	Description
Type de demande	• **Intégration d'un nouvel engagement.** Démarrez le processus d'intégration pour un nouvel engagement avec un tiers existant. • **Réévaluez un engagement existant.** Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous subissiez des changements dans les lignes d'approvisionnement de votre tiers. Vous voudrez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire. • **Réévaluez un engagement existant pour le renouvellement du contrat.** Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers ou un engagement actuel en effectuant une diligence raisonnable. • **Séparation d'un engagement avec diligence raisonnable.** Déterminez si la séparation (mettre fin à la relation) avec un engagement est le plan d'action optimal en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagement, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes. • **Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable.** Demandez la résiliation définitive d'un engagement à la fin d'un engagement ou si vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin d'effectuer une diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par l'engagement ne seront plus poursuivis.
Priorité	Priorité de la demande. • **1 - Critique** • **2 : élevé** • **3 : Modéré** • **4 - Faible** • **5 - En préparation**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

Champ	Description
Tiers	Tiers auquel la demande est associée.
Dépenses annuelles	Argent dépensé avec l'organisation tierce en un an.
Engagement	Engagement auquel la demande est associée. **Remarque :** Une fois la demande de diligence raisonnable soumise par le demandeur, le gestionnaire TPR ou le titulaire de la demande de diligence raisonnable peut mettre à jour ce champ pour un engagement existant en sélectionnant Cela permet d'éviter l'intégration d'engagements existants.
Ignorer le processus de risque du contrat	Option permettant d'ignorer le processus de risque du contrat. Lorsque vous cochez la case, vous contournez l'état de négociation du contrat . Les champs **Date de début du contrat** et **Date d'expiration du contrat** sont remplacés par **la date de début de l'engagement** et **la date d'expiration de l'engagement**. Consultez Processus de risque du contrat. **Remarque :** Une fois que le gestionnaire des risques liés aux tiers (TPR) a approuvé la demande, elle n'est pas envoyée aux négociateurs du contrat et la demande est fermée.
Demandeur	Créateur de la demande.
Ouvert	Date à laquelle la demande a été ouverte.
Date de début du contrat, date d'expiration	Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec l'engagement.
Date de début de l'engagement, date d'expiration de l'engagement	Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec l'engagement.
Évaluateur IRQ	Utilisateur de votre organisation qui répond à l'IRQ. Consultez Gestion des processus IRQ.
Négociateur de contrat	Utilisateur de votre organisation qui prépare, négocie et approuve le contrat.
Groupe d'affectation	Groupe de personnes qualifiées disponibles pour travailler sur la demande. Pour les nouvelles demandes, le **groupe d'affectation** est défini sur **Assignateurs de demandes de diligence raisonnable**. Le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

Champ	Description
	système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle est dans l'état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page des détails de la demande. Sur le formulaire de demande de diligence raisonnable : • N'importe quel membre du groupe peut sélectionner **Me l'affecter** ou définir le champ **Propriétaire** sur n'importe quel autre membre du groupe. • Un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR peut effacer le champ **Groupe d'affectation** ou modifier la valeur pour sélectionner parmi différents évaluateurs TPR dans la liste de sélection **des propriétaires** .
Affecté à	Personne affectée à la demande de diligence raisonnable Le propriétaire est responsable de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint une étape particulière. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire ou d'évaluateur TPR.
Description brève, description	Description de la demande qui aide d'autres personnes à comprendre l'intention et les exigences du créateur.

Informations de base sur un tiers

Informations de base sur un tiers

Champ	Description
Nom du tiers	Nom du tiers auquel la demande est associée.
Numéro DUNS	Identificateur numérique unique de l'entité d'entreprise unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de base sur un tiers (suite)

Champ	Description
	Remarque : Dans la table Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request], il existe deux colonnes de numéro DUNS : vdr_duns_number indique le numéro de DUNS du tiers et eng_duns_number indique le numéro de DUNS de l'engagement.
Rue, ville, état/province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour l'organisation tierce.
Site web	URL du tiers.
Type	Type de tiers.
Secteur	Secteur dans lequel le tiers est impliqué.
Prénom, nom, titre, e-mail, téléphone	Informations de contact standard pour le contact de tiers.

Informations de base sur un engagement

Informations de base sur un engagement

Champ	Description
Nom de l'engagement	Nom de l'engagement auquel la demande est associée.
Type	Type de produit ou de service pour cet engagement.
Utiliser l'adresse de l'entreprise	Option d'utiliser la même adresse d'entreprise que le tiers. Lorsque vous cochez la case, remplissez automatiquement les champs connexes avec les informations de contact de l'organisation tierce.
Rue, ville, état/province, code postal, pays, téléphone, fax	Informations de contact standard pour l'organisation d'engagement.
Utiliser le même contact	Option permettant d'utiliser les mêmes informations de contact que le tiers. Lorsque vous cochez la case, les champs connexes sont renseignés automatiquement avec les informations de contact du tiers.
Prénom, nom, titre, e-mail, téléphone	Coordonnées standard du contact pour l'engagement qui répondra aux questionnaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cotes de risques

Les champs sont renseignés automatiquement en fonction de l'étape actuelle du processus IRQ pour la demande.

Champ	Description
Cote d'évaluation inhérente	Notation déterminée par le processus IRQ.
Cote des renseignements sur les risques	Évaluation déterminée par les données d'un fournisseur de service de renseignements sur les risques.
Cote d'évaluation de tiers	Note déterminée par les réponses au cours du processus d'évaluation externe.
Cote de l'engagement	Évaluation déterminée pour l'engagement.

Résumé de l'avancement

État des processus de diligence raisonnable. Les champs sont renseignés automatiquement en fonction de l'étape actuelle de chaque évaluation de la demande de diligence raisonnable.

- Évaluation des risques inhérente
- Évaluation de risque de tiers
- Évaluation des risques de l'engagement

Composer, Activité, Pièces jointes

La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de manière permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :

- **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques par un tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
- **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

Information associée

Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers

Séparation d'un engagement sans effectuer de diligence raisonnable

Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Formulaire Créer un engagement de tiers

Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Le formulaire de demande de diligence raisonnable rassemble toutes les informations initiales dont vous avez besoin pour démarrer le processus de diligence raisonnable. Tout employé de votre organisation peut demander une diligence raisonnable. Si vous sélectionnez un tiers existant, une partie importante des informations est automatiquement remplie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Champ	Description
Section des informations sur les tiers	
Nom, numéro DUNS, téléphone, secteur d'activité, site Web et fax	Informations standard pour l'organisation parente. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise. **Remarque :** • Le tiers que vous identifiez ici peut être la cible de votre demande ou il peut s'agir du parent de l'organisation avec laquelle vous vous engagez. Vous ajoutez les informations sur l'organisation responsable de l'engagement dans la section Adresse d'engagement suivante. • Dans la table Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request], il existe deux colonnes de numéro DUNS : vdr_duns_number indique le numéro de DUNS du tiers et eng_duns_number indique le numéro de DUNS de l'engagement.
Section des informations sur l'engagement	
Nom	Nom qui identifie cet engagement sur tous les formulaires et toutes les listes.
Type	Type de produit ou de service fourni par l'organisation engagée.
Téléphone / Fax	Numéros de téléphone et de télécopieur du ministère ou de la filiale à laquelle se rapporte la mission. Ce numéro peut différer de celui du tiers parent.
Date de début de la demande	Date à laquelle vous avez besoin que l'engagement soit actif afin de pouvoir communiquer avec le tiers. Ces informations aident le gestionnaire des risques tiers (TPR) à hiérarchiser votre demande.
Date de fin de la demande	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'engagement.
Utilisateur qui répond à l'IRQ initiale	Personne ayant le rôle d'évaluateur IRQ qui doit répondre à l'IRQ. Pour plus d'informations, consultez Répondre à une évaluation interne. **Remarque :** Lors de l'examen de cette demande de diligence raisonnable, le gestionnaire ou le propriétaire de TPR peut spécifier un autre utilisateur.
Section d'adresse du tiers	
Rue, ville, état/ province, code postal, pays	Informations d'adresse standard pour l'organisation parente.
Section de l'adresse de l'engagement	
Rue, ville, état/ province, code postal, pays	Informations d'adresse standard pour l'organisation d'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers (suite)

Champ	Description
	Sélectionnez **Identique à l'adresse du tiers** si la cible de votre demande d'engagement est l'organisation tierce parente.
Section du contact principal du tiers	
Prénom, nom, titre, e-mail et téléphone	Coordonnées standard de la personne de l'organisation tierce qui agit en tant que *contact de tiers* primaire. Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.
Section du contact principal pour l'engagement	
Prénom, nom, titre, e-mail et téléphone	Coordonnées standard de la personne de l'organisation responsable de l'engagement qui agit en tant que *contact de tiers* principal. Si la cible de votre demande d'engagement est l'organisation tierce parente, sélectionnez **Identique au contact principal du tiers**. Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

Information associée

Demande de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers

Gestion des processus IRQ

La première étape interne après l'approbation d'une demande d'engagement consiste à lancer le processus IRQ pour définir le périmètre du risque en déterminant le score de risque du tiers.

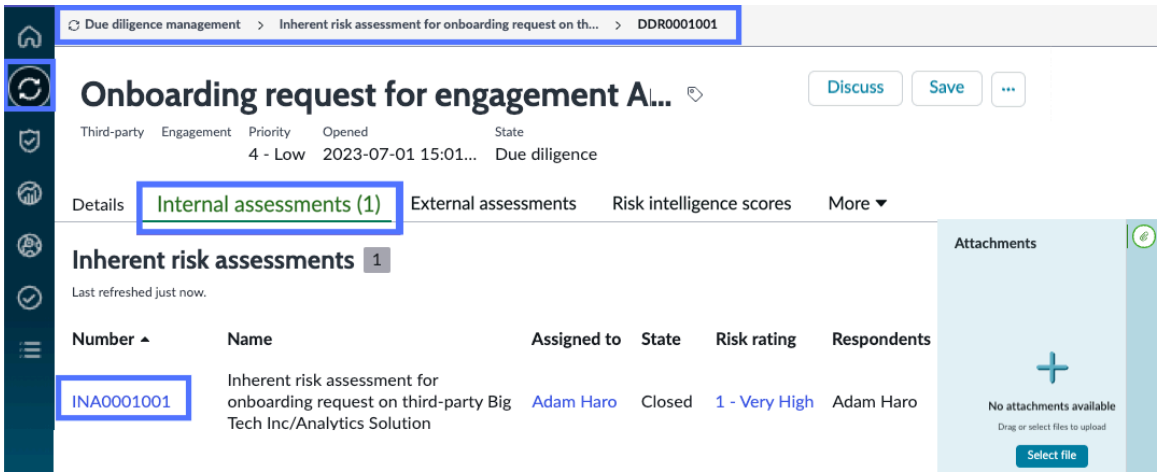
Accès au processus IRQ

Sur la page Gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable, puis sélectionnez l'onglet **Évaluations internes** .

L'onglet affiche la liste de tous les processus IRQ pour la demande d'engagement. Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte INA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affichage de la liste des évaluations des risques internes

Onglet Évaluations internes

Onglet Évaluations internes

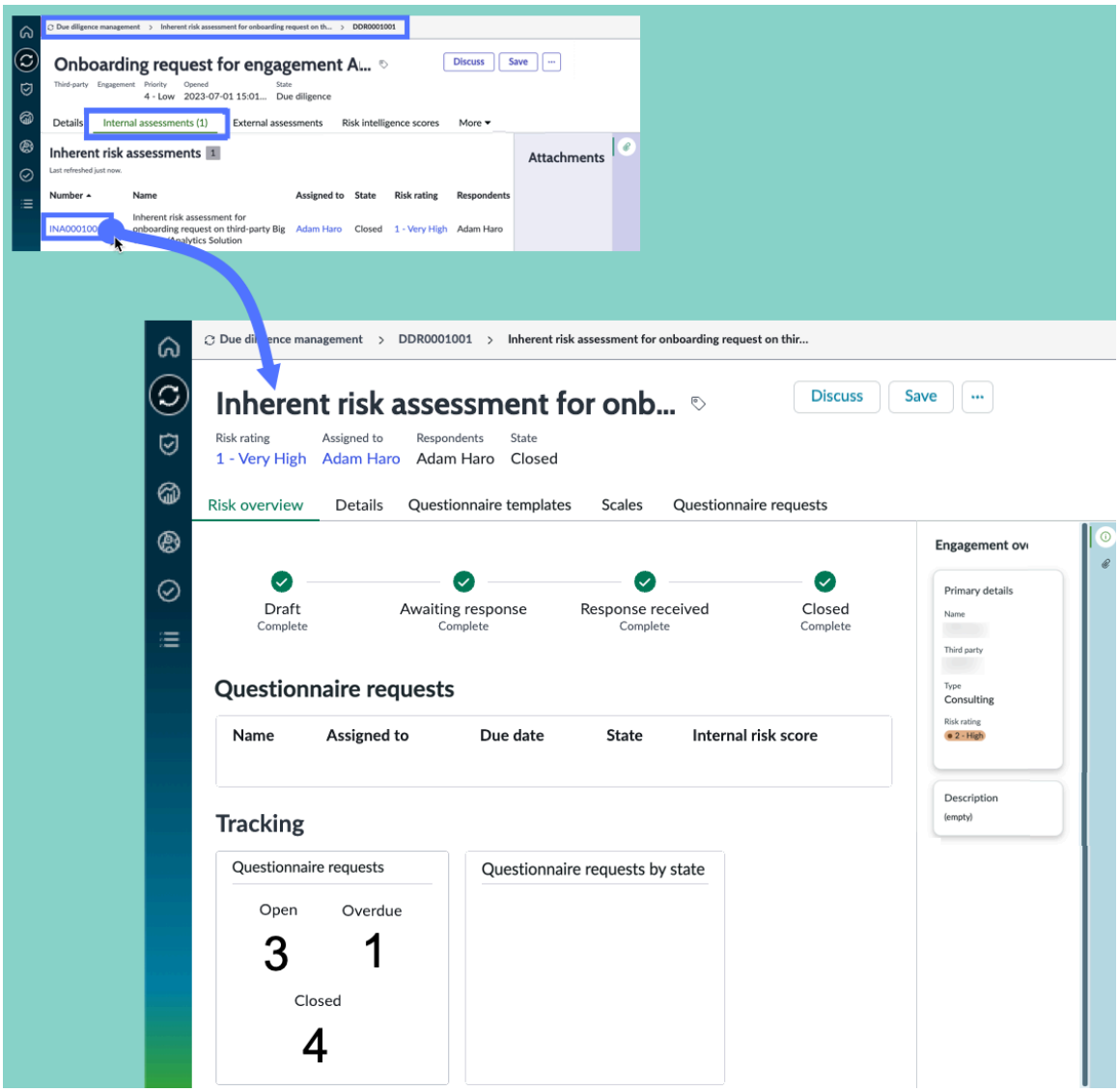
Colonne	Description
Numéro	Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte INA. Sélectionnez un numéro INA à utiliser sur la page Évaluations internes jusqu'à l'onglet **Vue d'ensemble des risques** . L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Nom, Affecté à, Cote de risque	Données de la demande d'engagement.
État	État actuel de l'évaluation interne : Brouillon, En attente d'une réponse, Réponse reçue ou Fermée.
Personnes chargées de répondre	Utilisateurs qui ont répondu à la demande.

Onglet Vue d'ensemble des risques sur la page Évaluations internes

Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte INA. Sélectionnez un numéro INA pour travailler sur le processus IRQ sur la page Évaluations internes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Les symboles indiquent l'état de chaque étape du processus IRQ pour la demande.



- **Section Demandes de questionnaire** : liste des questionnaires associés au tiers. Vous pouvez afficher chaque questionnaire en sélectionnant le **nom**.
- **Section Suivi** : nombre d'évaluations associées au tiers qui sont à l'état **Ouvert**, **En retard** et **Fermé** .

Onglet Détails sur la page Évaluations internes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Section d'évaluation interne** : informations générales sur le tiers et calendriers de l'évaluation globale et du questionnaire Dates d'échéance à compter de la demande de diligence raisonnable de l'engagement.

- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de manière permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :
  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques par un tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.
- La section **Vue d'ensemble du tiers** fournit des informations clés sur le tiers associé à la demande d'engagement.

Onglet Modèles de questionnaire sur la page Évaluations internes

L'onglet répertorie toutes les IRQ ouvertes. Sélectionnez le nom d'un questionnaire pour en afficher les détails.

Onglet Échelles sur la page Évaluations internes

L'onglet répertorie les définitions de la cote calculée et des valeurs des niveaux. Voir Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation et VRM Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers pour les instructions de définition des paramètres.

Onglet Demandes de questionnaire sur la page Évaluations internes

Toutes les valeurs de l'onglet proviennent des évaluations internes qui ont été menées sur la troisième partie de l'engagement.

Onglet Demandes de questionnaire

Colonne	Description
Numéro	Lorsqu'un modèle de questionnaire est ajouté à une évaluation et envoyé, le système génère des instances d'évaluation pour chaque modèle. Chacune de ces instances se voit automatiquement attribuer un numéro d'ID unique qui commence par le texte AINST. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Numéro d'évaluation	Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Demandes de questionnaire (suite)

Colonne	Description
	L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Type de mesure	Questionnaire qui a déterminé les questionnaires utilisés dans l'évaluation.
Affecté à	Utilisateur responsable de la gestion de l'IRQ et de la réponse à celle-ci.
Date d'échéance	Date limite à laquelle le tiers doit répondre et renvoyer tous les questionnaires.
État	Étape actuelle du processus IRQ pour la demande d'engagement.
Score des risques interne	Une règle de notation du risque de l'engagement spécifie les critères du composant qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l'évaluation. Par exemple, une règle pourrait activer les évaluations pour les engagements qui impliquent plus de 40 000 $ par an. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements. Consultez Définir les règles de notation du risque de l'engagement.

Information associée

Évaluation du risque lié à un tiers

Répondre à une évaluation interne

Créer un formulaire d'évaluation interne

Utilisez le formulaire d'évaluation interne pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer une évaluation interne. En tant qu'évaluateur des risques de tiers, vous pouvez créer un modèle d'évaluation.

Formulaire d'évaluation interne

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie l'évaluation des risques de tiers sur tous les formulaires et listes.
Description brève	Une explication plus détaillée de l'objectif de l'évaluation.
Numéro	Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation interne (suite)

Champ	Description
	L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Concerne	La partie à laquelle l'évaluation s'applique : **tiers** ou **engagement**.
Tiers	Sélectionnez le tiers à évaluer. **Remarque :** Vous pouvez réactiver un tiers dont l'état **est Résilié** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l'état du tiers passe à **Actif**.
Engagement	Sélectionnez l'engagement à évaluer. Le champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S'applique à** .
Demande de diligence raisonnable	Si une demande de diligence raisonnable existante est associée à cette évaluation, elle est répertoriée ici.
Moteur d'évaluation	Le moteur d'évaluation utilisé pour l'évaluation des risques de tiers. Ce champ est défini sur **Intelligent**. Ce champ n'est visible que si vous avez activé la propriété Moteur d'évaluation intelligent activé [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled]. Pour plus d'informations sur cette propriété, reportez-vous à la section Configurer les TPRM propriétés. **Remarque :** Lors de l'examen des évaluations précédentes, vous pouvez déterminer quel moteur a été utilisé en cochant ce champ. Si l'évaluation a été créée à l'aide du moteur d'évaluation classique, le champ affiche **classique**.
État	Étape actuelle du processus d'évaluation interne.
Affecté à	Personne qui est propriétaire d'une évaluation à des fins d'audit et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Le propriétaire est responsable de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, ils sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Ils doivent avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR.
Cote de risque	La cote de risque globale pour le tiers. • Critique • Élevée • Modérée • Faible • Mineur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation interne (suite)

Champ	Description
	Remarque : La **cote de risque** est déterminée en trouvant une plage d'échelle de cote de risque dans laquelle le score de risque se situe. Il définit la manière dont une plage minimale et maximale de scores d'évaluation est mappée à un score de risque qualitatif.
Personnes chargées de répondre	Personne qui est désignée pour répondre à l'évaluation interne. Plusieurs personnes chargées de répondre peuvent être affectées à une évaluation interne.
Calendrier de l'évaluation	
Durée prévue (jours)	Durée estimée de l'évaluation. **Remarque :** Cette estimation comprend le temps nécessaire pour recevoir les réponses et pour que les utilisateurs internes et externes les examinent.
Date de début prévue/Date de fin prévue	Dates et heures de début et de fin planifiées du travail sur l'évaluation. **Remarque :** La **date de fin prévue** est automatiquement définie sur un mois à compter de la **date de début prévue**. Une fois l'évaluation enregistrée, cette date ne peut plus être modifiée.
Durée réelle	Durée de l'évaluation des risques de tiers. Ce champ est calculé à l'aide de la **date d'état réel** et de **la date de fin réelle**.
Date de début effective	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation a commencé.
Date de fin effective	Date et heure d'achèvement de l'évaluation.
Remarques et commentaires	
Notes de travail	Informations sur l'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur l'évaluation.

Information associée

Créer un modèle d'évaluation externe

Gestion des évaluations des risques de tiers (externes)

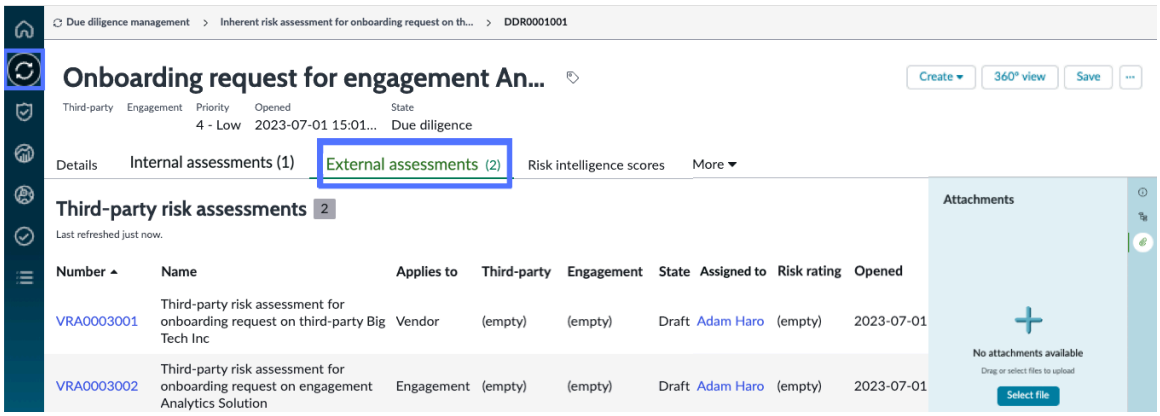
Une fois le processus IRQ terminé, vous envoyez des questionnaires et des demandes de documents au contact tiers. Vous gérez l'évaluation des risques de tiers en collaborant avec les contacts pour vous assurer que les réponses sont complètes et exactes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à une évaluation externe

Sur la page Gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez le numéro **DDR** de toute demande de diligence raisonnable d'engagement et sélectionnez l'onglet **Évaluations externes** . L'onglet affiche la liste de toutes les évaluations des risques de tiers (processus de diligence raisonnable externe) pour la demande d'engagement sélectionnée.

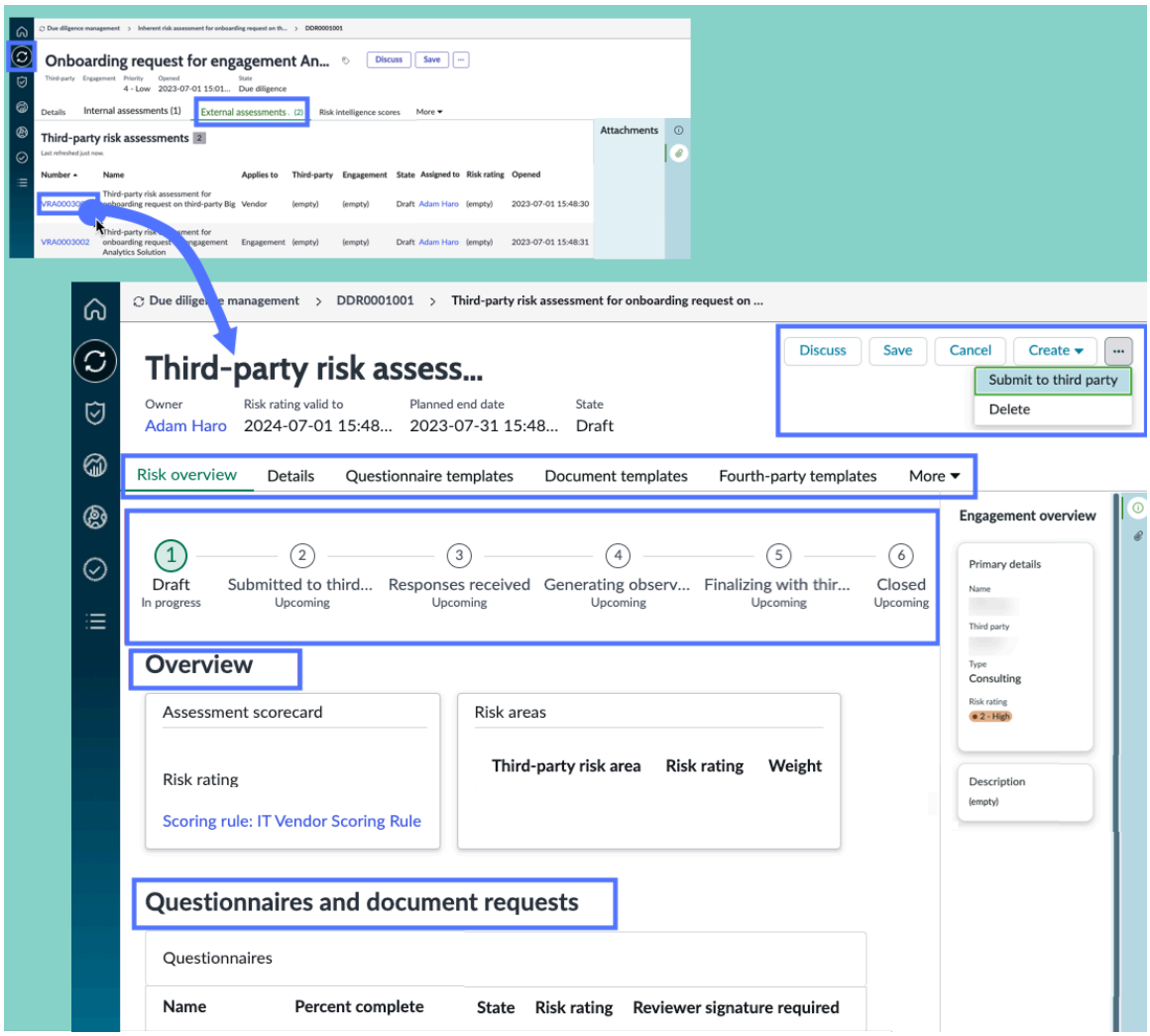


Travail sur une évaluation des risques de tiers

Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA. Une évaluation des risques peut représenter le travail sur une demande d'engagement pour une organisation tierce ou une demande d'engagement pour un groupe au sein de l'organisation parente. Sélectionnez un numéro VRA pour travailler sur l'évaluation des risques dans l'onglet **Évaluations externes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Actions sur n'importe quel onglet

Actions

Action	Description
Discuter	Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
Créer	Créez un problème ou une tâche comme décrit dans les sections suivantes.
Enregistrer	Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer toute modification apportée à une valeur dans n'importe quel onglet.
Soumettre à un tiers	Soumettre tous les questionnaires et demandes de documents au contact TP. L'action est enregistrée dans la section Activité de l'onglet **Détails** .
… Supprimer	Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de la demande d'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

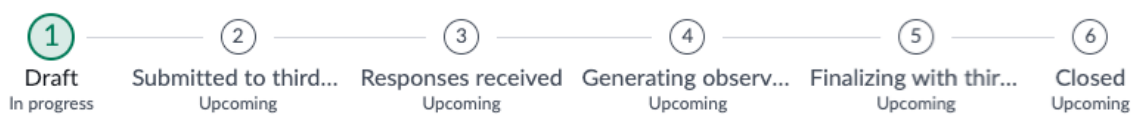
Actions (suite)

Action	Description
Ajout d'une pièce jointe	Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** ou sélectionnez l'icône de pièce jointe pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.

Travail sur les évaluations des risques de tiers

Onglet Vue d'ensemble des risques sur la page Évaluations externes

- Les symboles indiquent l'état actuel du processus d'évaluation externe pour la demande d'engagement. Voir États du cycle de vie d'une évaluation externe pour les descriptions des états.



- **Section Vue d'ensemble** : liste des évaluations associées à l'engagement.
- **Section Questionnaires et demandes de documents** : liste des questionnaires et des demandes de documents pour l'engagement.
- **Section Questionnaires des fournisseurs de quatrième partie** : liste des questionnaires et des demandes de documents pour les prestataires 4PL et leurs sous-parties associés à l'engagement.
- **Section Suivi** : nombre d'évaluations associées au tiers dont l'état est **Ouvert**, **En retard** et **Fermé** .

Onglet Détails sur la page Évaluations externes

- Section Évaluation des risques de tiers : informations générales sur le tiers ainsi que les calendriers pour l'évaluation globale et les dates d'échéance du questionnaire à compter de la demande de diligence raisonnable de l'engagement.

- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de manière permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants selon vos besoins :
  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques par un tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

Onglet Modèles de questionnaire sur la page Évaluations externes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’onglet répertorie les questionnaires auxquels le contact de tiers répondra. Sélectionnez un nom pour afficher les détails. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l’aide du concepteur.

Pour permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses, configurez la propriété système **Autoriser les évaluateurs TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Vous pouvez définir les options suivantes :

- Activer les évaluateurs TPR pour répondre aux questions ou modifier les réponses (par défaut)
- Activer les évaluateurs TPR pour modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

Consultez Configurer les TPRM propriétés.

Onglet Modèles de documents sur la page Évaluations externes

L’onglet répertorie les demandes de documents que le contact de tiers doit renvoyer. Les informations contenues dans les colonnes vous aident à classer votre travail par ordre de priorité dans le suivi des contacts de tiers. En particulier, les valeurs État et Pourcentage d’achèvement sont des indicateurs clés. Sélectionnez un nom pour afficher les détails. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document et Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l’aide du concepteur.

Onglet Modèles de tiers sur la page Évaluations externes

L’onglet répertorie les questionnaires des fournisseurs de quatrième partie auxquels le contact de tiers répondra. Sélectionnez un nom pour afficher les détails. Pour plus d'informations, consultez Surveillance de vos quatrièmes/nièmes parties.

Onglet Domaines de risque de tiers sur la page Évaluations externes

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers de gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines de risque. Certaines applications de plateforme appellent les domaines à risque des « domaines à risque ». Reportez-vous à Définir un domaine de risque de tiers.

Onglet Problèmes de la page Évaluations externes

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des tâches et des problèmes de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d’engagement à l’aide de commentaires pour résoudre les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins. Consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.

Onglet Tâches sur la page Évaluations externes

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des tâches et des problèmes de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP et les contacts d’engagement à l’aide de commentaires pour résoudre les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts selon les besoins. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

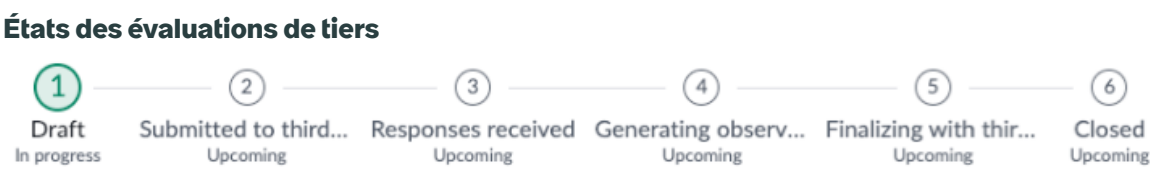
Information associée

- États du cycle de vie d’une évaluation externe
- Définir un domaine de risque de tiers
- Gérer les problèmes
- Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement
- Formulaire de type de mesure d’évaluation
- Formulaire d’évaluation de risque de tiers
- Formulaire d’élément tiers

États du cycle de vie d’une évaluation externe

Le processus de collecte des données d’évaluation auprès d’un tiers se déplace entre plusieurs *états*. Par exemple, pendant l’état **Soumis à un tiers** , le tiers répond aux tâches, aux problèmes et s’efforce de remplir les questionnaires.

États des évaluations de tiers



Brouillon

Un enregistrement d’évaluation externe est ouvert à l’état **Brouillon** .

- **Modèle d’évaluation :** Un ensemble de questionnaires externes et de demandes de documents qui sont générés automatiquement en fonction des réponses IRQ. Un administrateur peut également spécifier manuellement les questionnaires et les demandes de documents.
- **Cote de risque :** La cote de risque globale qui est générée automatiquement en fonction des réponses IRQ.
- **Propriétaire:** Le propriétaire est la personne qui possède une évaluation à des fins d’audit et qui surveille et gère l’ensemble des processus d’évaluation. Les propriétaires sont responsables de confirmer que l’évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d’examiner leurs réponses et de créer et résoudre les problèmes. Pour mener l’évaluation jusqu’à son achèvement, les propriétaires sont informés lorsqu’une évaluation atteint une étape particulière. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire ou d’évaluateur TPR.

Soumis à un tiers

Les questionnaires et les demandes de documents pour l’évaluation ont été envoyés au contact du tiers. Les parties prenantes internes attendent des réponses.

Réponses reçues

Une fois que les contacts du tiers ont rempli tous les questionnaires et demandes de documents, votre équipe interne chargée des risques de tiers examine et analyse les réponses. L’équipe peut renvoyer des questions particulières pour un suivi, une clarification ou des réponses manquantes.

Génération d'observations

Lorsque toutes les réponses sont terminées, le système peut générer automatiquement des problèmes pour les réponses incorrectes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Des contacts de tiers répondent aux problèmes. Votre équipe interne chargée des risques liés aux tiers prend la décision finale d'accepter les réponses ou de corriger les problèmes.

Finalisation avec un tiers

Votre équipe chargée des risques liés aux tiers examine toutes les données d'évaluation. Dans certains cas, l'équipe réinitialise l'évaluation à l'état **Brouillon** pour redémarrer le cycle de vie de l'évaluation.

Fermé

Lorsque toutes les données sont acceptables, l'évaluation est terminée et un membre de l'équipe ferme l'évaluation. Si l'engagement fait l'objet d'un contrat, l'état **Fermé** lance le processus de risque du contrat.

Formulaire des objectifs de contrôle

Utilisez le formulaire des objectifs de contrôle pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour associer un contrôle à une question à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En tant qu'administrateur des risques de tiers, vous pouvez créer un objectif de contrôle.

Formulaire Objectifs de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de l'objectif du contrôle. Par exemple, si l'objectif du contrôle provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer cet objectif de contrôle.
Référence	Identificateur numérique unique.
Parent	Objectif du contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Ceci afin d'éviter une relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code couleur : • 80 et plus en vert • 80 à 50 en jaune • en dessous de 50 en rouge
Actif	Option qui indique si un objectif de contrôle est actif.
Crée automatiquement des contrôles	Option qui indique que les contrôles sont créés automatiquement à partir de l'objectif de contrôle. **Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut également servir de contrôle.
Catégorie	Liste des options : • Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations • Audits et Gestion des risques • Conformité et gouvernance du manuel de style

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Objectifs de contrôle (suite)

Champ	Description
	• Gestion des Ressources humaines • Leadership et objectifs de haut niveau • Surveillance et mesure • Gestion des opérations • Protection physique et environnementale • Protection de confidentialité pour les données et les informations • Gestion des enregistrements • Renforcement du système via la gestion de configuration • Continuité des systèmes • Conception de systèmes, construction et implémentation • Sécurité technique • Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement • Racine
Classification	Liste des options : • Prévention • Correctif • Découverte
Type	Liste des options : • Acquisition/Vente d'actifs ou de services • Rapports ou mesures activables • Audits et Gestion des risques • Comportement • Processus business • Communiquer • Configuration • Données et gestion d'informations • Dupliquer • Établir des rôles • Établir/maintenir la documentation • Gestion des Ressources humaines • Enquête • Zone d'impact IT • Gestion des journaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Objectifs de contrôle (suite)

Champ	Description
	• Maintenance • Surveiller et évaluer les occurrences • Protection physique et environnementale • Processus ou activité • Gestion des enregistrements • Continuité des systèmes • Conception de systèmes, construction et implémentation • Sécurité technique • Test en cours • Formation
Attestation	Liste des options. • **L'attestation GRC** est choisie par défaut • **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation d'objectif de contrôle connexe est également modifié.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle.
Description	Description de l'objectif du contrôle.
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour l'objectif de contrôle.

Information associée

Ajouter manuellement un objectif de contrôle à une question

Créer un formulaire de contrôle

Utilisez le formulaire Créer un nouveau contrôle pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour associer un contrôle à un tiers ou à un engagement à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En tant qu'administrateur des risques de tiers, vous pouvez créer un contrôle.

Formulaire de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom du contrôle.
Numéro	Numéro d'identification unique.
Entité	Entité connexe. **Remarque :** Si vous changez l'état de l'entité à Actif à partir de l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
Hériter de l'objectif du contrôle	Option permettant d'indiquer si le contrôle est créé via le processus de génération d'éléments. Pour plus d'informations, consultez Contrôles multiples pour une combinaison entité-objectif de contrôle unique.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle connexe.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que répondant. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire.
Synchroniser avec le propriétaire de l'entité	Option de synchronisation du contrôle avec le propriétaire de l'entité.
Contrôle de première importance	Indicateur indiquant que le contrôle est un contrôle clé.
Pondération	Valeur utilisée pour calculer l'efficacité du score de contrôle. En fonction de la pondération de contrôle, la valeur d'efficacité du score de contrôle est calculée
Statut	État de contrôle. Les choix possibles sont : • **Conforme** • **Non conformes** • **Sans objet**
État	État du contrôle. Les choix possibles sont : • **Brouillon** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. • **Attester** Lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est redéfini sur brouillon, l'attestation est annulée. • **Révision** Les contrôles sont automatiquement déplacés de la phase d'attestation vers l'état d'examen. • **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent passer le contrôle de l'état Examen à celui de Surveillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	• **Retraité** Les gestionnaires de conformité ou les administrateurs peuvent déplacer un contrôle de Surveiller vers Mis hors service. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service : ◦ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas ◦ Les attestations associées sont annulées ◦ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle
Cadre	Marquez le contrôle comme exempté.
Fonction	Liste des options : • Contrôle standard • Contrôle commun **Remarque :** Tous les contrôles existants sont appelés contrôles standard. Vous pouvez convertir un contrôle standard en contrôle commun et inverser sa fonction en standard si vous le souhaitez. Toutefois, par défaut, tous les contrôles, qu'ils existent ou qu'ils soient créés, sont standard. Pour plus d'informations, consultez Convertir le contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes.
Mise en application	Liste des options : • Obligatoire • Volontaire
Catégorie	Liste des options : • Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations • Audits et Gestion des risques • Conformité et gouvernance du manuel de style • Gestion des Ressources humaines • Leadership et objectifs de haut niveau • Surveillance et mesure • Gestion des opérations • Protection physique et environnementale • Protection de confidentialité pour les données et les informations • Gestion des enregistrements • Renforcement du système via la gestion de configuration • Continuité des systèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	• Conception de systèmes, construction et implémentation • Sécurité technique • Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement • Racine • Déconseillé
Type	Liste des options : • Acquisition/Vente d'actifs ou de services • Rapports ou mesures activables • Audits et Gestion des risques • Comportement • Processus business • Communiquer • Configuration • Données et gestion d'informations • Dupliquer • Établir des rôles • Établir/maintenir la documentation • Gestion des Ressources humaines • Enquête • Zone d'impact IT • Gestion des journaux • Maintenance • Surveiller et évaluer les occurrences • Protection physique et environnementale • Processus ou activité • Gestion des enregistrements • Continuité des systèmes • Conception de systèmes, construction et implémentation • Sécurité technique • Test en cours • Formation
Classification	Liste des options :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	• Prévention • Correctif • Découverte • Zone d'impact IT
Fréquence	Fréquence à laquelle la commande est testée. Ce champ est destiné aux tests et à la génération de rapports du contrôle. Liste des options : • Événementiel • Quotidien • Hebdomadaire • Mensuel • Trimestriel • 2 fois par an • Annuel **Remarque :** Pour plus d'informations sur la différence entre le champ **Fréquence** d'un contrôle et le champ **Fréquence d'attestation** dans une entité, voir KB0694607 .
Description	Description du contrôle.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires sur le contrôle.
Attestation	
Attestation	Sélectionnez parmi une liste d'options. • D'autres types d'attestation peuvent être configurés. • Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif de contrôle, tous les contrôles associés sont également modifiés.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	• Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle. • Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne interrogée. **Remarque :** Lorsque les champs **Attestation** et **Défendeurs d'attestation** sont définis, les attestations sont créées lorsque vous cliquez sur **Attester**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
Fréquence d'attestation	Fréquence à laquelle les attestations sur le contrôle sont déclenchées. Si aucune valeur n'est sélectionnée pour le champ, la valeur par défaut de fréquence **d'attestation** de l'entité associée est ce champ. Option pour la fréquence d'attestation. • Quotidien • Hebdomadaire • Mensuel • Trimestriel • 2 fois par an • Annuel **Remarque :** Une fois l'attestation terminée, le contrôle passe aux états Examiner et Surveiller. Le contrôle est ensuite surveillé jusqu'à sa prochaine date d'échéance d'attestation. Vous avez la possibilité de déclencher la fréquence d'attestation du contrôle en fonction de la **date de création** de l'attestation ou de la date de mise **à jour** de la dernière attestation terminée. Cette option est basée sur la valeur de *`Trigger control attestations based on the created or updated date of the last completed attestation`* la propriété système.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le contrôle.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour l'objectif de contrôle.

Information associée

Ajouter manuellement un contrôle à un tiers ou à un engagement

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Utilisez le formulaire de type mesure d'évaluation pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle de questionnaire à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En tant qu'administrateur des risques de tiers, vous pouvez créer un modèle de questionnaire.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle.
Domaine de risque du tiers	Sélectionnez le domaine de risque de tiers qui s'applique au type de tiers qui recevra le questionnaire ou la demande de document. Par exemple, si vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de type de mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
	sélectionnez le domaine à risque de sécurité, seuls les tiers affectés à ce domaine à risque recevront le questionnaire ou la demande de document. Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers.
Signature du tiers exigée	Option permettant d'exiger du contact principal du tiers qu'il fournisse une signature électronique dans le portail du tiers. **Remarque :** Vous pouvez utiliser des signatures électroniques pour certifier que le contact de tiers a examiné et approuvé avec succès les réponses au questionnaire ou la demande de document.
Signature du réviseur requise	Option permettant d'exiger du réviseur qu'il examine la validité des réponses à l'évaluation et qu'il fournisse une signature électronique à titre d'approbation finale.
Description	Description du modèle.
Inclure les réponses précédentes	Option permettant de préremplir le questionnaire avec les réponses d'un questionnaire rempli (l'état est **Terminé**). **Important :** Si vous avez le rôle d'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], vous pouvez remplacer l'option spécifiée dans le modèle de questionnaire lors de la modification d'un questionnaire. L'entrée dans le portail du tiers informe le contact du tiers que les réponses ont été copiées. La notification inclut un lien vers l'évaluation qui a fourni les réponses et sa date de dernière mise à jour. • Les réponses sont renseignées lorsque le nouveau questionnaire est soumis au contact du tiers. • Le questionnaire source doit être basé sur le même modèle que le questionnaire actuel. • Les réponses sont remplies à partir du questionnaire le plus récent rempli. • Les réponses de la pièce jointe, de la durée et du type de signature ne sont pas copiées. • Le paramètre ne peut pas être modifié une fois le questionnaire envoyé au tiers. Pour spécifier l'âge maximal des questionnaires sources, configurez la propriété système **Âge maximal pour la réutilisation des réponses** sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_questionnaire_reuse . Consultez Configurer les TPRM propriétés.

Information associée

Créer un questionnaire ou un modèle de demande de document

Créer un modèle de questionnaire ou de demande de document à l'aide du concepteur

Évaluation du risque lié à un tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de modèle d'évaluation externe

Utilisez le formulaire du modèle d'évaluation externe pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle d'évaluation externe. En tant que gestionnaire des risques de tiers, vous pouvez créer un modèle d'évaluation.

Formulaire Modèles d'évaluations

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée de validité des résultats de l'évaluation (jours)	Nombre de jours pendant lesquels l'évaluation par défaut sera valide.
Durée de l'évaluation (jours)	Temps imparti pour terminer l'intégralité de l'évaluation externe.
Durée du questionnaire (jours)	Temps alloué à l'évaluateur pour terminer la partie questionnaire de l'évaluation.
Durée de revue du questionnaire (jours)	Temps alloué à l'administrateur des risques du tiers pour examiner les réponses fournies au questionnaire.
Créé par	Utilisateur qui a créé le modèle.
Créées	Heure à laquelle le modèle a été créé.
Mis à jour	Heure de la dernière mise à jour du modèle.
Prend en charge l'évaluation intelligente	Option qui indique que le modèle d'évaluation peut être utilisé avec le Moteur d'évaluation intelligent. **Remarque :** Pour les évaluations existantes, cette option n'est pas définie lorsqu'il existe des modèles classiques de questionnaire et de demande de document qui n'ont pas été migrés et publiés. Cette option est définie automatiquement lorsqu'un questionnaire ou un modèle de demande de SAE document a été ajouté manuellement. Lorsque vous créez un nouveau modèle d'évaluation et que la Moteur d'évaluation intelligent propriété est activée, ce champ est sélectionné par défaut après avoir enregistré le modèle.
Description	Description de l'évaluation.
Modèles de questionnaires	
Nom	Nom du modèle de questionnaire.
Domaine de risque du tiers	Le domaine de risque de tiers qui s'applique à ce modèle de questionnaire.
Description	Description du modèle de questionnaire.
Modèles de demandes de documents	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèles d'évaluations (suite)

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de demande de document.
Domaine de risque du tiers	Le domaine de risque de tiers qui s'applique à ce modèle de demande de document.
Description	Description du modèle de demande de document.
SAE **Modèles de questionnaire**	
Nom	Nom du modèle de questionnaire.
Domaine de risque du tiers	Le domaine de risque de tiers qui s'applique à ce modèle de questionnaire.
Description	Description du modèle de questionnaire.
SAE **Modèles de documents**	
Nom	Nom du modèle de demande de document.
Domaine de risque du tiers	Le domaine de risque de tiers qui s'applique à ce modèle de demande de document.
Description	Description du modèle de demande de document.

Information associée

Créer un modèle d'évaluation externe

Formulaire Créer un TPRM SAE nouveau modèle de questionnaire

Utilisez le formulaire Créer TPRM un nouveau modèle de questionnaire pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer un modèle de questionnaire à l'aide du concepteur de TPRM SAEÉvaluation intelligente modèle. En tant qu'administrateur des risques de tiers, vous pouvez créer un modèle de questionnaire.

Créer un nouveau formulaire de modèle de questionnaire TPRM

Champ	Description
Nom du modèle	Nom unique et significatif pour le modèle.
Domaine de risque du tiers	Le domaine de risque de tiers qui s'applique à ce modèle de questionnaire. **Remarque :** Cette option n'est disponible que lorsque vous créez un modèle de questionnaire à l'aide du Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Objectif	Objectif du nouveau modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de modèle de questionnaire TPRM (suite)

Champ	Description
	Remarque : Connues sous le nom de classifications de modèles dans le moteur d'évaluation classique, TPRM elles ont un **but** pour chaque classification de modèle classique. TPRM Les options d'objectif comprennent : • Questionnaire d'élément tiers externe TPRM • Questionnaire de quatrième partie externe TPRM • Demande de document externe TPRM • Questionnaire externe TPRM • IRQ interne TPRM • Questionnaire de hiérarchisation TPRM Pour afficher un modèle de TPRM TPRM questionnaire, vous devez avoir le rôle de réviseur d'évaluation TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]. Pour plus d'informations sur la création à des fins de modèle d'évaluation, voir Créer une catégorie de modèle d'évaluation **Remarque :** Vous ne pouvez créer une évaluation qu'à partir d'un modèle d'évaluation publié. Vous pouvez mettre à jour un modèle publié uniquement si aucune évaluation active n'est associée au modèle.
Inclure les réponses précédentes	Option permettant de préremplir le questionnaire avec les réponses d'un questionnaire rempli (l'état est **Terminé**). **Important :** Si vous avez le rôle d'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], vous pouvez remplacer l'option spécifiée dans le modèle de questionnaire lors de la modification d'un questionnaire à l'état de brouillon. L'entrée dans le portail du tiers informe le contact du tiers que les réponses ont été copiées. La notification inclut un lien vers l'évaluation qui a fourni les réponses et sa date de dernière mise à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de modèle de questionnaire TPRM (suite)

Champ	Description
	• Les réponses sont renseignées lorsque le nouveau questionnaire est soumis au contact du tiers. • Le questionnaire source doit être basé sur le même modèle que le questionnaire actuel. • Les réponses sont remplies à partir du questionnaire le plus récent rempli. • Les réponses de la pièce jointe, de la durée et du type de signature ne sont pas copiées. • Le paramètre ne peut pas être modifié une fois le questionnaire envoyé au tiers. Pour spécifier l'âge maximal des questionnaires sources, configurez la propriété système **Âge maximal pour la réutilisation des réponses** sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_questionnaire_reuse . Consultez Configurer les TPRM propriétés. **Remarque :** Cette option n'est disponible que lorsque vous créez un modèle de questionnaire à l'aide du Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Instructions	Informations qu'un répondant peut trouver utiles pour répondre à un questionnaire.

Information associée

Créer un questionnaire ou un TPRM SAE modèle de demande de document

Formulaire d'évaluation de risque de tiers

Utilisez le formulaire d'évaluation des risques de tiers pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer une évaluation à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En tant qu'évaluateur ou gestionnaire des risques de tiers, vous pouvez créer une évaluation externe.

Formulaire d'évaluation de risque de tiers

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie l'évaluation des risques de tiers sur tous les formulaires et listes.
Description	Une explication plus détaillée de l'objectif de l'évaluation.
Numéro	Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique commençant par le texte VRA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d’évaluation de risque de tiers (suite)

Champ	Description
	L’ID unique est utilisé dans toutes les références à l’élément. Vous pouvez utiliser l’ID pour rechercher ou filtrer l’élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Concerne	La partie à laquelle l’évaluation s’applique : **tiers**, **engagement**, **entité**.
Tiers	Le tiers évalué. **Remarque :** Vous pouvez réactiver un tiers dont l’état **est Résilié** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l’état du tiers passe à **Actif**.
Engagement	Sélectionnez l’engagement à évaluer. Le champ n’est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S’applique à** .
Entité	Sélectionnez l’entité à évaluer. Le champ n’est visible que si vous avez sélectionné **Entité** dans le champ **S’applique à** . **Remarque :** Il s’agit d’un enregistrement d’entité créé dans le cadre du processus de collecte d’éléments tiers. Pour plus d'informations, consultez Surveillance des éléments tiers.
Évaluation récurrente	L’évaluation utilisée pour créer l’évaluation actuelle. **Remarque :** Vous pouvez créer des évaluations récurrentes si vous utilisez le moteur d’évaluation classique. Vous pouvez configurer des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents à des engagements et à des tiers à l’aide de la fonction Gestion pilotée par les événements si vous utilisez le Moteur d'évaluation intelligent. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation des risques pour qu’elle se répète sur un calendrier et Gestion pilotée par événement : automatiser les processus d’évaluation.
Modèle d'évaluation	Sélectionnez un modèle d’évaluation pour créer des questionnaires ou des demandes de documents pour cette évaluation. Pour utiliser plusieurs modèles afin de créer plusieurs questionnaires ou demandes de documents pour l’évaluation, laissez le champ vide.
Demande de diligence raisonnable	Si une demande de diligence raisonnable existante est associée à cette évaluation, elle est répertoriée ici.
Moteur d’évaluation	Le moteur d’évaluation utilisé pour l’évaluation des risques de tiers. Ce champ est défini sur **Intelligent**. Ce champ n’est visible que si vous avez activé la propriété Moteur d’évaluation intelligent activé [sn_vdr_risk_asmt.sae_enabled]. Pour plus d’informations sur cette propriété, reportez-vous à la section Configurer les TPRM propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation de risque de tiers (suite)

Champ	Description
	Remarque : Lors de l'examen des évaluations précédentes, vous pouvez déterminer quel moteur a été utilisé en cochant ce champ. Si l'évaluation a été créée à l'aide du moteur d'évaluation classique, le champ affiche **classique**.
État	Le processus de collecte des données d'évaluation auprès d'un tiers passe par plusieurs *états*. Consultez la section États du cycle de vie d'une évaluation externe pour les descriptions détaillées.
Cote de risque	La cote de risque globale pour le tiers. • Critique • Élevée • Modérée • Faible • Mineur **Remarque :** La **cote de risque** est déterminée en trouvant une plage d'échelle de cote de risque dans laquelle le score de risque se situe. Il définit la manière dont une plage minimale et maximale de scores d'évaluation est mappée à un score de risque qualitatif.
Fin de validité de la cote de risque	Date d'expiration de la cote de risque. La date doit être postérieure à la date de fin de validité de la **cote de risque** sur les questionnaires ou demandes de documents associés.
Déclencher par niveau de tiers	Cochez cette case pour lancer l'évaluation lorsque le niveau de risque change pour le tiers.
Affecté à	Personne qui est propriétaire d'une évaluation à des fins d'audit et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Le propriétaire est responsable de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, ils sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Ils doivent avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR.
Liste de surveillance	Ajoutez les utilisateurs qui doivent être informés lorsque cet enregistrement est modifié.
Score Risk **Remarque :** Les évaluations des risques sont calculées et affichées après réception des réponses à l'évaluation.	
Cote de risque calculée	Moyenne des cotes de risque du domaine de risque du tiers.
Cote de risque du problème	Cote de risque pour les problèmes associés aux tiers évalués. La cote de risque du problème est basée sur la priorité des problèmes fermés et la façon dont ils ont été résolus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation de risque de tiers (suite)

Champ	Description
	• Si le problème a été **fermé et terminé**, cela indique qu'il a été résolu. • Si le problème a été **Fermé incomplet**, cela indique que le tiers n'a pas réussi à répondre aux questions associées. • Si le problème a été **Fermé annulé**, cela indique qu'il n'a pas eu besoin d'être résolu. Si le problème est fermé et que **l'état** de l'évaluation n'est pas fermé ou annulé, la **cote de risque du problème** est recalculée et affichée. **Remarque :** La **cote de risque calculée** n'est pas affectée par ce calcul.
Remplacer l'évaluation de risque	Option permettant de remplacer la cote de risque calculée pour le tiers. Lorsque cette option est sélectionnée, tout changement futur apporté à la cote de risque de l'évaluation n'affecte que la cote de risque calculée, et non la cote de risque. **Remarque :** Si la case est cochée, puis désélectionnée, la cote de risque calculée est utilisée.
Évaluation de risque remplacée	Cote de risque pour remplacer la cote de risque actuellement calculée. Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque.
Justification	Justification du remplacement de la cote de risque. Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez saisir un motif pour le remplacement.
Calendrier de l'évaluation	
Durée prévue (jours)	Durée estimée de l'évaluation. **Remarque :** Cette estimation comprend le temps nécessaire pour recevoir les réponses et pour que les utilisateurs internes et externes les examinent.
Date de début prévue/Date de fin prévue	Dates et heures de début et de fin planifiées du travail sur l'évaluation. **Remarque :** La **date de fin prévue** est automatiquement définie sur un mois à compter de la **date de début prévue**. Une fois l'évaluation enregistrée, cette date ne peut plus être modifiée.
Durée réelle	Durée de l'évaluation des risques de tiers. Ce champ est calculé à l'aide de la **date d'état réel** et de **la date de fin réelle**.
Date de début effective	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation a commencé.
Date de fin effective	Date et heure d'achèvement de l'évaluation.
Calendrier du questionnaire	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation de risque de tiers (suite)

Champ	Description
Durée prévue (jours)	Durée accordée au tiers ou à l'engagement pour remplir tous les questionnaires.
Durée de revue (jours)	Temps alloué au réviseur d'évaluation pour examiner tous les questionnaires. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] peuvent examiner et laisser des commentaires pour les éléments suivants : • Évaluations de la hiérarchisation • Évaluations internes • Évaluations externes • Problèmes de risque de tiers • Tâches de risque de tiers • Demandes de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers
Soumis à un tiers	Date de livraison des questionnaires de tiers.
Date d'échéance	Date limite à laquelle le tiers doit répondre et renvoyer tous les questionnaires. **Remarque :** La **date d'échéance** est définie sur une durée de 10 jours par défaut. Vous pouvez prolonger la date d'échéance d'un questionnaire en augmentant la **Durée planifiée (jours)** ; toutefois, la **date de fin prévue** de l'évaluation ne sera pas mise à jour.
Date d'achèvement	Date réelle à laquelle le tiers a terminé tous les questionnaires.
Réponses attendues par	Date à laquelle votre organisation s'attend à ce que les réponses soient renvoyées par le contact de tiers.
Remarques et commentaires	
Notes de travail	Informations sur l'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur l'évaluation.

Information associée

Évaluation du risque lié à un tiers

Formulaire d'élément tiers

Utilisez le formulaire d'élément tiers pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour créer un enregistrement d'élément tiers à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . En tant que gestionnaire des risques de tiers, évaluateur des risques de tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou propriétaire de demande de diligence raisonnable, vous pouvez créer un enregistrement d'élément tiers.

Formulaire d'élément tiers

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie cet élément tiers sur tous les formulaires et listes.
Classification	Type d'élément tiers : • Installation • Produit • Principal • Autre **Remarque :** Cette sélection détermine le modèle de notation qui est appliqué à l'élément tiers. Vous pouvez créer de nouvelles classifications d'éléments tiers en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Éléments tiers** > **Classifications**.
Description	Texte qui explique et clarifie le contexte de l'élément tiers.
Notes	Informations supplémentaires sur l'élément tiers.
Nom alternatif	Nom alternatif pour faire référence à l'élément tiers. Un autre nom peut être un nom simplifié, de marque ou localisé qui diffère du nom officiel fourni par le tiers.
Créé par	Utilisateur qui a créé l'élément tiers.
Section Détails du contact	
Prénom, Nom de famille, Département du contact, Titre du contact, Téléphone du contact et E-mail du contact	Coordonnées standard de la personne de l'organisation tierce qui agit en tant que *contact de tiers* primaire. Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.
Rue, ville, état/province, code postal, pays	Informations d'adresse standard pour une organisation tierce.
Latitude et longitude	Valeurs utilisées pour marquer l'emplacement sur la carte de concentration de risque. Pour plus d'informations, consultez TPRM Carte de concentration de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Surveillance des éléments tiers
- Créer un enregistrement d’élément tiers
- Ajouter un enregistrement d’élément tiers à un engagement

Gestion du processus d’approbation

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs qui peuvent approuver ou rejeter une demande DD et afficher les détails de leurs actions d’approbation. En outre, vous pouvez afficher les niveaux d’approbation d’une demande.

Processus d'approbation

Au cours du processus d’approbation, chaque aspect du risque est analysé par les intervenants internes appropriés. Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) examinent les réponses au questionnaire et les documents justificatifs des contacts de tiers et d’engagement. Si les réponses sont bonnes, un ou plusieurs approbateurs approuvent puis ferment la demande DD. Si un contrat est préparé, la demande approuvée passe au processus *de risque du contrat* .

Accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable

Vous pouvez accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux endroits en sélectionnant le numéro **DDR** pour toute demande DD. Sélectionnez l’onglet **Approbateurs** ou l’onglet **Niveaux d’approbation** .

Onglet Approbateurs

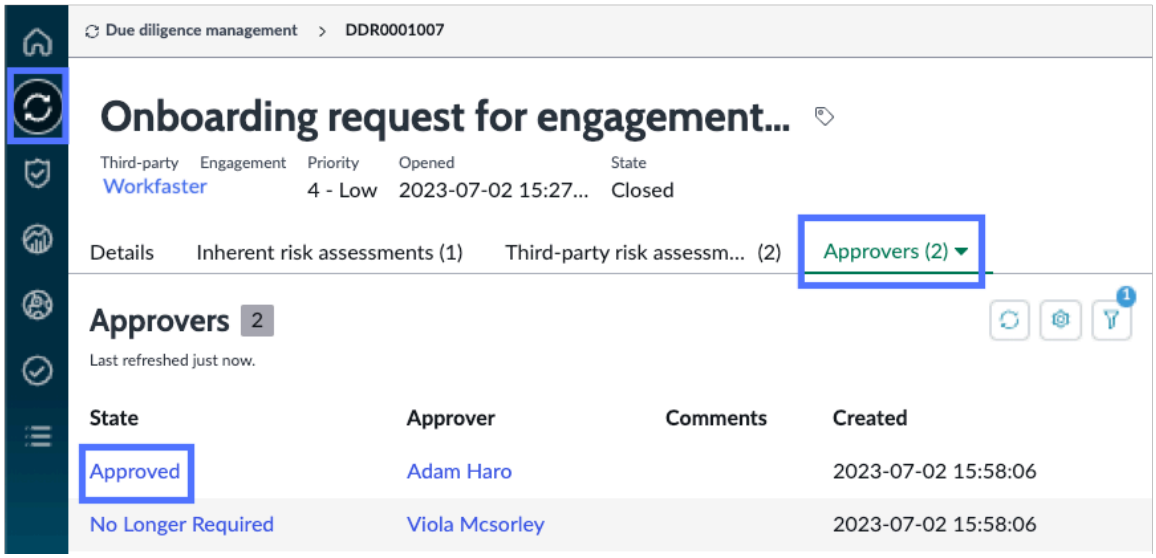
L’onglet répertorie les utilisateurs qui ont répondu à la demande d’engagement. Sélectionnez la valeur **État** pour afficher les détails de l’action d’approbation effectuée par l’approbateur.

L’état de l’approbation peut être l’une des valeurs suivantes :

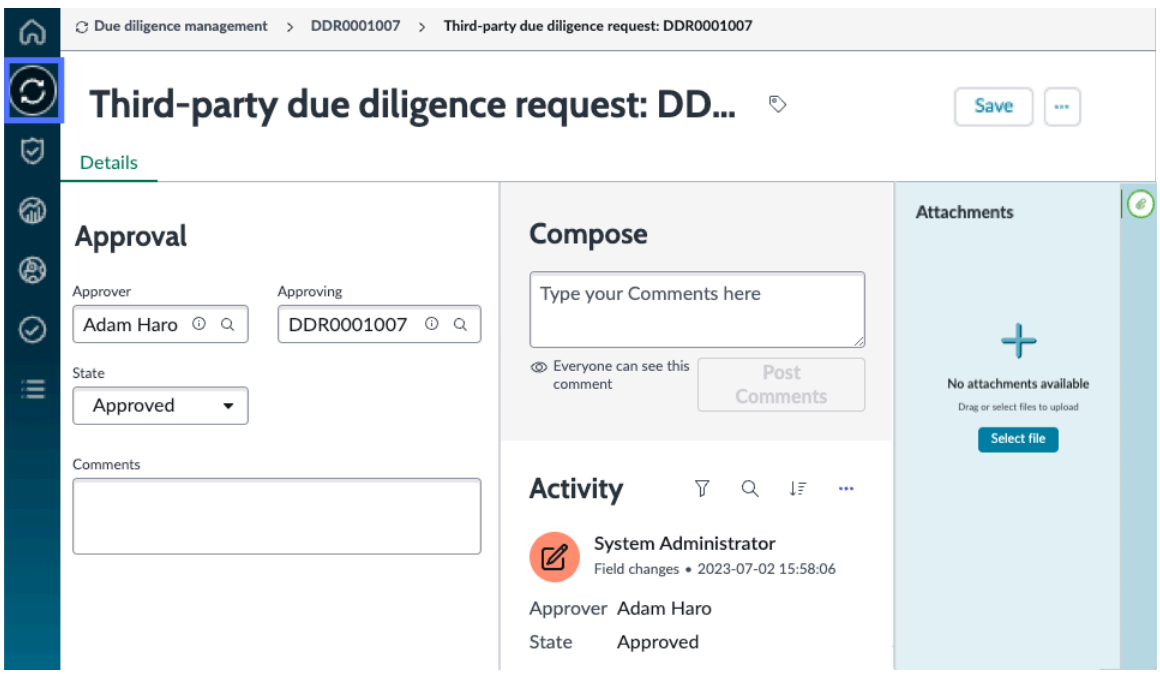
- Pas encore demandé
- Demandé
- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- N'est plus nécessaire

Traduction automatique

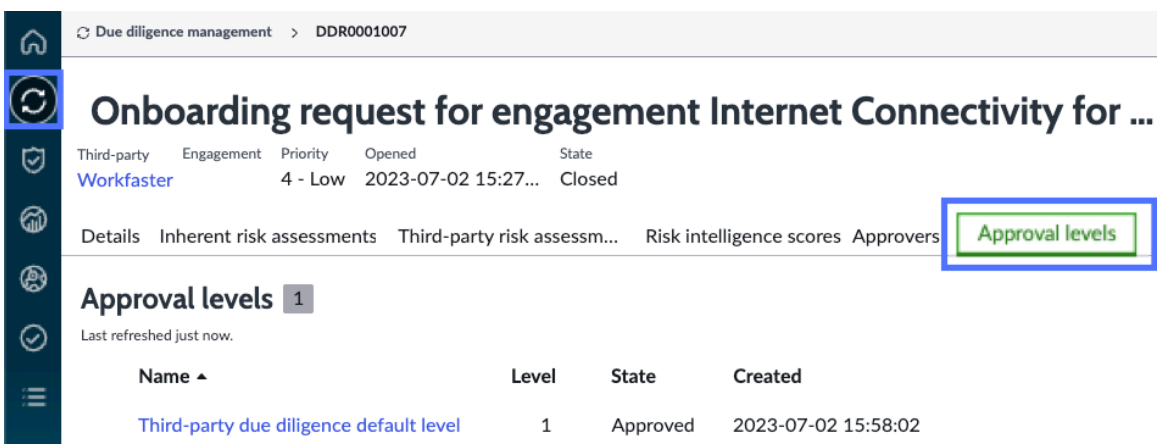
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez la valeur **d'état** d'une demande pour afficher l'onglet **Détails** de la demande.



Onglet Niveaux d'approbation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs de risque tiers (TPR) peuvent définir des niveaux et des règles d'approbation, consultez Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable et Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable.

Règles métier d'approbation

Si vous disposez du rôle administrateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin], vous pouvez afficher toutes les règles métier en accédant à **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.

Les règles métier suivantes sont incluses lorsque l'application de diligence raisonnable concernant les risques liés aux tiers [sn_tprm_dd] est activée.

Règles métier de diligence raisonnable pour la gestion des risques liés aux tiers

Business Rule	Table source	Description
Créer des enregistrements d'approbation	Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request]	Crée des enregistrements d'approbation pour les approbateurs évalués, en définissant le premier enregistrement sur **Demandé** et les enregistrements suivants sur **Pas encore demandé** lorsque l'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour sur **En attente d'approbation**.
Déployer l'approbation et mettre à jour la DD	Approbation [sn_tprm_approval]	Marque l'enregistrement d'approbation suivant comme **Demandé** si plusieurs approbations sont requises. Si tous les enregistrements d'approbation requis sont approuvés, l'état de l'enregistrement de diligence raisonnable est mis à jour sur **Approuvé**.
Annuler les approbations existantes	Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request]	Annule les demandes d'approbation si l'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour et ne reprend **plus nécessaire**.

Information associée

- Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable
- Configurer les niveaux d'approbation des demandes de diligence raisonnable
- Configurer les règles d'approbation pour les demandes de diligence raisonnable
- Formulaire Règle d'approbation

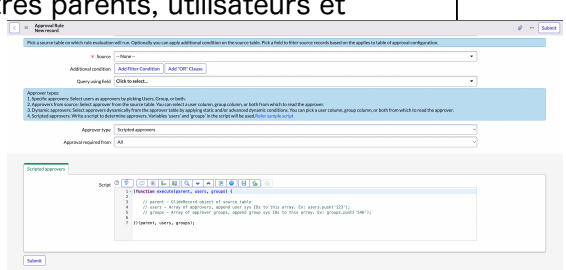
Formulaire Règle d'approbation

Le formulaire Règle d'approbation rassemble toutes les informations nécessaires pour créer une règle d'approbation. Un administrateur ou administrateur des risques tiers peut créer une règle d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d’approbation.
Source	Table à laquelle la règle d’approbation est appliquée. La table Demande de diligence raisonnable de tiers [sn_tprm_dd_request] est la table source des demandes de diligence raisonnable.
Requête à l'aide du champ	Champ qui relie la table d’approbation et la table source. **Remarque :** Ce champ n’est obligatoire que si vous n’utilisez pas la table Demande de diligence raisonnable d’un tiers [sn_tprm_dd_request] comme source.
Condition supplémentaire	Conditions de filtre que vous pouvez appliquer sur la table source. Ces conditions de filtre déterminent quand la règle est appliquée.
Type d'approbateur	Type d’approbateur : • Approbateurs spécifiques : à vous de choisir des approbateurs. • Approbateur de la source : utilisateurs ou groupes de la table source. • Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement dans n’importe quelle table. • Approbateurs scriptés : script pour déterminer vos approbateurs. Dans l’exemple suivant, un nouvel enregistrement de règle d’approbation s’affiche avec Approbateurs scriptés comme **type d’approbateur** sélectionné. Un script est lancé dans lequel vous pouvez mettre à jour les paramètres parents, utilisateurs et groupes. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour des raisons de sécurité, un utilisateur disposant du rôle administrateur n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation. seul le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en création et en écriture au champ **Script** sur le formulaire de règle d'approbation. Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants dans la liste Type d'approbateur : • Approbateurs spécifiques • Approbateur issu de la source Pour plus d'informations sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator , reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Approver Configurator.
Approbation requise de	Tout utilisateur ou toutes les personnes concernées dont l'approbation est requise.
Description	Brève note décrivant la règle d'approbation.
Approbateurs	
Approbateurs de	Table des approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur à partir de la source** ou **Approbateurs dynamiques**. Ce champ est défini par défaut sur la table source si l'approbateur appartient à la table source.
Filtrer par	Conditions permettant de filtrer les enregistrements à partir de la table d'approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**.
Avancés	Option permettant de définir une condition dynamique scriptée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
Champ d'utilisateur	Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs dans la table d'approbateurs.
Champ de groupe	Référence au groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur dans la table d'approbateurs.
Condition dynamique	Champ de script à appliquer à un filtre avancé sur la table d'approbateurs.
Utilisateurs	Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs.
Groupe	Groupe d'approbateurs.
Approbateurs scriptés	
Script	Script pour déterminer les approbateurs. **Les utilisateurs** et **les groupes** du script sont sélectionnés en tant qu'approbateurs.

Gestion des demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Vous pouvez afficher une liste des demandes de rapport de renseignements sur les risques (RIR), leurs fournisseurs associés, leurs scores et les URL de rapport. En outre, vous pouvez créer des demandes et effectuer des mises à jour à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Processus de demande de rapport d'intelligence sur les risques

Si vous avez le rôle d'évaluateur de risque tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor] ou de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], vous pouvez demander un RIR ou un score. Vous pouvez créer une demande RIR associée à une demande de tiers ou de diligence raisonnable. Si vous souhaitez associer une demande RIR à une demande de diligence raisonnable, ce doit être après qu'un questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) a été rempli (c'est-à-dire lorsque la demande de diligence raisonnable est entrée dans l'état IRQ en cours). Vous pouvez mettre à jour la section Sanction à tout moment.

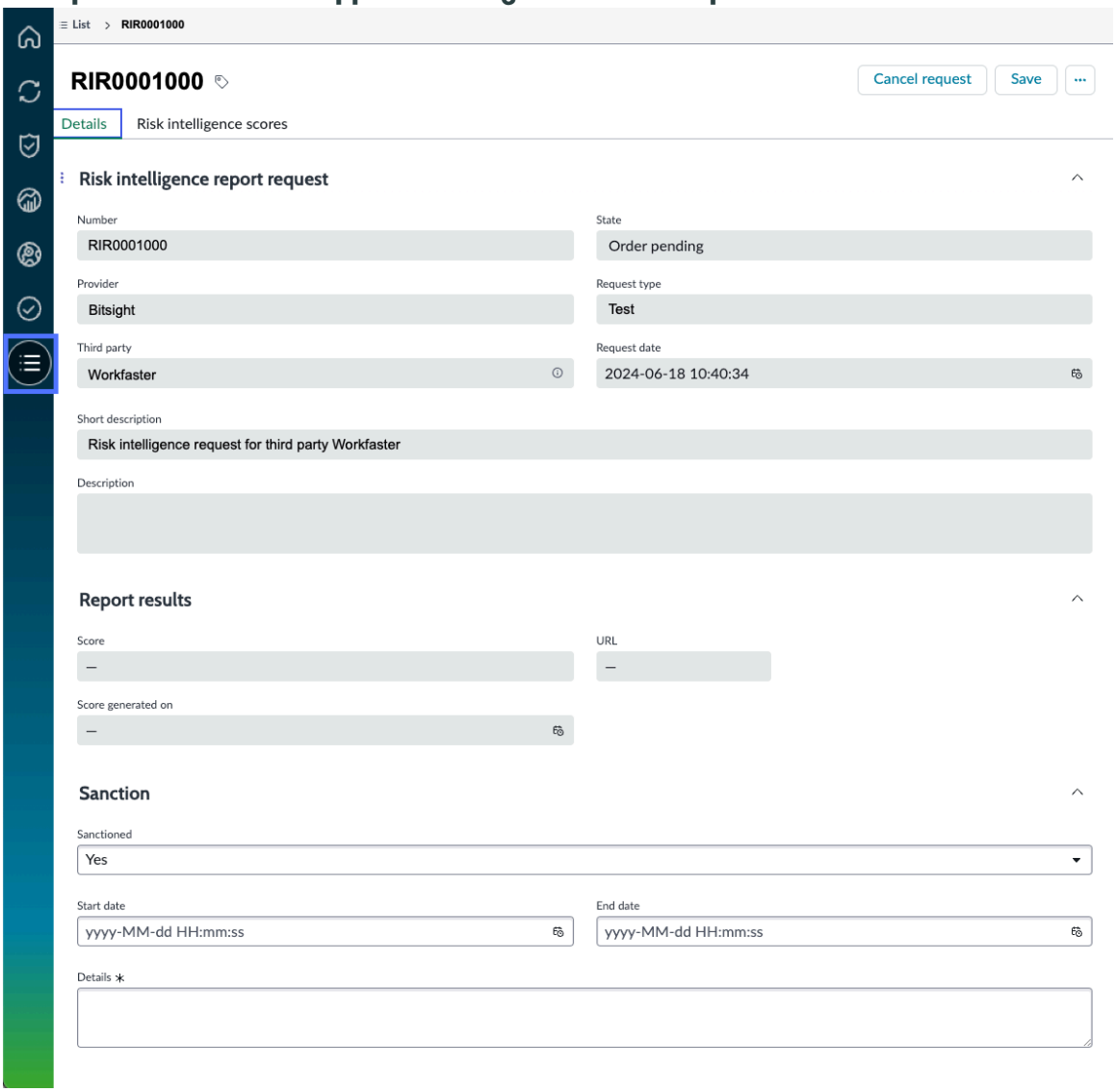
Pour plus d'informations, voir Demander un rapport d'intelligence sur les risques, Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnableFormulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques, et Suivre les informations relatives aux sanctions.

L'exemple suivant montre comment une nouvelle demande de rapport d'intelligence sur les risques apparaît dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de demande de rapport d'intelligence sur les risques



La table suivante répertorie les informations capturées dans une demande RIR.

Demande de rapport d'intelligence sur les risques

Champ	Description
Section de demande de rapport d'intelligence sur les risques	
Numéro	Numéro d'identification unique affecté automatiquement par le système et commençant par le texte RIR.
Fournisseur	Organisation responsable de la génération des informations de veille concernant les risques pour la demande.
Type de demande	Type de rapport ou de score fourni. Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de notation ou de score de risque. Par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les types de demandes disponibles dépendent de ce qui a été configuré pour le fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Configurer un type de demande pour un fournisseur.
Tiers	Tiers qui doit être noté par le fournisseur.
Demande de diligence raisonnable	Demande de diligence raisonnable associée à la demande de renseignements sur les risques. Il est possible de demander des renseignements sur les risques dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.
Brève description/ description	Texte qui explique et clarifie l'intention de la demande pour les personnes concernées.
État	État actuel de la demande : • Ouvert • Commande en attente • Commande en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet
Date de la demande	Date à laquelle la commande est en attente et prête à être envoyée au fournisseur.
Date de réception	Date de réception de la réponse du fournisseur.
Section des résultats du rapport	
Score	Score de risque global déterminé par le fournisseur.
URL	Lien vers des informations supplémentaires sur l'origine du score généré.
Score généré le	Date à laquelle le score est généré.
Section des sanctions	
Sanctionné	Option que vous pouvez sélectionner **Oui** pour indiquer que le tiers est sanctionné. Ce champ est défini sur **Non** par défaut.
Date de début	Date de début de l'exécution sanctionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)

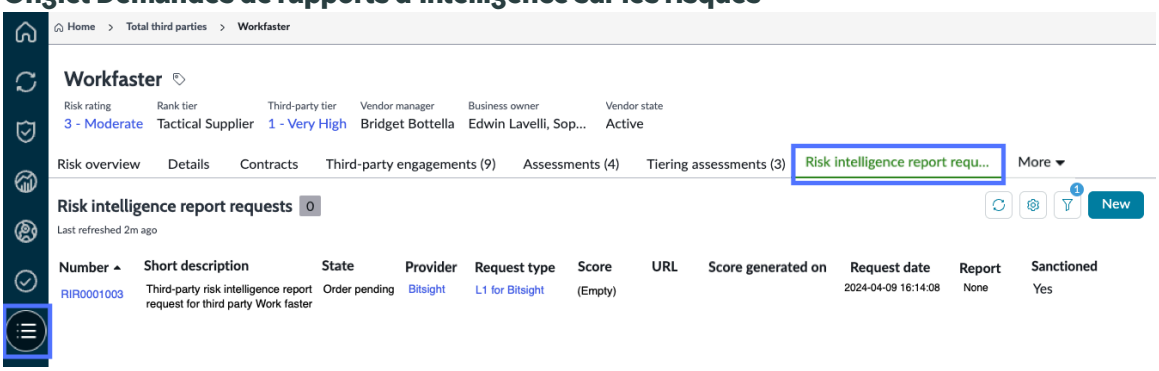
Champ	Description
Date de fin	Date de fin de l'application sanctionnée.
Détails	Texte qui explique et clarifie le type de sanction et son impact sur votre relation commerciale avec le tiers.

Onglet Demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Lors de l'affichage des données d'un tiers, vous pouvez sélectionner l'onglet **Demandes de rapports d'intelligence** sur les risques pour afficher la liste des demandes de rapports.

L'exemple suivant montre l'onglet **Demandes de rapports d'intelligence sur les risques** dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Onglet Demandes de rapports d'intelligence sur les risques



Pour plus d'informations sur les demandes RIR, reportez-vous à la section Utilisation des rapports et scores des renseignements sur les risques.

États des demandes de rapports d'intelligence sur les risques

Les demandes RIR présentent les états potentiels suivants :

Ouvert

Une demande RIR entre dans cet état une fois que l'enregistrement a été créé et enregistré par le gestionnaire des risques de tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat affecté à la demande de diligence raisonnable. Pour chaque demande de renseignements sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte RIR.

Commande en attente

Une demande RIR entre dans cet état une fois que l'enregistrement a été examiné et soumis par le gestionnaire des risques de tiers (TPR), l'évaluateur TPR ou le négociateur du contrat affecté à la demande de diligence raisonnable.

Les changements suivants interviennent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La commande a été soumise au fournisseur.
- Le champ **Date de la demande** a été renseigné avec la date à laquelle cet enregistrement a été soumis.
- Tous les champs de la section Demande de rapport d'intelligence sur les risques sont en lecture seule.

Commande en cours

Une demande RIR entre dans cet état après réception de la commande par le fournisseur.

Les changements suivants interviennent :

- Les enregistrements de score sont générés avec la demande de rapport.
- Le champ **Score généré le** est mis à jour.

Fermé incomplet

Une demande RIR entre dans cet état après que la commande a été reçue par le fournisseur, mais n'a pas pu être traitée en raison d'une erreur, et la commande a été fermée.

Fermé terminé

Une demande RIR entre dans cet état après réception et traitement de la commande par le fournisseur.

Annulé

Une demande RIR entre dans cet état après qu'un gestionnaire TPR, un évaluateur TPR ou un négociateur de contrat a annulé la demande de rapport. Si vous devez annuler une demande, vous pouvez le faire pendant que la demande est à l'état **Ouvert** ou **En attente de commande** . Si vous souhaitez créer un doublon d'une demande annulée, vous ne pouvez pas modifier cet enregistrement. Vous devez créer une nouvelle demande RIR.

Information associée

Intégrer les scores des fournisseurs de veille des risques

Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques

Intégrations de fournisseurs de renseignements sur les risques

Intégrer EcoVadis à Gestion des risques liés aux tiers

Formulaire de demande de rapport d'intelligence sur les risques

Utilisez le formulaire de demande de renseignements sur les risques pour capturer toutes les informations dont vous avez besoin pour demander des renseignements sur les risques à l'aide de Gestion des risques liés aux tiers. En tant que gestionnaire des risques de tiers, évaluateur des risques de tiers et négociateur de contrat affecté à la demande de diligence raisonnable, vous pouvez demander des renseignements sur les risques.

Demande de rapport d'intelligence sur les risques

Champ	Description
Section de demande de rapport d'intelligence sur les risques	
Numéro	Système qui affecte automatiquement un numéro d'identification unique commençant par le texte RIR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)

Champ	Description
Fournisseur	Organisation responsable de la génération d'informations de veille concernant les risques pour la demande.
Type de demande	Type de rapport ou de score fourni. Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de cote ou de score de risque. Par exemple, un rapport de renseignements sur les risques commandé auprès de Black Kite qui fournit un résumé de haut niveau des informations sur les cyber-risques pourrait être classé comme un type de demande de rapport sur les cyber-risques de niveau 1 - généralités. **Remarque :** Les types de demandes disponibles dépendent de ce qui a été configuré pour le fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Configurer un type de demande pour un fournisseur.
Tiers	Tiers qui doit être noté par le fournisseur.
Demande de diligence raisonnable	Demande de diligence raisonnable associée à la demande de renseignements sur les risques. Il est possible de demander des renseignements sur les risques dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable.
Brève description/ description	Texte qui explique et clarifie l'intention de la demande pour les personnes concernées.
État	État actuel de la demande : • Ouvert • Commande en attente • Commande en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet
Date de la demande	Date à laquelle la commande est en attente et prête à être envoyée au fournisseur.
Date de réception	Date de réception de la réponse du fournisseur.
Section des résultats du rapport	
Score	Score de risque global déterminé par le fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de rapport d'intelligence sur les risques (suite)

Champ	Description
URL	Lien vers des informations supplémentaires sur l'origine du score généré.
Score généré le	Date à laquelle le score est généré.
Section des sanctions	
Sanctionné	Option permettant de sélectionner **Oui** pour indiquer que le tiers est sanctionné. Ce champ est défini sur **Non** par défaut.
Date de début	Date de début de l'exécution sanctionnée.
Date de fin	Date de fin de l'application sanctionnée.
Détails	Texte qui explique et clarifie le type de sanction et son impact sur votre relation commerciale avec le tiers.

Information associée

- Utilisation des rapports et scores des renseignements sur les risques
- Demander un rapport d'intelligence sur les risques
- Demander un rapport d'intelligence sur les risques associé à une demande de diligence raisonnable
- Suivre les informations relatives aux sanctions

Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique

Effectuez une évaluation complète des risques externes lors du calcul de plusieurs évaluations et scores à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez mieux comprendre le processus de calcul global et apprendre comment les paramètres et les configurations définis par l'utilisateur influencent les résultats des questionnaires.

Échelle d'évaluation des risques

Chaque fois que vous créez un questionnaire, le système applique une cote de risque par défaut. Vous pouvez configurer l'échelle d'évaluation des risques, qui comprend les catégories et les valeurs minimales et maximales, pour répondre à vos besoins spécifiques en matière de questionnaire, qui peuvent varier d'une évaluation à l'autre. Par exemple, vous pouvez définir les valeurs de cote de risque en tant que couleurs plutôt que **de 1-Très élevé** à **5-Très faible**.

L'exemple suivant montre les cotes de risque par défaut fournies dans le cadre du système de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échelle d'évaluation des risques par défaut



Default Risk Rating Scales View: Third-party risk New

Risk rating	Order ▲	Minimum	Maximum
1 - Very High	1	0	19
2 - High	2	20	39
3 - Moderate	3	40	59
4 - Low	4	60	79
5 - Very Low	5	80	100

Mécanisme de calcul du score

Le mécanisme de calcul du score pour chaque évaluation externe utilise le moteur de calcul du score d'évaluation ServiceNow AI Platform® . Ce moteur effectue ces calculs à l'aide d'une série d'équations connexes qui sont recalculées dynamiquement. Vous définissez les paramètres suivants qui affectent la note d'évaluation calculée :

- Questions (mesures)

  Pour en savoir plus sur la définition d'une question, reportez-vous à la section Définir une question.

- Définition de l'échelle de mesure

  Pour en savoir plus sur la définition de la mise à l'échelle des mesures, reportez-vous à la section Définir une question.

- Catégories

  Pour en savoir plus sur la définition d'une catégorie, reportez-vous à la section Configurer et gérer une banque de questions.

- Pondérations

  Pour plus d'informations sur la définition d'un poids, reportez-vous à la section Définir des critères de composant.

- Échelle d'évaluation des risques

  Pour en savoir plus sur la définition d'une échelle d'évaluation des risques, reportez-vous à la section Configurer des échelles d'évaluation des risques pour la notation.

- Échelle d'évaluation du service d'entreprise

  À la fin du calcul du score, si un tiers ou un engagement est associé à un service d'entreprise que vous avez défini dans la table Service [cmdb_ci_service], ce poids de criticité est pris en compte dans le calcul. Les différents services aux entreprises peuvent présenter différents niveaux de risques associés. En ajustant le poids de criticité, vous pouvez utiliser les valeurs résultantes pour ajuster vos stratégies d'atténuation des risques.

Remarque : Seules les questions ayant reçu une réponse contribuent aux calculs globaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez définir les poids de criticité en accédant à **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Échelle d'évaluation de Service d'entreprise**.

Dans le cadre du système de base, quatre évaluations sont définies :

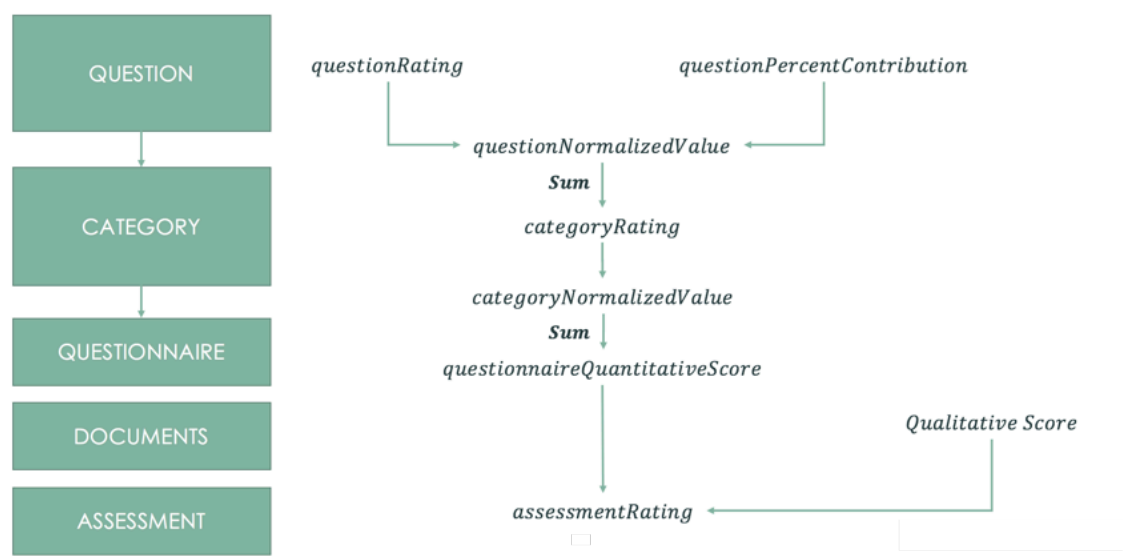
- 1 – Très critique
- 2 – Assez critique
- 3 – Peu critique
- 4 – Non critique

Vous pouvez associer chaque tiers ou engagement à plusieurs services d'entreprise.

Remarque : Un service aux entreprises est une séquence définie de tâches ou d'activités qui contribuent à la livraison d'un service, par exemple la messagerie, les services informatiques et le commerce électronique.

L'infographie suivante montre le processus de calcul de l'évaluation.

Processus de calcul de l'évaluation



1. Les valeurs suivantes sont calculées pour chaque question du questionnaire :

   a. questionRatings : l'évaluation de chaque question est calculée en fonction des réponses. L'évaluation est déterminée par la définition de l'échelle de mesure et les valeurs associées aux réponses. questionRating n'est pas une valeur stockée dans une table.

   b. questionPercentContribution : la contribution en pourcentage de chaque question dans sa catégorie est déterminée par ce calcul. Cette valeur est basée sur le poids affecté par le gestionnaire des risques du tiers à la question et sur le poids global de la catégorie. La questionPercentContribution n'est pas une valeur stockée dans une table.

   c. questionNormalizedValue : la valeur normalisée de chaque question est calculée en multipliant l'évaluation de la question, la contribution en pourcentage de la question et une valeur constante (100). Cette valeur vous permet de comparer des questions avec des pondérations et des évaluations différentes.

2. Les catégories de chaque questionnaire ont les cotes suivantes calculées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

   a. categoryRating : la note de chaque catégorie est calculée en additionnant les valeurs normalisées de toutes les questions de la catégorie. La cote de catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.
   b. categoryNormalizedValue : la note de catégorie est normalisée en la multipliant par le poids de la catégorie pour vous permettre de comparer les valeurs de toutes les catégories.
3. Questionnaire, questionnaireQuantitativeScore : le score quantitatif global de l'évaluation est calculé en additionnant les scores de catégories normalisées. Ce score représente le score de risque pour le questionnaire.
4. Documents, score qualitatif : le calcul de l'évaluation qualitative du risque pour les demandes de documents est basé sur la réponse à la question par défaut « Avez-vous un document « nom de document » ? sur la demande de document. Cette évaluation peut être remplacée par l'évaluateur des risques du tiers, si nécessaire.
5. Évaluation, assessmentRating : la note finale de l'évaluation est calculée en prenant la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque de tiers. Les pondérations sont déterminées par la méthode de notation du domaine de risque.

Remarque : Seules les questions ayant reçu une réponse contribuent aux calculs globaux.

Option notée pour les questions

La sélection de l'option **Noté** (case à cocher Score) est facultative. Sauf indication contraire, toutes les réponses aux questions sont notées. L'option notée modifie le comportement de notation. Lorsque l'option « Score » est sélectionnée, le score est toujours de 0 ou 100, indiquant si la réponse est correcte ou incorrecte, et les formules questionRating et questionPercentContribution ne sont pas utilisées ; la valeur normalisée est directement définie sur 0 ou 100. Lorsque la case « Score » n'est pas cochée, le score est calculé à l'aide des formules questionRating et questionPercentContribution pour déterminer la valeur normalisée. La sélection du champ d'entrée Normalisation maximale ne s'applique que lorsque la case « Score » n'est pas cochée, car elle est utilisée pour définir la valeur maximale de normalisation et le score peut varier en fonction des valeurs et des poids d'entrée. Si la case « Noté » est cochée, le champ d'entrée Normalisation maximale ne s'applique pas et la valeur normalisée est simplement 0 ou 100. Pour en savoir plus sur les questions et les scores normalisés, reportez-vous à Configurer et gérer une banque de questions, Définir une question et Normaliser les scores des mesures.

Calcul questionRating

Vous utilisez le calcul `questionRating` pour définir le degré relatif de signification de chaque mesure d'évaluation individuelle par rapport à d'autres mesures. Cette variable clé permet de calculer la valeur normalisée ultérieurement dans le processus.

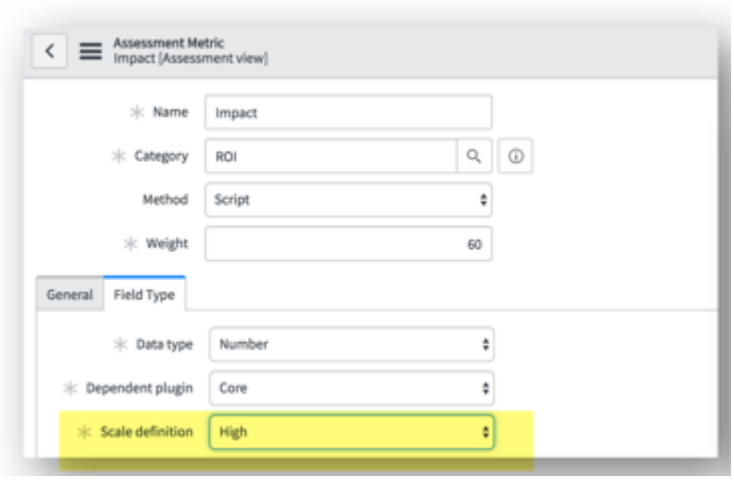
Vous pouvez définir la **définition d'échelle** d'une mesure d'évaluation individuelle en la définissant sur **Élevée** ou **Faible**.

L'exemple suivant montre comment le champ de définition d'échelle de mesure a été défini dans le formulaire Mesure d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de définition d'échelle de mesure



- **Élevé** signifie que les grandes valeurs numériques indiquent un résultat positif. Si la définition de l'échelle de mesure est élevée, l'équation suivante est utilisée :

  `questionRating = (value - minValue) / (maxValue - minValue)`

- **Faible** signifie que de petites valeurs numériques indiquent un résultat positif. Si la définition d'échelle de mesure est faible, l'équation suivante est utilisée :

  `questionRating = 1 - ((value - minValue) / (maxValue - minValue))`

L'exemple suivant montre le champ de valeur de la question qui est défini dans le formulaire de question d'instance d'évaluation.

Exemple de valeur de question d'évaluation



La **valeur** utilisée dans l'équation est tirée de la réponse à la question. La configuration de la mesure définit la réponse correcte, qui est la valeur, et les autres valeurs associées aux autres réponses incorrectes ou moins souhaitables. questionRating n'est pas une valeur stockée dans une table.

calcul questionPercentContribution

La `question PercentContribution` définit le degré de signification de la mesure d'évaluation dans la catégorie où elle est incluse. Cette variable clé est utilisée pour calculer la valeur normalisée ultérieurement dans le processus.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la `questionPercentContribution`.

`questionPercentContribution = (questionWeight/sumOfAllQuestionWeightsWithinCategory)`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : sumOfAllQuestionWeightsWithinCategory est la somme des poids de la catégorie pour les questions ayant reçu une réponse.

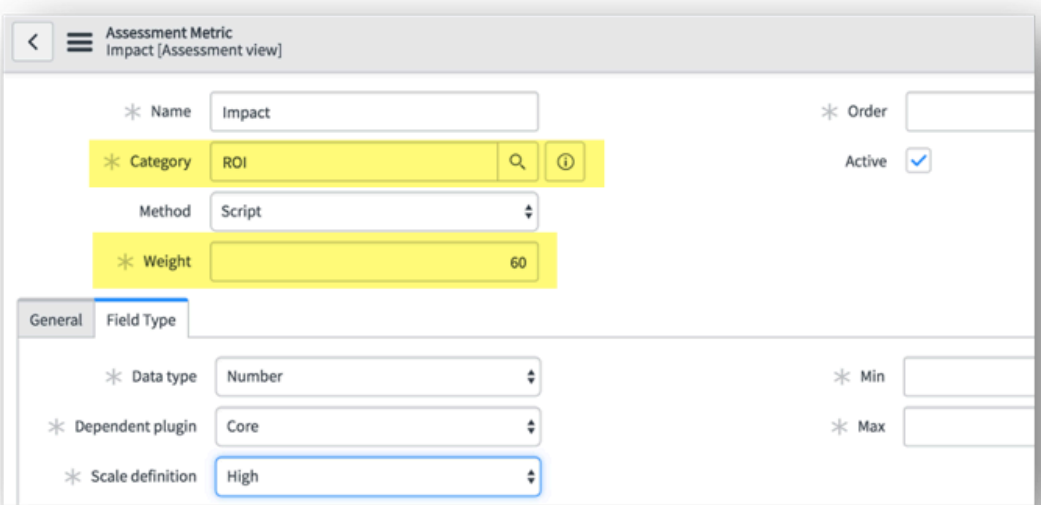
La **catégorie** représente un thème pour évaluer les enregistrements évaluables dans un type de mesure. Vous pouvez définir l'exemple de cette catégorie avec le retour sur investissement (ROI), le risque, la performance, la sécurité, les données personnelles, etc.

Le **poids** est une valeur numérique qui représente l'importance de la mesure associée à d'autres mesures. Un poids plus élevé par rapport au poids global de la catégorie a une influence plus forte sur le score final. Vous pouvez définir le poids, le définir sur n'importe quel nombre entier et l'appliquer aux questions et aux catégories.

Remarque : La questionPercentContribution n'est pas une valeur stockée dans une table.

L'exemple suivant montre la catégorie de question et le champ de pondération que vous pouvez définir dans le formulaire de mesure d'évaluation.

Exemple de catégorie et de pondération de question d'évaluation



Calcul questionNormalizedValue

La `questionNormalizedValue` permet de comparer de manière égale des questions de pondérations et d'évaluations différentes sur la même échelle.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la `questionNormalizedValue`.

`questionNormalizedValue = 100 * questionRating * questionPercentContribution`

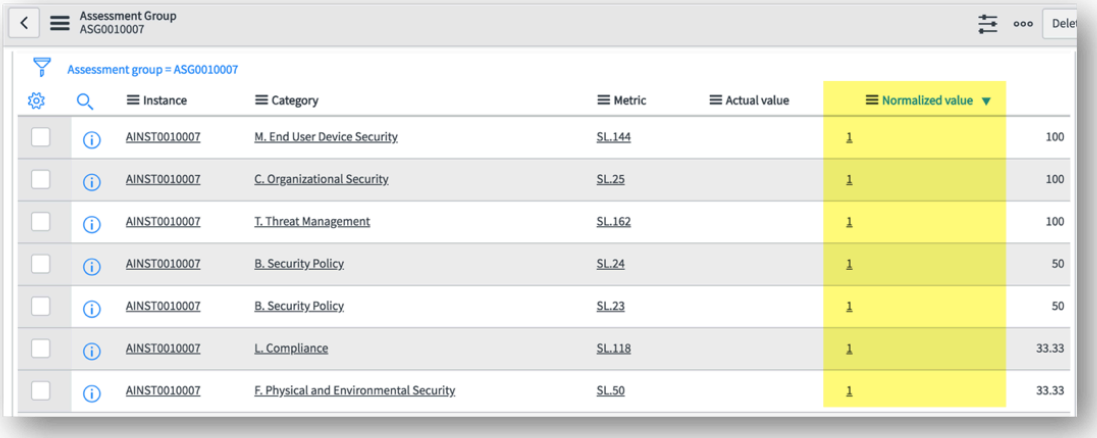
Chaque réponse à chaque question (mesure d'évaluation) du questionnaire a une **valeur normalisée**. Cette valeur normalisée vous permet d'effectuer une comparaison significative qui est ensuite déployée sur la catégorie et les résultats de l'évaluation globaux.

L'exemple suivant montre une liste de valeurs normalisées pour un groupe d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de valeurs normalisées pour un exemple de groupe d'évaluation



Calcul de categoryRating

Maintenant qu'il existe des valeurs normalisées pour chaque mesure dans la catégorie, categoryRating calcule une valeur pour l'ensemble de la catégorie qui peut ensuite être normalisée à l'aide de l'équation categoryNormalizedValue pour faciliter les comparaisons entre catégories.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la questionPercentContribution.

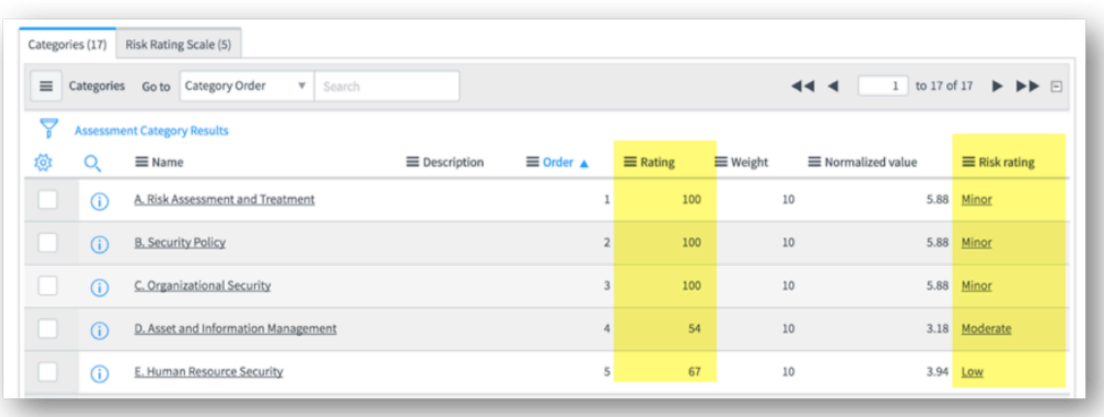
categoryRating = sumOfAllQuestionNormalizedValuesWithinCategory

L'évaluation de la catégorie est la somme de toutes les valeurs normalisées pour les mesures de la catégorie.

La **cote de risque** indiquée pour chaque catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.

L'exemple suivant montre la liste des évaluations de catégorie et des évaluations de risque pour une catégorie d'évaluation.

Exemple de catégories, d'évaluation et de liste d'évaluation du risque



Calcul de categoryNormalizedValue

Une fois les évaluations de catégorie établies, l'équation categoryNormalizedValue utilise cette évaluation et la pondération de la catégorie pour normaliser le résultat dans toutes les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

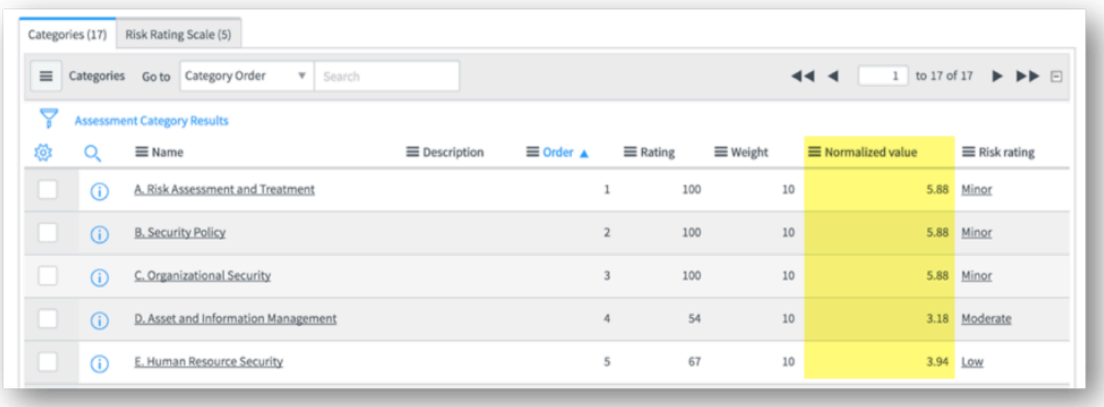
L'équation suivante est utilisée pour calculer la valeur categoryNormalizedValue.

categoryNormalizedValue = categoryRating * (categoryWeight/sumOfAllCategoryWeights)

Cette valeur normalisée calculée effectue une comparaison plus significative qui est ensuite déployée dans les résultats de l'évaluation globale. Des valeurs **categoryWeight** plus élevées augmentent la valeur normalisée de la catégorie.

L'exemple suivant montre la liste des valeurs normalisées pour une catégorie d'évaluation.

Exemple de liste de valeurs normalisées de catégories



Calcul questionnaireQuantitativeScore

Une fois toutes les catégories normalisées, le score quantitatif global de l'évaluation est calculé.

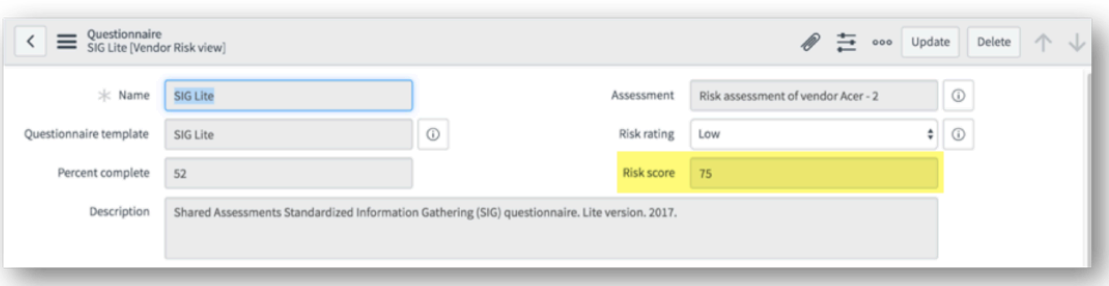
L'équation suivante est utilisée pour calculer le score quantitatif du questionnaire.

questionnaireQuantitativeScore = sumOfAllCategoryNormalizedValues

La sortie de l'équation questionnaireQuantitativeScore est la somme des scores de catégories normalisées. Il est présenté comme le **score de risque** sur l'enregistrement du questionnaire.

L'exemple suivant montre un score de risque pour un questionnaire.

Enregistrement de questionnaire avec exemple de score de risque



Score qualitatif pour les documents

Les demandes de documents ont une cote de risque qui est un score qualitatif. L'évaluation préliminaire du risque est basée sur la réponse à la question par défaut « Avez-vous un document « nom de document » ? ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

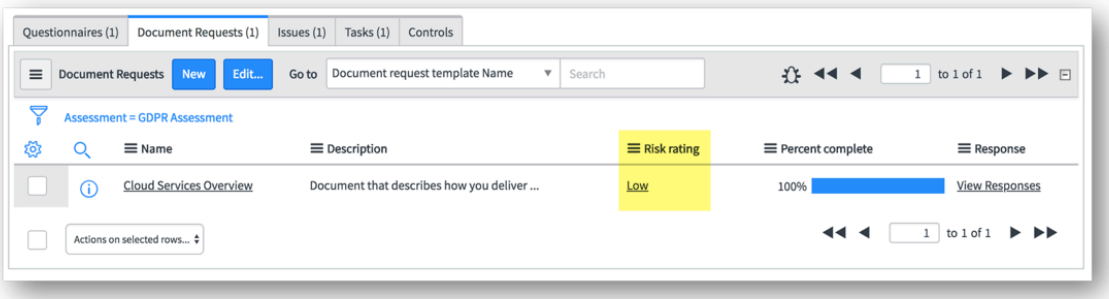
La cote de risque du document utilise l'échelle indiquée dans le tableau suivant.

Échelle d'évaluation des risques du document

Réponse	Cotes de risque
Oui	Faible
Aucune réponse ou sans réponse	Élevé
N/A	Modéré

L'exemple suivant montre une cote de risque pour une demande de document.

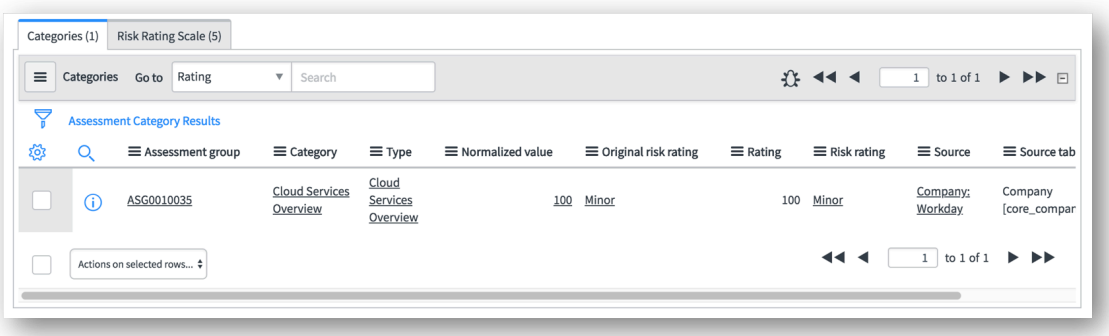
Exemple d'évaluation des risques de demande de document



Une fois le document examiné, il peut s'avérer qu'il est déficient, de sorte que l'évaluateur de risque de tiers puisse remplacer l'évaluation par défaut. L'évaluation conserve la **cote de risque** actuelle et la **cote de risque d'origine**. La **cote de risque** indiquée pour chaque catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.

L'exemple suivant montre une liste connexe de catégories qui inclut la cote de risque initiale et actuelle.

Exemple de liste connexe de catégories



Calcul assessmentRating

Pour toute évaluation externe, la note finale de l'évaluation est calculée comme la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque de tiers.

L'équation suivante est utilisée pour calculer l'assessmentRating.

assessmentRating = (MOY (questionnaire + demande de document pour un domaine de risque) * poids affecté à ce domaine de risque + (questionnaire + demande de document pour un autre domaine de risque) * poids affecté à ce domaine de risque) / somme des poids

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Questionnaire 1 = défini dans le domaine de risque de sécurité
- Questionnaire 2 = défini dans le domaine du risque financier
- Questionnaire 3 = défini dans le domaine de risque financier
- Demande de document 1 = définie dans la zone de risque de sécurité

Les critères du domaine de risque sont définis comme dans l'exemple affiché dans le tableau suivant :

Critères du domaine de risque

Domaine de risque	Méthode de calcul du score	Pondération
Risque de sécurité	Risque moyen	10
Risque financier	Risque maximal	20

L'évaluation finale de l'évaluation est calculée à l'aide de l'équation suivante :

`assessmentRating = (MOY (Questionnaire 1 + Demande de document 1) * 10 + MAX (Questionnaire 2 + Questionnaire 3) * 20) / (10 + 20).`

L'évaluation finale est l'évaluation globale qui prend en compte les scores et les évaluations de toutes les évaluations effectuées pour un tiers ou un engagement. Elle est calculée en prenant la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque. Ce processus de calcul garantit que toutes les mesures, catégories et pondérations pertinentes sont prises en compte en fonction de la façon dont vous avez défini ces paramètres et configurations. Le processus de calcul et les facteurs impliqués peuvent vous aider à prendre des décisions éclairées et à prendre les mesures appropriées en fonction de la note finale.

Remarque : Pour plus d'informations sur la vérification des évaluations de risque et les calculs de notation, reportez-vous à la section Vérification des calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Information associée

Vérification des calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique

Vérification des calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique

Vous pouvez passer en revue les scores et les cotes de risque dans vos questionnaires pour garantir l'exactitude et la cohérence du score de risque en vérifiant l'application correcte des poids, des valeurs normalisées, des méthodes de notation et des échelles de cote de risque. En fonction des différents poids que vous affectez, Gestion des risques liés aux tiers calcule la moyenne de ces valeurs et produit un score composite pour le risque global.

Liste de vérification de vérification

Le rôle [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou [sn_vdr_risk_asmt.vendor_manager] est requis pour effectuer toutes les actions connexes à l'aide de l'interface Espace de travail de gestion des fournisseurs utilisateur ou VRM classique. Pour obtenir une description complète de la configuration et de l'installation de l'évaluation, reportez-vous à la rubrique Configuration de l'évaluation classique.

Voici quelques-unes des configurations que vous pouvez vérifier lors de l'examen des scores et des cotes de risque :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de liste de vérification

Configurations	Description
Méthode de calcul du score	Vérifiez que la méthode de notation correcte a été sélectionnée. Vous pouvez sélectionner ou mettre à jour les méthodes de notation pour les domaines de domaine de risque, les critères de domaine de risque et les critères de composant. Par exemple, confirmez que le risque minimum est utilisé au lieu du risque moyen si cela correspond mieux à vos objectifs d'évaluation. Pour en savoir plus, consultez Définir un domaine de risque de tiers, Définir des critères de domaine de risque de tiers et Définir des critères de composant.
Pondérations	Vérifiez l'exactitude des pondérations appliquées aux domaines de risque, aux critères de risque, aux composants de risque et aux questions. Vous pouvez appliquer des poids personnalisés pour refléter l'importance et la priorité de différents types de risque. Les valeurs de pondération des questions doivent être des nombres entiers. L'utilisation de décimales entraîne des scores incorrects. Par exemple, utilisez 56 et non 0,56. Pour plus d'informations sur l'attribution ou la mise à jour des pondérations, reportez-vous à la section Définir un domaine de risque de tiers, Définir des critères de domaine de risque de tiersDéfinir des critères de composant, et Définir une question.
Calculs de notation	Vérifiez que les calculs, les valeurs normalisées et les questions sans réponse se comportent comme prévu. Par exemple, confirmez que vous tenez compte des questions sans réponse qui ne sont pas incluses dans le calcul de la notation. Pour en savoir plus sur les différentes formules utilisées pour calculer les scores et les évaluations, reportez-vous à la section Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique. Pour plus d'informations sur l'utilisation de valeurs normalisées pour calculer les scores d'évaluation pour les questions à choix ou à sélection multiple avec la case à cocher notée non cochée Normaliser les scores des mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment afficher les évaluations de risque

Vous pouvez afficher les évaluations des risques pour les tiers individuels, les engagements, les évaluations et les questionnaires.

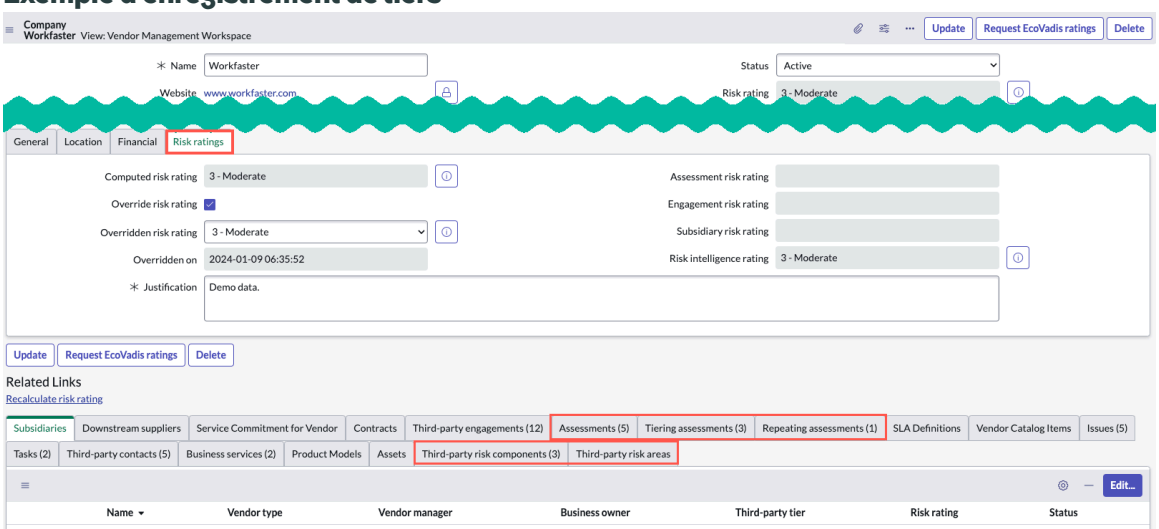
Les évaluations de risque suivantes peuvent être consultées.

- Cote de risque calculée : cote de risque globale pour le tiers, calculée après l'évaluation.
- Évaluation de tiers : agrégat de toutes les évaluations d'engagement.
- Cote de risque de l'engagement : déterminée par les critères du composant
- Notation du risque subsidiaire : si company1 a company2 et company3 comme filiales, l'agrégat des notations finales de company2 et company3 correspond aux notations subsidiaires de company1.
- Cote des renseignements sur les risques : agrégat de toutes les évaluations de fournisseurs.
- Évaluation : déterminée par des poids définis par catégorie, calculs, et plus encore.

Remarque : Les évaluations et les scores des risques ne peuvent être affichés qu'une fois que les évaluations ont été terminées et que les scores ont été intégrés à partir d'un fournisseur.

Vous pouvez afficher toutes les évaluations associées pour un tiers en accédant à sa liste connexe de notations de risque. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Tous les tiers** et sélectionnez le tiers souhaité. L'exemple suivant montre que vous pouvez afficher toutes les cotes de risque disponibles, ainsi que les listes connexes des composants de risque de tiers, des domaines de risque de tiers, des évaluations, des évaluations de hiérarchisation et des évaluations récurrentes, et plus encore.

Exemple d'enregistrement de tiers

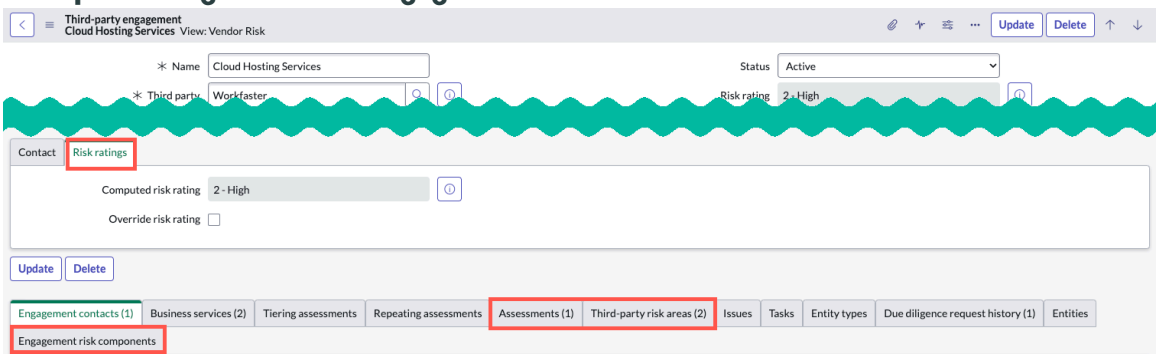


Vous pouvez afficher toutes les évaluations associées pour un engagement en accédant à sa liste connexe Cotes de risque. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Engagements** > **Tous les engagements** et sélectionnez l'engagement souhaité. L'exemple suivant montre que vous pouvez afficher toutes les cotes de risque disponibles ainsi que les listes connexes des composants de risque d'engagement, des domaines de risque de tiers, des évaluations, des évaluations de hiérarchisation, des évaluations récurrentes, et plus encore.

Traduction automatique

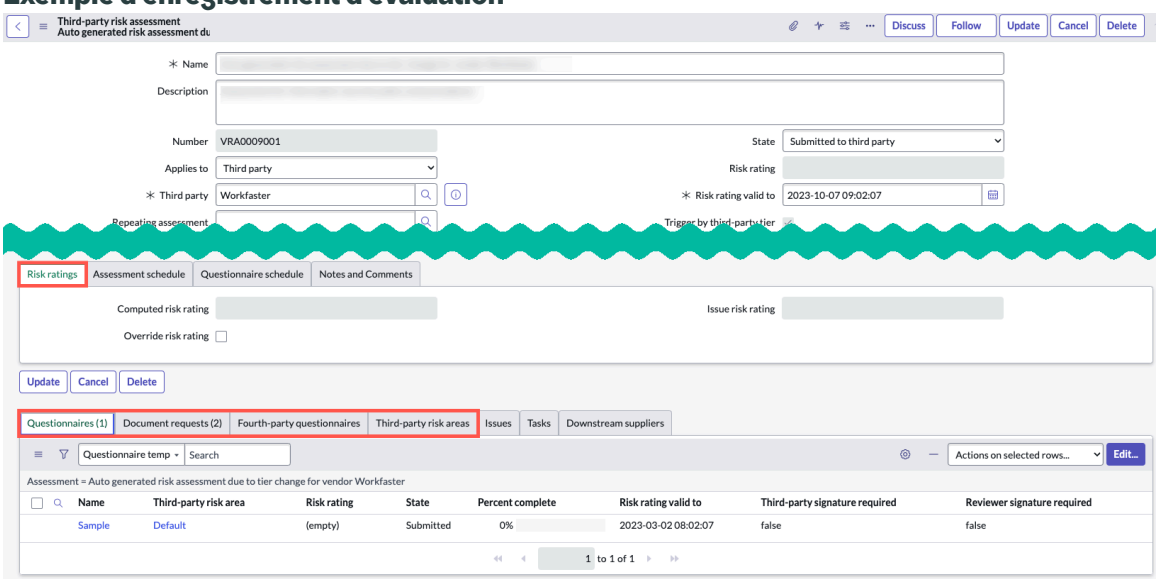
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'enregistrement d'engagement



Vous pouvez afficher toutes les évaluations associées pour une évaluation en accédant à sa liste connexe Cotes de risque. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Toutes les évaluations** , puis sélectionnez l'évaluation souhaitée. L'exemple suivant montre que vous pouvez afficher toutes les cotes de risque disponibles, ainsi que les domaines de risque de tiers, les questionnaires, les demandes de documents, les listes connexes des fournisseurs en aval, et bien plus encore.

Exemple d'enregistrement d'évaluation

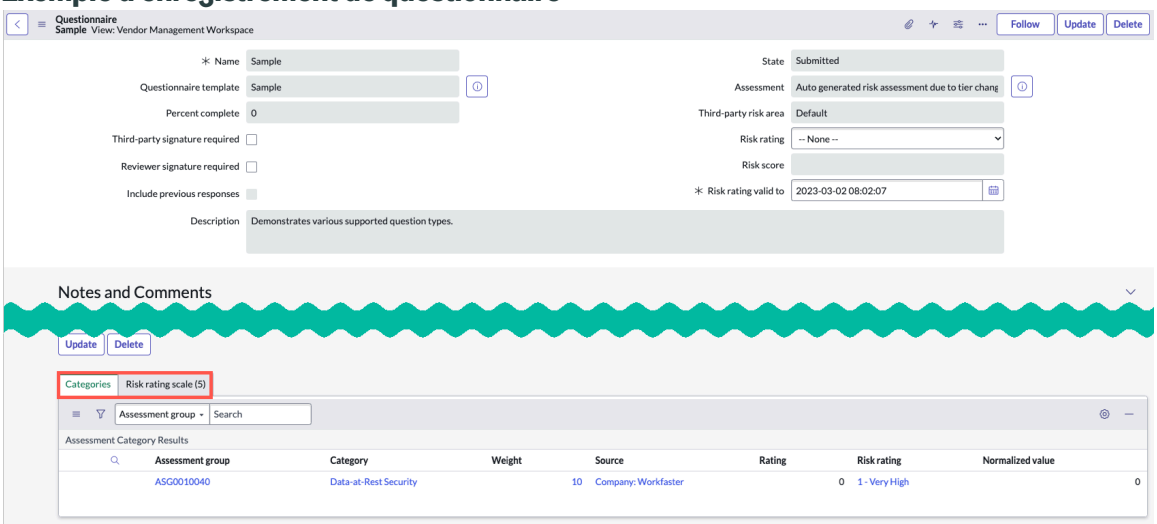


Vous pouvez afficher toutes les évaluations associées pour un questionnaire en accédant à sa liste de cotes de risque. Après avoir accédé à une évaluation, sélectionnez le questionnaire que vous souhaitez afficher. L'exemple suivant montre que vous pouvez afficher toutes les cotes de risque, les scores de risque et plus encore.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'enregistrement de questionnaire



Modèle de données de gestion des risques liés aux tiers

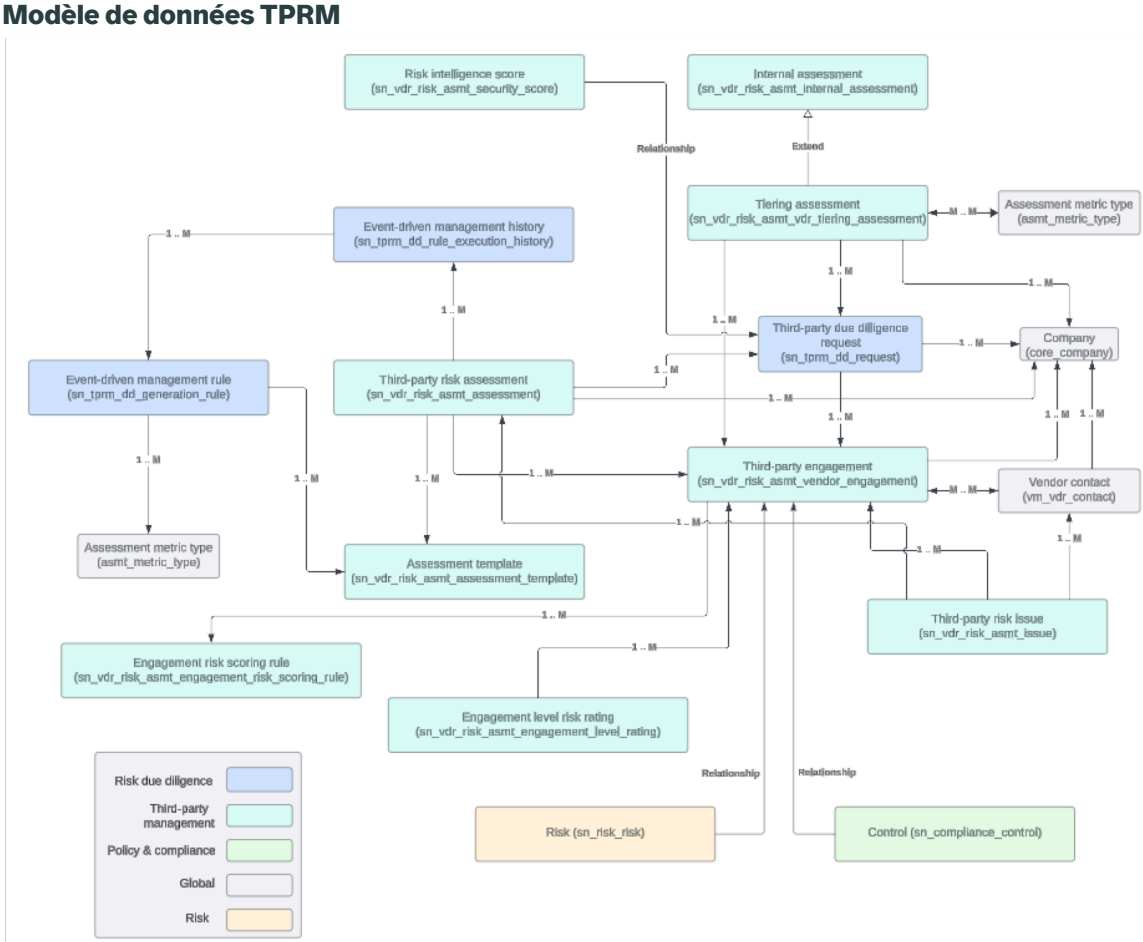
Utilisez le modèle de Gestion des risques liés aux tiers données (TPRM) pour évaluer, surveiller et atténuer les risques pour votre programme de gestion des risques.

TPRM Vue d'ensemble du modèle de données

L'application Gestion des risques liés aux tiers est l'un Gouvernance, risque et conformité des produits.

Le modèle suivant est utilisé pour prendre en charge TPRM les options de .

Modèle de données TPRM



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le modèle de données d'évaluation des risques de tiers comprend divers composants et relations :

Composants:

- Score des renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security _score]
- Évaluation interne [sn_vdr_asmt_internal_assessment]
- Évaluation de la hiérarchisation [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Historique de gestion pilotée par événement [sn_tprm_dd_rule_execution_history]
- Demande de diligence raisonnable d'un tiers [sn_tprm_dd_request]
- Société [core_company]
- Règle de gestion pilotée par événement [sn_tprm_dd_generation_rule]
- Évaluation des risques de tiers [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Engagement d'un tiers [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Contact du fournisseur [vm_dr_contact]
- Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]
- Modèle d'évaluation [sn_vdr_risk_asmt_assessment_template]
- Problème de risque de tiers [sn_vdr_risk_asmt_issue]
- Règle de notation du risque de l'engagement [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Cote de risque au niveau de l'engagement [sn_vdr_risk_asmt_engagement_level_rating]
- Risque [sn_risk_risk]
- Contrôle [sn_compliance_control]

Relations:

- Le composant d'évaluation des risques de tiers peut avoir une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Historiques de gestion pilotée par événement
  - Demandes de diligence raisonnable de tiers
  - Société
  - Engagements de tiers
  - Problèmes de risque de tiers
  - Modèles d'évaluations
- Le composant des historiques de gestion pilotés par événement peut avoir une relation plusieurs à un avec le composant Règles de gestion pilotées par événement.
- Le composant Règles de gestion pilotées par événement peut avoir une relation un à plusieurs avec le composant de type de mesure d'évaluation et le composant de modèle d'évaluation.
- Le composant d'engagement de tiers peut avoir une relation un à plusieurs avec les composants suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Société
  - Règle de notation du risque de l'engagement
  - Problème de risque de tiers
- Le composant d’engagement de tiers peut avoir une relation plusieurs à plusieurs avec le composant de contact du fournisseur.
- Le composant de contact du fournisseur peut avoir une relation un à plusieurs avec la société et un composant de problème de risque de tiers.
- Le composant de cote de risque au niveau de l’engagement peut avoir un ou plusieurs avec le composant d’engagement de tiers.
- Le composant Engagement de tiers est lié au composant Risque et contrôle.
- Le composant de score des renseignements sur les risques est lié au composant de diligence raisonnable des tiers.
- Le composant d’évaluation de la hiérarchisation peut avoir une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Diligence raisonnable d’un tiers
  - Engagement d'un tiers
  - Société
- Le composant d’évaluation de la hiérarchisation peut avoir une relation plusieurs à plusieurs avec le composant de type de mesure d’évaluation.
- Le composant de diligence raisonnable de tiers peut avoir des relations un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Historique de gestion pilotée par événement
  - Évaluation de risque de tiers
  - Société
- Les composants suivants sont liés à la diligence raisonnable en matière de risques :
  - Règle de gestion pilotée par événement
  - Historique de gestion pilotée par événement
  - Demande de diligence raisonnable pour les risques liés aux tiers
- Les composants suivants sont liés à la gestion des tiers :
  - Score des renseignements sur les risques
  - Évaluation interne
  - Évaluation de la hiérarchisation
  - Évaluation de risque de tiers
  - Engagement d'un tiers
  - Modèle d'évaluation
  - Problème de risque de tiers
  - Règle de notation du risque de l'engagement
  - Cote de risque de l'engagement
- La composante d’évaluation interne est une extension de la composante d’évaluation de la hiérarchisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le composant Contrôle est associé à Gestion de la politique et de la conformité.
- La composante Risque est liée à Gestion des risques.
- Les composants suivants sont globaux :
  - Contact du fournisseur
  - Société
  - Type de mesure d'évaluation

Le tableau suivant répertorie les rôles requis pour les composants du TPRM modèle de données.

Rôles pour le modèle de TPRM données

Rôle	Description
sn_vdr_risk_asmt.approbateur	Approuvez les demandes de diligence raisonnable dans le processus de gestion des risques liés aux tiers.
sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator	Travaillez à l'étape du processus de risque du contrat du processus d'intégration.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer	Modifiez les évaluations.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor	Gérez les tiers, les contacts de tiers, les évaluations des risques de tiers et les problèmes, et complétez les demandes d'évaluation des risques de tiers.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin	Disposez d'un contrôle total sur toutes les données de gestion des risques du fournisseur et les types de mesures d'évaluation.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager	Gérez les tiers, les contacts de tiers, les modèles d'évaluation de tiers, les modèles de questionnaire, les modèles de demande de documentation et les évaluations planifiées.

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

Composants principaux

TPRM est basé sur l'envoi d'évaluations et le calcul des scores à partir des réponses reçues.

Vous pouvez utiliser ces composants principaux pour effectuer des évaluations :

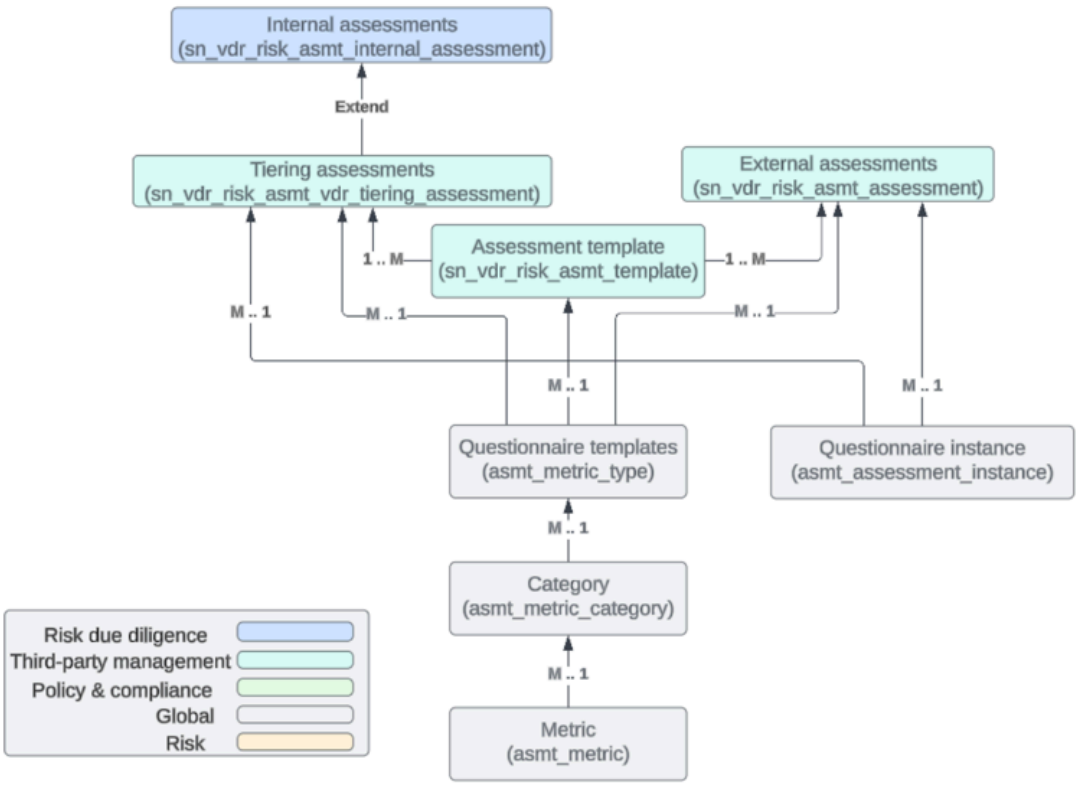
- Évaluation de risque de tiers
- Engagement d'un tiers
- Diligence raisonnable d'un tiers
- Configuration du score
- Renseignements sur les risques

Le diagramme suivant montre les principales tables et le flux d'une évaluation des risques de tiers du TPRM modèle de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de données d'évaluation des risques de tiers



Voici les composants et les relations qui constituent le modèle de données d'évaluation des risques de tiers.

Composants:

- Évaluations internes [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]
- Évaluations de la hiérarchisation [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Évaluations externes [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Modèle d'évaluation [sn_vdr_risk_asmt_template]
- Modèles de questionnaire [asmt_metric_type]
- Instance de questionnaire [asmt_assessment_instance]
- Catégorie [asmt_metric_category]
- Mesure [asmt_metric]

Relations:

- Le composant Mesure peut avoir une relation plusieurs-à-un avec le composant Catégorie.
- Le composant Catégorie peut avoir une relation plusieurs à un avec le composant Questionnaire.
- Le composant des modèles de questionnaire peut avoir une relation plusieurs-à-un avec les composants suivants :
  - Modèle d'évaluation
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Évaluations externes

Traduction automatique

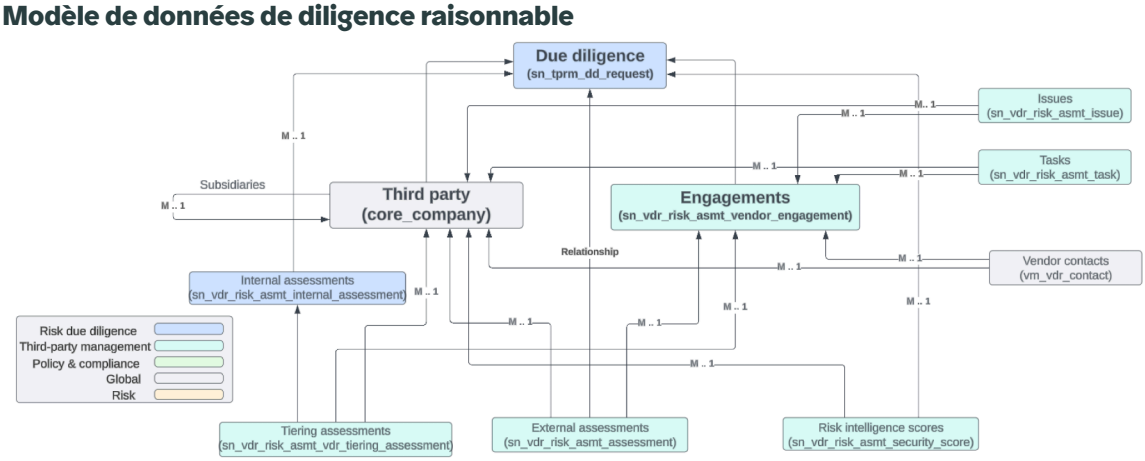
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le composant d'instance de questionnaire peut avoir une relation plusieurs-à-un avec les composants suivants :
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
- Le composant du modèle d'évaluation peut avoir des relations un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Évaluations externes
- La composante Évaluation interne est une extension de la composante Évaluation de la hiérarchisation.
- Les composants de l'évaluation interne sont liés à la diligence raisonnable en matière de risques.
- Les composants suivants sont liés à la gestion des tiers :
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Évaluations externes
  - Modèles d'évaluations
- Les composants suivants sont globaux :
  - Modèles de questionnaires
  - Catégorie
  - Mesure
  - Instance de questionnaire

Pour en savoir plus sur les évaluations, reportez-vous à Évaluation du risque lié à un tiers.

Le diagramme suivant présente les principales tables et flux utilisés pour la diligence raisonnable dans le modèle de TPRM données.

Modèle de données de diligence raisonnable



Voici les composants et les relations qui composent le modèle de données de diligence raisonnable.

Composants:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tiers [core_company]
- Engagements [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Diligence raisonnable [sn_tprm_dd_request]
- Problèmes [sn_vdr_risk_asmt_issue]
- Tâches [sn_vdr_risk_asmt_task]
- Contacts du fournisseur [vm_vdr_contact]
- Scores des renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Évaluations externes [sn_vdr_risk_asmt_assessment]
- Évaluations de la hiérarchisation [sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment]
- Évaluations internes [sn_vdr_risk_asmt_vdr_internal_assessment]

Relations:

- Le composant de tiers a une relation un à plusieurs avec les filiales.
- Le composant de tiers a une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Contacts du fournisseur
  - Évaluations internes
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Scores des renseignements sur les risques
  - Problèmes
  - Tâches
- Le composant de diligence raisonnable a une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Contacts du fournisseur
  - Évaluations internes
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Scores des renseignements sur les risques
- Le composant Engagements a une relation un à plusieurs avec les composants suivants :
  - Contacts du fournisseur
  - Évaluations internes
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
  - Problèmes
  - Tâches
- Le composant de tiers est lié au composant de diligence raisonnable.
- La composante Engagements est liée à la composante Diligence raisonnable.
- La composante des évaluations externes est liée à la composante de diligence raisonnable.

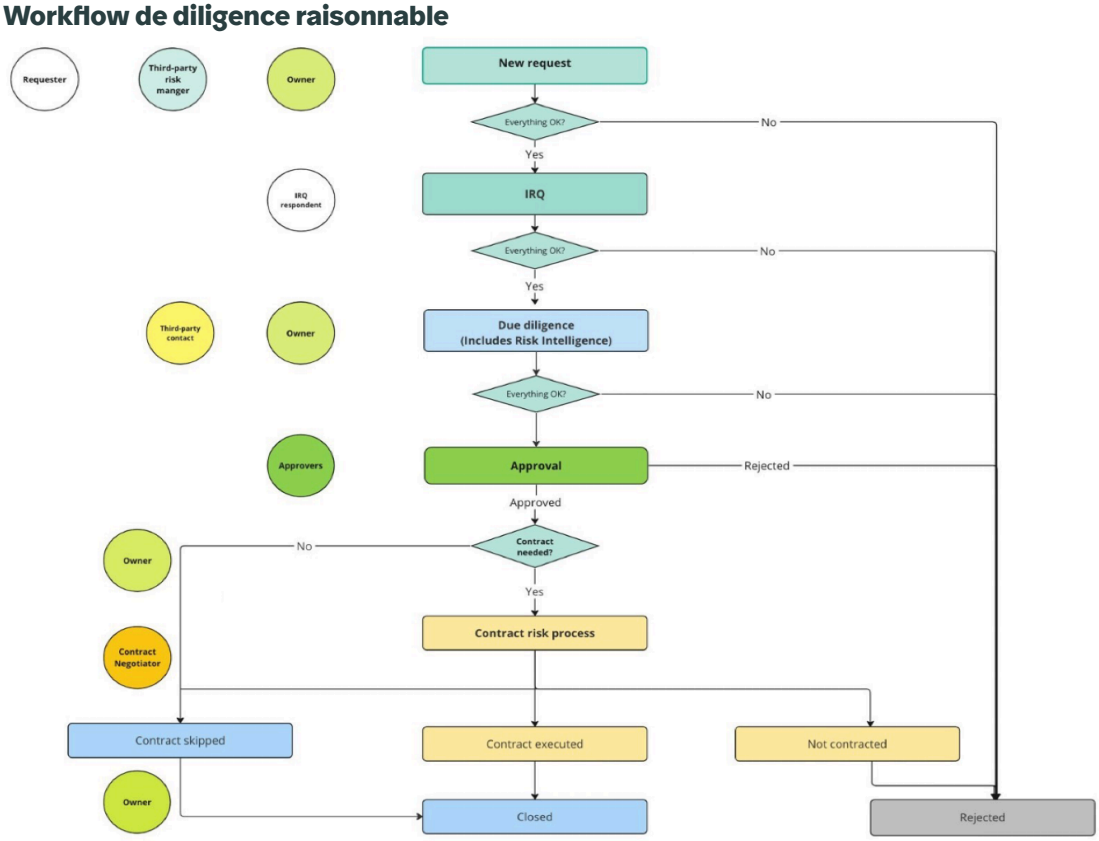
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La composante Évaluation interne est une extension de la composante Évaluation de la hiérarchisation.
- Les composants suivants sont liés à la diligence raisonnable en matière de risques :
  - Diligence raisonnable
  - Évaluations internes
- Les composants suivants sont liés à la gestion des tiers :
  - Engagements
  - Problèmes
  - Tâches
  - Scores des renseignements sur les risques
  - Évaluations externes
  - Évaluations de la hiérarchisation
- Les composants suivants sont globaux :
  - Tiers
  - Contact du fournisseur

Le diagramme suivant montre les rôles, les processus et les choix requis qui font partie du workflow de diligence raisonnable.

Workflow de diligence raisonnable



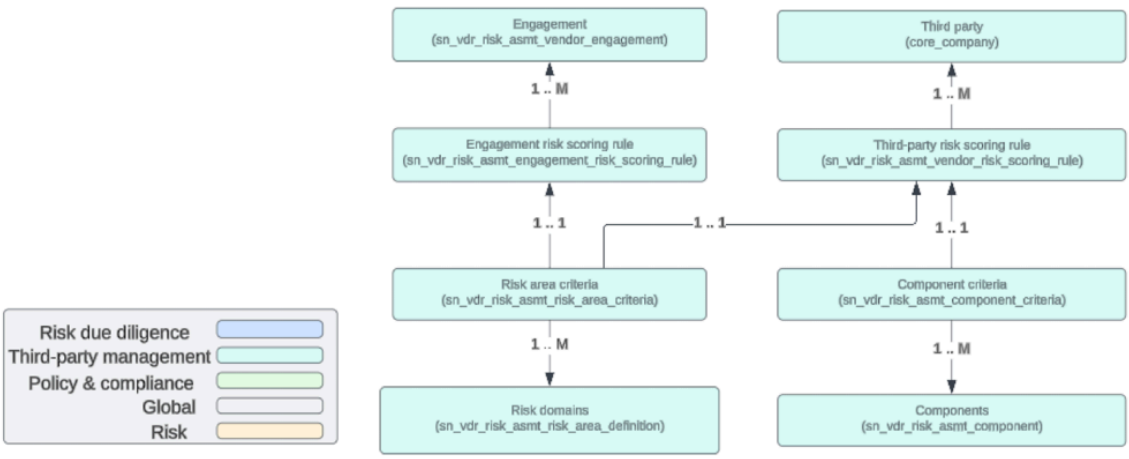
Pour en savoir plus sur le workflow de diligence raisonnable, reportez-vous à la section Workflow de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant présente les principales tables utilisées pour évaluer le modèle de TPRM données.

Notation du modèle de données



Voici les composants et les relations qui composent le modèle de données de notation.

Composants:

- Tiers [core_company]
- Règle de notation du risque du tiers [sn_vdr_risk_asmt_vendor_risk_scoring _rule]
- Critères du composant [sn_vdr_risk_asmt_component_criteria]
- Composants [sn_vdr_risk_asmt_component]
- Engagement [sn_vdr_risk_asmt_vendor_engagement]
- Règle de notation du risque de l'engagement [sn_vdr_risk_asmt_engagement_risk_scoring_rule]
- Critères du domaine de risque [sn_vdr_risk_asmt__risk_area_criteria]
- Domaines de risque [sn_vdr_risk_asmt_risk_area_definition]

Relations:

- Le composant des critères du domaine de risque a une relation un à plusieurs avec le composant du domaine de risque.
- Le composant des critères du domaine de risque a une relation un-à-un avec le composant de règle de notation du risque de l'engagement et le composant de règle de notation du risque du tiers.
- La règle de notation du risque de l'engagement a une relation un à plusieurs avec le composant d'engagement.
- Le critère Composant a une relation un à plusieurs avec les composants.
- Les critères du composant ont une relation un-à-un avec le composant de la règle de notation du risque du tiers.
- Le composant de règle de notation du risque du tiers a une relation un à plusieurs avec le composant du tiers.
- Tous ces composants sont liés à la gestion des tiers.

Traduction automatique

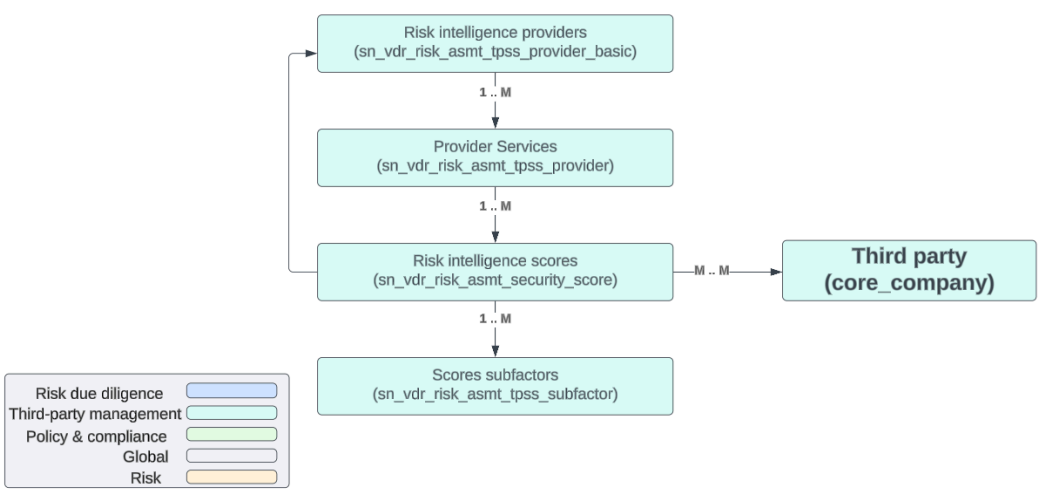
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la configuration de notation pour TPRM configurer la façon dont les scores des évaluations des risques externes sont agrégés aux engagements et aux tiers. Les tables de critères contiennent les informations relatives à l'agrégation des scores de plusieurs enregistrements (MIN, MAX, AVG) ou de plusieurs tables (pondérations pour chaque table). Utilisez les règles de notation pour regrouper des tiers ou des engagements et affecter des critères. Vous pouvez configurer tous les enregistrements de ces tables sans aucune personnalisation.

Pour plus d'informations sur la notation, reportez-vous à la section Calculs de notation à l'aide du moteur d'évaluation classique.

Le diagramme de modèle suivant présente les principales tables utilisées pour les renseignements sur les risques dans le TPRM modèle de données.

Modèle de renseignements sur les risques



Voici les composants et les relations qui constituent le modèle de données de renseignements sur les risques.

Composants:

- Tiers [core_company]
- Services fournisseurs [sn_vdr_risk_asmt_tpss_provider]
- Scores des renseignements sur les risques [sn_vdr_risk_asmt_security_score]
- Sous-facteurs de score [sn_vdr_risk_asmt_tpss_subfactor]

Relations:

- Le composant des fournisseurs de renseignements sur les risques a une relation un à plusieurs avec le composant des services des fournisseurs.
- Le composant Services aux fournisseurs a une relation un à plusieurs avec le composant des scores d'intelligence sur les risques.
- Le composant des scores des renseignements sur les risques a une relation un à plusieurs avec le composant des sous-facteurs des scores.
- Le composant des scores de renseignements sur les risques est lié au composant des fournisseurs de renseignements sur les risques.
- Tous ces composants sont liés à la gestion des tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur les renseignements sur les risques, reportez-vous à la section Gestion des demandes de rapports d’intelligence sur les risques.

Séparation de domaine et Gestion des risques liés aux tiers

TPRM prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

L’application ServiceNow® GRC : Gestion des risques liés aux tiers (TPRM) vous permet d’identifier, d’évaluer et d’atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. TPRM fournit un processus centralisé pour la gestion de votre portefeuille de tiers, l’évaluation et la notation des risques, ainsi que l’exécution de corrections. TPRM Prend en charge Séparation de domaine au niveau *de base* (niveau 0 ou niveau données). Votre fournisseur de services gérés peut effectuer la configuration TPRM au niveau du *processus* de séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans TPRM

- Toutes les TPRM tables prennent en charge le niveau de données de Séparation de domaine. Aucune configuration spéciale n’est nécessaire, sauf pour ajouter les colonnes liées au domaine aux vues de formulaire ou aux vues de liste.
- Lorsqu’il TPRM est installé sur une instance où Séparation de domaine est activée, toutes les TPRM données sont automatiquement séparées par domaine. Consultez la documentation de la plateforme Domain Separation pour plus d’informations.

Cas d'utilisation

Les domaines des locataires gèrent leurs propres données d’application de la même manière que les données sont gérées sur une instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine

Il n'existe pas de colonne **Domaine** dans les TPRM tables d'application.

Toutes les TPRM tables prennent en charge Séparation de domaine au niveau des données avec des colonnes sys_domain et sys_domain_path.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Rapports Vue d'ensemble des risques du fournisseur : vue héritée

La page Vue d'ensemble des risques du fournisseur est remplacée par les rapports de risque de tiers sur le Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Afficher les rapports

Pour ouvrir la vue d'ensemble des risques du fournisseur, accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Vue d'ensemble**. La page affiche des rapports qui fournissent des informations sur votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Le champ

Le processus IRQ plus complet remplace la hiérarchisation

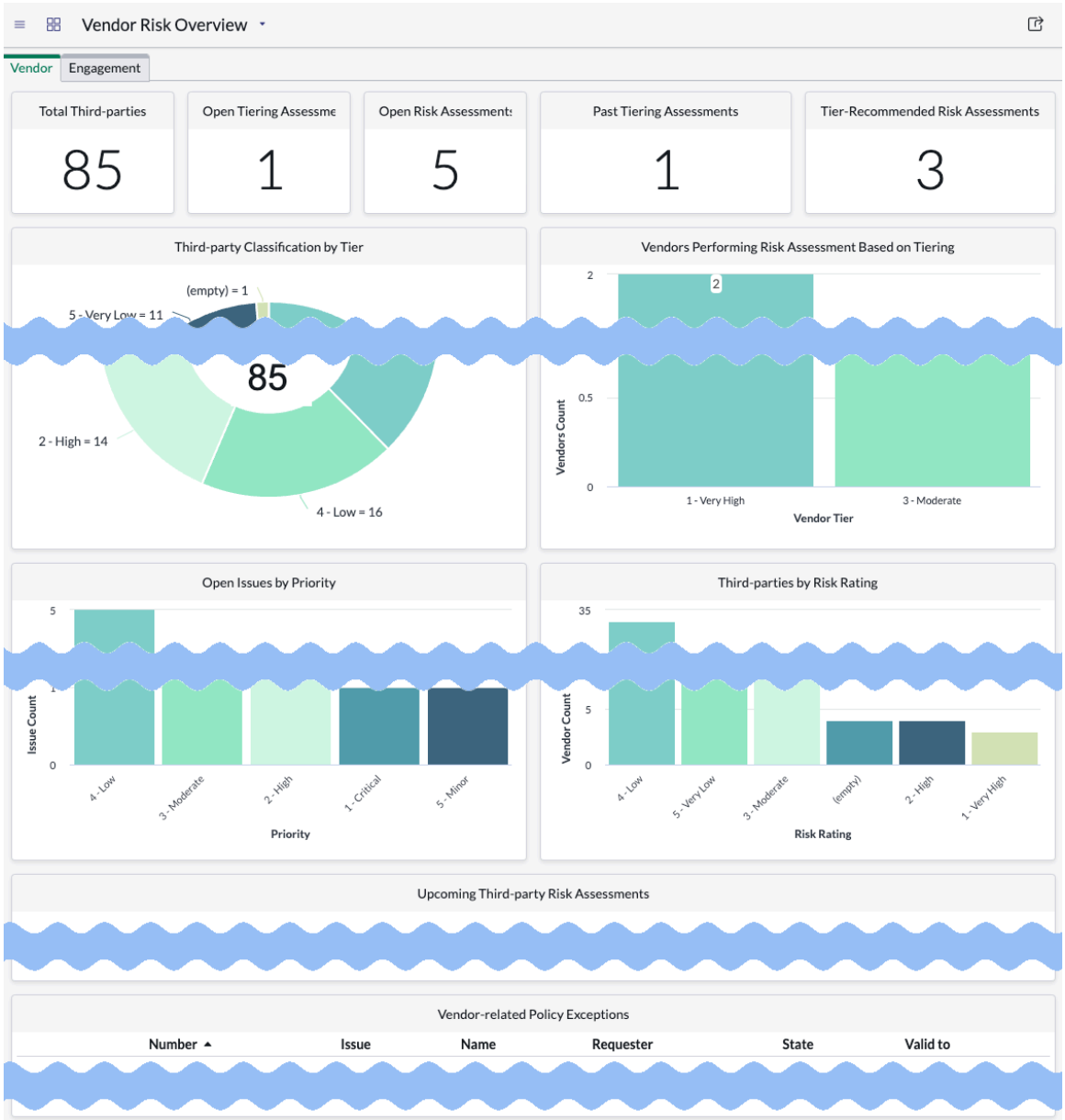
Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation des niveaux d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes grâce à une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus. Contrairement à une évaluation par hiérarchisation où les questionnaires externes sont déterminés uniquement par le niveau de risque, un IRQ peut déclencher dynamiquement des questionnaires externes en fonction des réponses des répondants et du niveau de risque.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous avez la possibilité de dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et de les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble des risques du fournisseur : onglet Fournisseur



Rapports de l’onglet Fournisseur

Rapport	Description
Nombre total de fournisseurs	Nombre total de tiers.
Évaluations de la hiérarchisation en cours	Nombre de tiers avec des évaluations de hiérarchisation actives ouvertes.
Évaluations des risques en cours	Nombre de tiers avec des évaluations des risques actives ouvertes.
Évaluations de la hiérarchisation antérieure	Nombre de tiers qui n’ont pas terminé l’évaluation de hiérarchisation dans le délai imparti.
Évaluations des risques recommandés par niveau	Nombre de tiers effectuant des évaluations de risque basées sur la hiérarchisation.

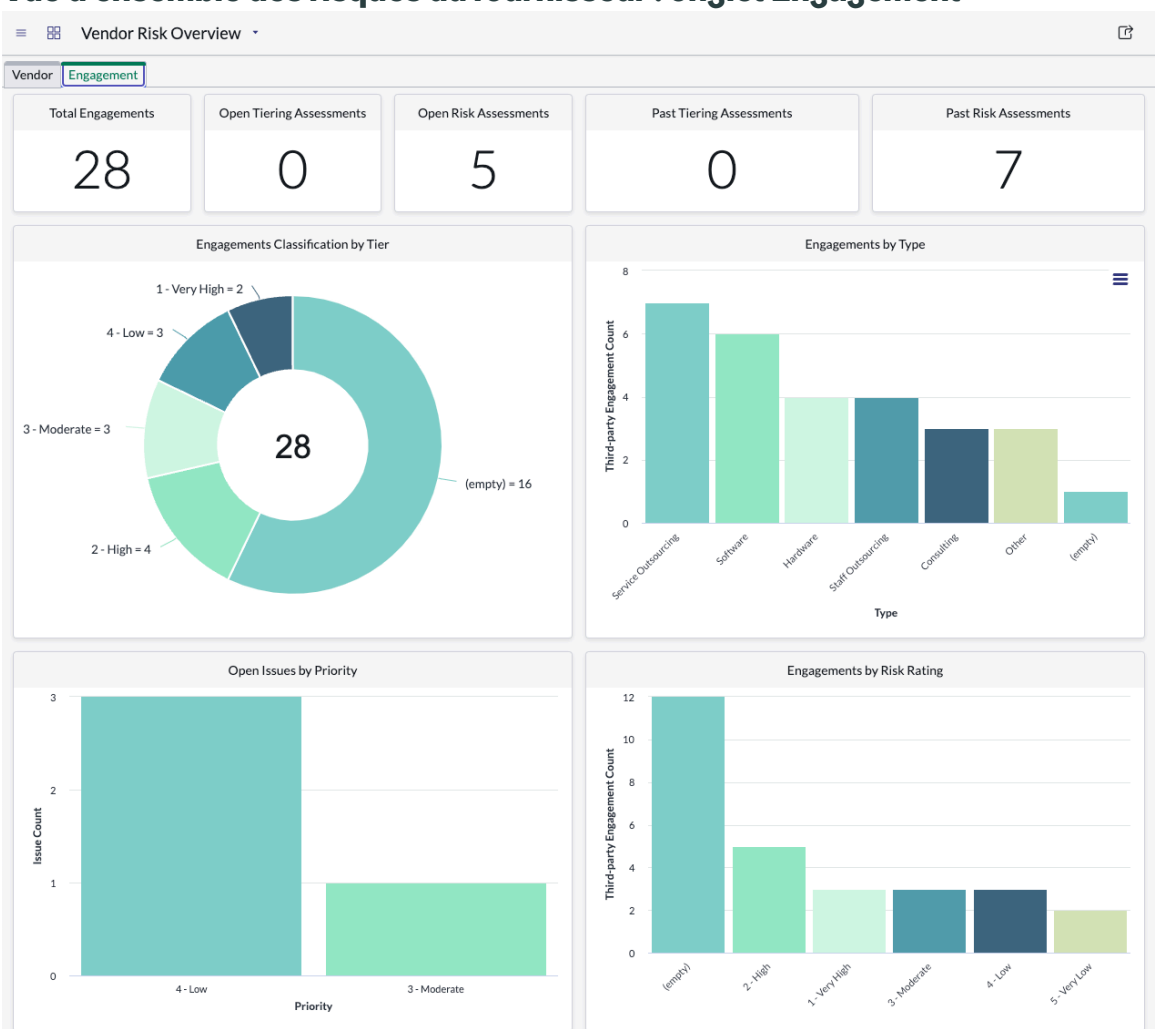
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de l'onglet Fournisseur (suite)

Rapport	Description
Classification des fournisseurs par niveau	Rapport en anneau indiquant le nombre de tiers affectés à chaque niveau de risque.
Fournisseurs effectuant l'évaluation de risque basée sur la hiérarchisation	Nombre de tiers avec des évaluations des risques basées sur la hiérarchisation actives, triées par risque de tiers.
Problèmes en cours par priorité	Tous les problèmes de risque de tiers ouverts triés par priorité.
Fournisseurs par évaluation des risques	Nombre de tiers triés par cote de risque.
Évaluations des risques du fournisseur à venir	Nombre d'évaluations des risques de tiers planifiées.
Exceptions de politique liées au fournisseur	Toutes les exceptions de politique générées par des problèmes de risque de tiers.

Vue d'ensemble des risques du fournisseur : onglet Engagement



Rapports de l'onglet Engagement

Rapport	Description
Nombre total d'engagements	Nombre total d'engagements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de l'onglet Engagement (suite)

Rapport	Description
Évaluations de la hiérarchisation en cours	Nombre d'engagements avec évaluations de hiérarchisation actives ouvertes.
Évaluations des risques en cours	Nombre d'engagements avec des évaluations des risques actives ouvertes.
Évaluations de la hiérarchisation antérieure	Nombre d'engagements qui n'ont pas terminé l'évaluation de hiérarchisation dans le délai imparti.
Évaluations des risques antérieurs	Nombre d'engagements avec évaluations des risques actives basées sur la hiérarchisation.
Classification des engagements par niveau	Rapport en anneau indiquant le nombre d'engagements affectés à chaque niveau.
Engagements par type	Nombre d'engagements de chaque type.
Problèmes en cours par priorité	Tous les problèmes d'engagement ouverts triés par priorité.
Engagements par cote de risque	Nombre d'engagements triés par cote de risque.

Important : La version 18.1.3 du tableau de bord Vue d'ensemble des Gestion des risques liés aux tiers risques du fournisseur est obsolète. S'il Gestion des risques liés aux tiers a été installé avant la version 18.1.3, le tableau de bord de vue d'ensemble des risques du fournisseur est toujours disponible pour votre utilisation.

Caractéristiques communes Gouvernance, risque et conformité

Chaque Gouvernance, risque et conformité application possède des fonctionnalités et des capacités uniques. De plus, de nombreuses fonctionnalités sont communes à toutes les GRC applications.

Par exemple, vous pouvez exécuter des GRC applications à l'aide de l'application ServiceNow® mobile. Les packs de contenu et les intégrations sont disponibles à partir de plusieurs GRC applications. Des informations telles que les niveaux de prise en charge de Domain Separation sont également incluses.

Configurateur d'affectation pour les alertes non réglementaires

Les règles d'affectation permettent d'automatiser les enregistrements de tâches de l'organisation, tels que les tâches d'action et les enregistrements autres que les tâches, tels que les problèmes, les incidents, les alertes réglementaires, etc.

Le module Assignment Configurator vous permet de définir automatiquement une valeur dans les champs assigned_to et assignment_group lorsqu'un ensemble de conditions se produit et s'applique aux Gestion intégrée des risques tables basées sur des enregistrements tels que les problèmes, les incidents, les tickets de conformité, les risques, les contrôles et bien d'autres.

Une règle d'affectation doit également répondre à ces critères supplémentaires pour s'exécuter :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’enregistrement de la tâche a été créé ou mis à jour. Les règles d’affectation ne s’appliquent pas aux changements non enregistrés sur un formulaire.
- L’enregistrement de la tâche doit être désaffecté. L’enregistrement ne peut pas avoir de valeur existante pour les champs assigned_to ou assignment_group . Les règles d’affectation ne peuvent pas remplacer les affectations existantes (y compris les affectations définies par une valeur par défaut ou une règle d’affectation précédemment exécutée).
- La règle d’affectation est la première qui correspond à la table et aux conditions. Si plusieurs règles d’affectation correspondent aux conditions, seule la règle dont la valeur d’ordre est la plus faible s’exécute.

Configurer les affectations

Les règles de configuration d’affectation permettent d’automatiser les enregistrements de tâches de l’organisation, tels que les tâches d’action et les enregistrements autres que les tâches, tels que les problèmes, les incidents, les alertes réglementaires, entre autres.

Avant de commencer

L’application GRC : Affectation et configurations d’approbation (sn_grc_appr) pour les configurations d’approbation et d’affectation est installée avec l’application GRC : Gestion des tickets de conformité .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation et configurations des approbations** > **Configurations des affectations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration d’affectation s’affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Nouvel enregistrement de configuration d’affectation.

   Remarque : Vous ne pouvez pas avoir plus d’une configuration d’approbation s’appliquant à la table avec la même priorité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Bibliothèque de l'agence de régulation

Bibliothèque de l'agence de régulation est une nouvelle application disponible dans le ServiceNow Store pour le téléchargement et l’activation.

Profil requis : Praticiens GRC.

Bibliothèque de l'agence de régulation est un organisme indépendant chargé d’appliquer des lois, des normes ou des lignes directrices dans un domaine, une activité ou des opérations commerciales spécifiques.

Bibliothèque de l'agence de régulation établit une bibliothèque centralisée d’organismes pour identifier les organismes de réglementation compétents qui sont responsables de la surveillance d’industries ou de secteurs particuliers dans chaque administration. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

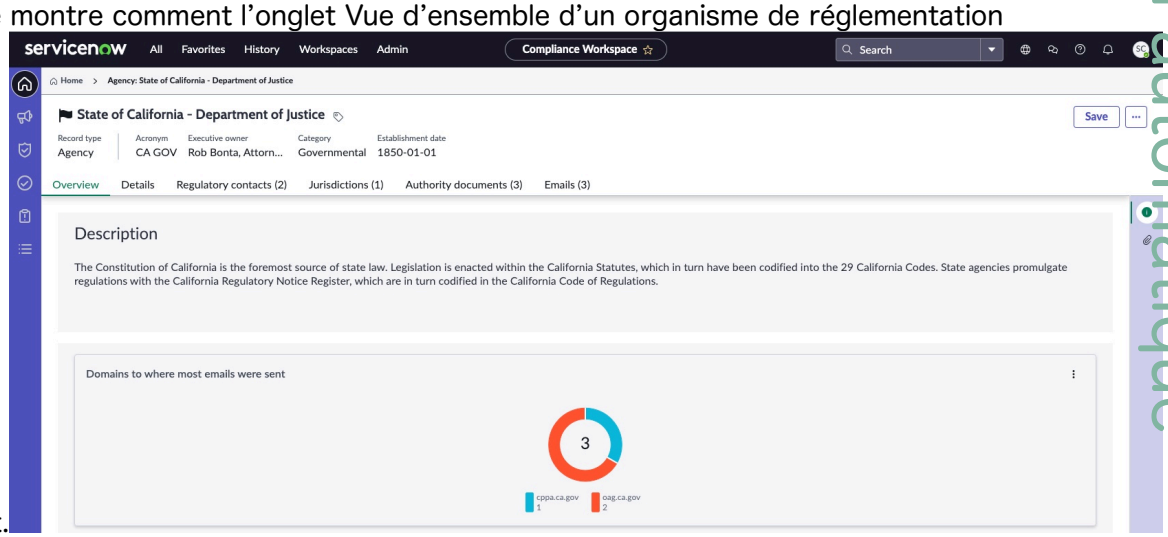
bibliothèque centralisée consolide toutes les communications réglementaires par e-mail et implémente des règles de notification pour la confidentialité des données ou les violations de sécurité pour les cas de conformité signalés.

- Identifiez les juridictions géographiques couvertes.
- Classer en fonction de l'orientation réglementaire ou du secteur d'activité.
- Établir un point de communication et d'interaction entre l'organisme et l'entité qu'il réglemente.
- Permet à l'équipe de conformité d'organiser et de rationaliser la connexion avec les réglementations afin de gérer efficacement les réglementations et les politiques.

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Bibliothèque de l'agence de régulation, y compris les tables et les rôles d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Rôles et tables installés avec Bibliothèque de l'agence de régulation.

Vue d'ensemble d'un enregistrement d'agence

Une fois qu'un organisme de réglementation est créé, dans l'onglet Vue d'ensemble de l'organisme, vous pouvez afficher les graphiques à secteurs illustrant le nombre total d'e-mails envoyés aux différents domaines de réglementation. Cette fonctionnalité vous permet d'afficher les domaines où le nombre maximal d'e-mails a été envoyé. La possibilité d'exploration vous permet d'accéder à la page de suivi des e-mails directement à partir d'un enregistrement d'agence, ce qui vous permet de filtrer et d'afficher uniquement les e-mails pertinents envoyés pour une agence spécifique, ce qui facilite le suivi et la gestion des communications. L'image suivante montre comment l'onglet Vue d'ensemble d'un organisme de réglementation apparaît.



Télécharger et activer le module d'extension Bibliothèque de l'agence de régulation

Vous pouvez activer l'application GRC : Bibliothèque de l'agence de régulation si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et vous donne accès aux profils des organismes de réglementation.

Avant de commencer

Dans ServiceNow Store, vous devez confirmer que vous disposez des autorisations (ou licences) sur l'application et ses applications dépendantes.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous** > .
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l’application Bibliothèque de l'agence de régulation .

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l’application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès de ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d’autres applications, activez-les d’abord si elles ne sont pas déjà installées.

   L’installation de votre application installe automatiquement les applications dépendantes si elles ne sont pas déjà installées.
5. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les charger, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première activation de l’application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :

   Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** d’une application du magasin pendant l’installation, les données de démonstration ne sont pas disponibles pour une activation ultérieure à partir du **gestionnaire d’applications** . Pour plus d’informations sur l’activation ou la réactivation des données de démonstration après l’installation initiale, consultez l’article Solution de contournement pour installer les données de démonstration si l’application est déjà installée [KB0722909] dans la base de connaissances.
6. Sélectionnez **Installer**.

Ajouter un organisme de réglementation

Ajoutez un organisme Conformité de l'espace de travail de réglementation pour identifier les autorités réglementaires compétentes qui sont responsables de la supervision des industries ou des secteurs au sein de chaque juridiction.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de ticket, vous pouvez choisir et ajouter l'organisme de réglementation qui est lié à un ticket de conformité. Par défaut, tous les organismes de réglementation du système s'affichent. Après avoir ajouté l'organisme de réglementation, vous devez analyser les réglementations qui ont été enfreintes et définir leur statut de génération de rapports. L'état de la déclaration vous aide à déterminer si la réglementation doit être signalée ou non.

Dans le ServiceNow AI Platform, les organismes de réglementation sont capturés dans la bibliothèque de conformité. L'ajout des organismes de réglementation à la bibliothèque Conformité vous aide à identifier les réglementations qui ont été enfreintes ou enfreignées et empêche votre organisation d'être pénalisée ou malencontreuse.

En tant qu'analyste de ticket, vous pouvez choisir et ajouter l'organisme de réglementation qui est lié à un ticket de conformité. Par défaut, tous les organismes de réglementation du système s'affichent. Après avoir ajouté l'organisme de réglementation, vous devez analyser les réglementations qui ont été enfreintes et définir leur statut de génération de rapports. L'état de la déclaration vous aide à déterminer si la réglementation doit être signalée ou non.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Conformité** > **Listes** > **Informations réglementaires** > **Agences**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer une nouvelle agence.
   Pour obtenir une description des champs, consultez la rubrique Formulaire Créer une nouvelle agence.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Créer une nouvelle agence

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle agence pour Conformité de l'espace de travail créer un organisme de réglementation. L'organisme de réglementation est un nouveau type d'enregistrement qui gère les changements réglementaires ou la gestion des tickets de conformité.

Formulaire Créer une nouvelle agence

Pour obtenir une description des valeurs de champ de formulaire, consultez la table suivante.

Formulaire Créer une nouvelle agence

Champ	Description
Nom	Nom de l'organisme de réglementation.
Résumé	Bref résumé de l'organisme de réglementation.
Description	Description détaillée de l'organisme de réglementation.
Acronyme	Acronyme de l'organisme de réglementation, le cas échéant.
Logo	Logo de l'organisme de réglementation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle agence (suite)

Champ	Description
Propriétaire exécutif	Propriétaire exécutif de l'organisme de réglementation.
Lien vers le site Web	Lien vers le site Web sur lequel l'organisme de réglementation est répertorié.
Informations supplémentaires	
Secteur	Secteur de classification de l'organisme de réglementation.
Date de l'établissement	Date de création de l'organisme de réglementation.
Type	Type pour classifier l'organisme de réglementation.
Thème	Thème de l'organisme de réglementation.
Catégorie	Catégorie de l'organisme de réglementation, par exemple réglementaire, législatif, assemblée ou autre. La valeur par défaut est Réglementaire, car vous ajoutez une nouvelle alerte réglementaire.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel de l'organisme de réglementation.

Ajouter un contact réglementaire à une agence

Ajouter un contact réglementaire à un organisme de réglementation spécifique ou au sein d'une juridiction dans Conformité de l'espace de travail. En mappant un contact réglementaire à une agence spécifique, ce contact est informé de votre signalement de ticket, de l'audit de votre ticket et de vos fermetures de tickets au fur et à mesure qu'ils se produisent.

Avant de commencer

Rôle requis : compliance_case_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En compliance_case_manager, vous pouvez mapper un ou plusieurs contacts à un organisme de réglementation. Par défaut, tous les contacts réglementaires du système sont affichés. Lorsque vous ajoutez un contact réglementaire, vous devez analyser à quelle juridiction il appartient.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Conformité** > **Listes** > **Informations réglementaires** > **Contacts réglementaires**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer un nouveau contact réglementaire.
   Pour obtenir une description des champs, consultez la rubrique Formulaire Créer un nouveau contact réglementaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau contact réglementaire

Utilisez le formulaire Créer un nouveau contact réglementaire pour Conformité de l'espace de travail créer un contact réglementaire auprès d'un organisme de réglementation ou d'une juridiction.

Formulaire Créer un nouveau contact réglementaire

Pour obtenir une description des valeurs de champ de formulaire, consultez la table suivante.

Formulaire Créer un nouveau contact réglementaire

Champ	Description
Nom	Nom du contact réglementaire.
Organisme de réglementation	Organisme de réglementation auquel vous ajoutez le contact réglementaire.
Actif	Option permettant de sélectionner si vous souhaitez activer le contact réglementaire.
Utilisateur	Nom d'utilisateur du contact réglementaire.
E-mail	Adresse e-mail du contact réglementaire.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du contact réglementaire.
Adresse	Adresse du contact réglementaire.
Désignation	Désignation du contact réglementaire.
Appliquer à une juridiction mondiale	Contact qui s'applique également à une juridiction mondiale.

Rédiger et envoyer un e-mail à propos d'un ticket ou d'une demande de conformité d'organisme de réglementation

Composez et envoyez un e-mail concernant un ticket ou une demande de conformité d'un organisme de réglementation à plusieurs personnes concernées au sein ou en dehors de votre organisation à l'aide de Conformité de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer les e-mails que vous avez rédigés et envoyés concernant un ticket de conformité ou une demande à plusieurs personnes concernées à partir de la page Organisme de réglementation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité** .
2. Sélectionnez la liste 
3. Composez un e-mail pour un ticket de conformité ou une demande de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Composer un e-mail pour un ticket de conformité	Sélectionnez l'option **Composer un e-mail pour un ticket de conformité** .
Composer une entrée pour une demande de conformité	Sélectionnez l'option **Composer un e-mail pour une demande de conformité** .

4. Sélectionnez ⋯
5. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de brouillon d'e-mail

Champ	Description
À	ID d'e-mail du destinataire. Vous pouvez ajouter plusieurs ID d'e-mail, séparés par des virgules, dans ce champ pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires.
Objet	Bref résumé ou titre de votre e-mail.
Message d'e-mail	Corps de votre message qui comprend des informations, des demandes ou des détails que vous souhaitez transmettre au destinataire. Vous pouvez mettre en forme le texte, ajouter des pièces jointes et inclure des liens dans cette section. **Remarque :** Vous pouvez envoyer des e-mails à la fois aux utilisateurs internes et aux personnes concernées externes qui n'ont pas accès à votre instance. Vous devez fournir les détails de base de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou le corps de l'e-mail pour les informer de l'enregistrement auquel vous faites référence.

7. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Joindre un fichier**.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Contextes et modèles de recommandation

À l'aide du cadre de travail des Gouvernance, risque et conformité recommandations, vous pouvez utiliser des contextes et des modèles de recommandation pour fournir des aperçus pilotés par l'IA directement à vos utilisateurs dans l'interface utilisateur. Grâce à ces informations, vos utilisateurs peuvent prendre des décisions éclairées et prendre des mesures rapides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du contexte de recommandation et du modèle

Utilisez le module d'extension Modèle de Gouvernance, risque et conformité recommandation (app-grc-reco-template) afin de pouvoir capturer, documenter et soumettre les recommandations que vos utilisateurs voient dans l'interface.

Un contexte de recommandation fait référence aux informations et aux conditions qui façonnent les préférences et les besoins de votre utilisateur. Le cadre de travail des recommandations fournit à un utilisateur des suggestions pertinentes en adaptant la recommandation à sa situation.

Avec le Gouvernance, risque et conformité cadre de travail des contextes de recommandation, vous pouvez créer un contexte de recommandation pour définir une configuration permettant de créer un modèle de recommandation d'enregistrements pertinents. Vous pouvez également créer un modèle de recommandation pour former les modèles IA avec un ensemble de données permettant d'identifier vos opérations business clés. Avant de pouvoir créer un modèle de recommandation, vous devez disposer d'un contexte de recommandation.

Pour plus d'informations sur la création d'un contexte de recommandation, reportez-vous à la section Créer un contexte de recommandation.

Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de recommandation, reportez-vous à la section Créer un modèle de recommandation.

Menu Administration GRC

Les utilisateurs disposant du rôle sn_reco_template.recommendation_config_reader peuvent lire les contextes de recommandation à partir du menu Administration GRC, tandis que les utilisateurs disposant du rôle sn_reco_template.recommendation_config_writer peuvent créer ou modifier les contextes de recommandation.

Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Contextes de recommandation** pour afficher la liste des contextes de recommandation disponibles. Le contexte Suggérer les opérations business affectées par la recommandation d'alerte réglementaire (le contexte de recommandation de base) suggère des recommandations pour les éléments suivants pour une alerte réglementaire :

- Contenu des documents de référence
- Objectifs de contrôle
- Contrôles

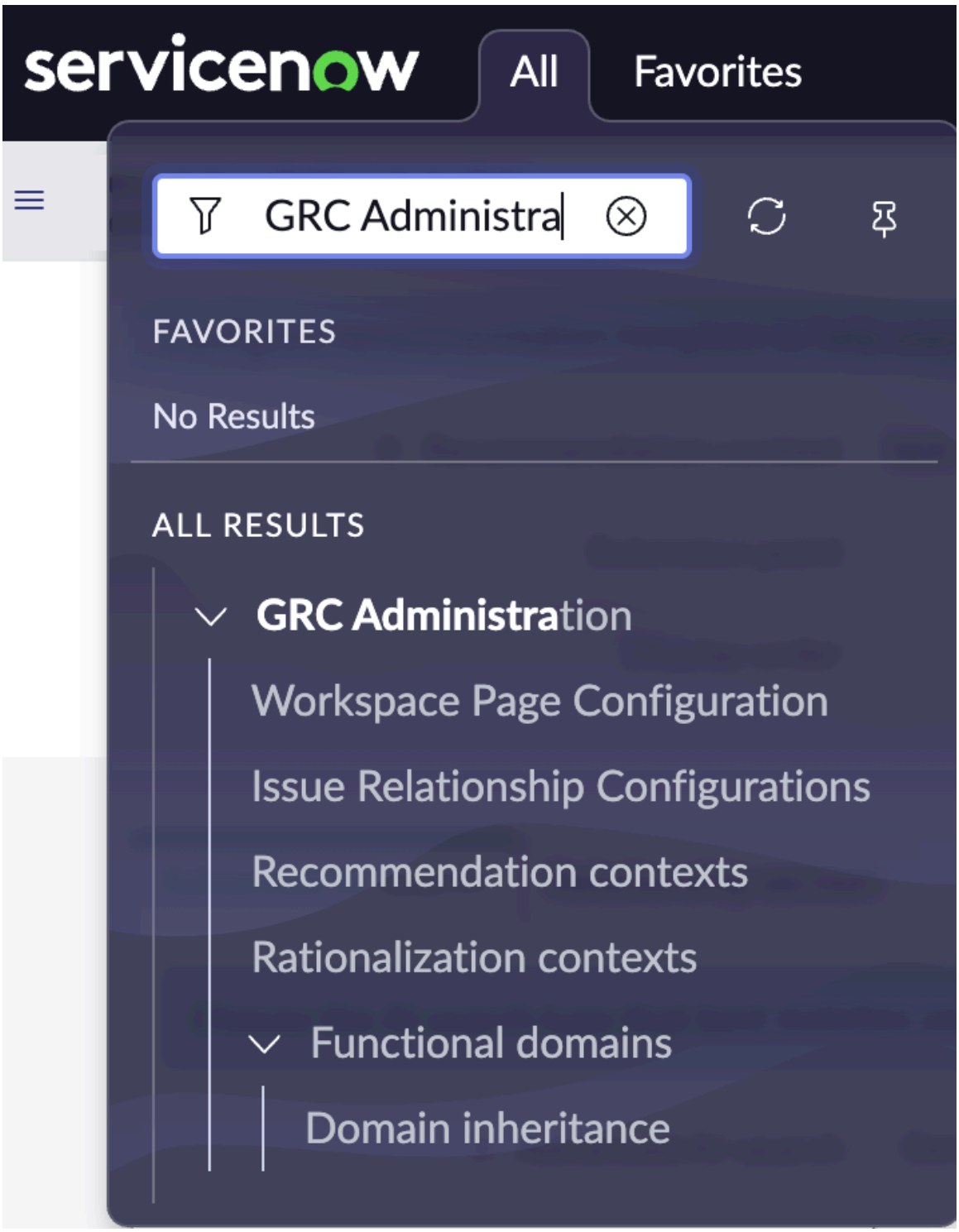
Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur pouvant accéder à cet élément de menu, reportez-vous à la section Rôles d'utilisateur pour les contextes de recommandation.

L'exemple suivant montre le menu Administration GRC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu Administration GRC



Vous pouvez sélectionner un élément qui correspond au contexte afin de créer un modèle de recommandation d'enregistrements pertinents. Vous pouvez utiliser les configurations existantes telles quelles ou les mettre à jour. Vous pouvez également sélectionner le type de recherche IA qui correspond aux besoins d'un utilisateur pour recommander des éléments pertinents en fonction du contexte et des critères. En outre, vous pouvez configurer la section Relation qui affiche les éléments connexes pour chaque recommandation et spécifie leurs titres. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension

Les contextes de recommandation utilisent des points d’extension pour étendre les fonctionnalités d’une application sans modifier le code d’application d’origine. Vos développeurs peuvent utiliser des points d’extension préexistants ou ajouter des points d’extension pour des applications personnalisées. Pour plus d’informations sur les points d’extension, reportez-vous à la section Points d'extension.

Rôles d’utilisateur pour les contextes de recommandation

Les utilisateurs disposant de rôles différents peuvent lire, créer ou modifier les contextes de recommandation pour une alerte réglementaire.

Rôles d'utilisateur

Rôle d'utilisateur	Description
sn_reco_template.recommendation_config_reader	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent lire les configurations de recommandation.
sn_reco_template.recommendation_config_writer	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et modifier les configurations de recommandation.
sn_reco_template.lecteur_recommandation	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent lire les modèles de recommandations.
sn_reco_template.auteur_recommandation	L’utilisateur disposant de ce rôle peut créer et modifier des modèles de recommandation.

Points d'extension

Utilisez des points d’extension pour étendre les fonctionnalités d’une application sans modifier le code d’application d’origine. Les contextes de recommandation utilisent des points d’extension pour activer des fonctionnalités supplémentaires lors de la configuration des contextes ou des modèles de recommandation.

Vue d’ensemble des points d’extension

En tant que développeur, vous pouvez utiliser des points d’extension préexistants ou ajouter des points d’extension lorsque vous développez des applications personnalisées dans votre instance. En utilisant des points d’extension dans vos contextes de recommandation, vous pouvez intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d’application. Les points d’extension peuvent éviter la rupture des interactions de code personnalisé, qui se produit souvent après une mise à niveau si vous intégrez directement le code personnalisé dans le code d’application.

Les points d’extension incorporés dans le code d’application agissent comme des points de sortie, où les données sont transmises au code personnalisé, et comme des points d’entrée qui gèrent les résultats renvoyés. Lors de la création d’une application, les données ou objets renvoyés doivent être conformes aux exigences définies par les développeurs pour le point d’extension. Par exemple, vous pouvez utiliser le point d’extension de base RCM_Recommendation_ExtensionPoint pour configurer des contextes ou des modèles de recommandation pour une alerte réglementaire.

Types de points d’extension

Vous pouvez créer des points d’extension pour traiter le code personnalisé qui utilise les types d’artefacts suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d’extension scriptés

Points d’extension dans les includes de script côté serveur qui stockent les fonctions JavaScript et les classes d’objets.

Points d’extension de l’interface utilisateur

Points d’extension utilisés dans les macros d’interface utilisateur côté serveur telles que les extensions HTML.

Points d’extension client

Points d’extension utilisés dans les scripts d’interface utilisateur côté client, généralement pour modifier des formulaires.

Pour plus d’informations sur les points d’extension, voir Utilisation de points d’extension pour étendre les fonctionnalités de l’application .

Créer un contexte de recommandation

Créez un contexte de recommandation pour définir une configuration qui génère un modèle pour recommander des enregistrements pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_reco_template.recommendation_writer ou sn_grc_comp_genai.reg_change_ai_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les rôles requis pour les contextes de recommandation, reportez-vous à la section Rôles d’utilisateur pour les contextes de recommandation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Contextes de recommandation** > **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ , consultez formulaire.
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un nouveau contexte de recommandation est créé. Vous pouvez maintenant créer un modèle de recommandation.

Formulaire de contexte de recommandation

Utilisez le formulaire de contexte de recommandation pour créer une configuration.

Formulaire de contexte de recommandation

Champ	Description
Nom	Nom du contexte de recommandation. Par exemple, Suggérer des tâches de rattrapage.
Concerne	Table à laquelle le contexte de recommandation s’applique. Par exemple, Problème [sn_grc_issue].
Point d'extension	Point d’extension pour la configuration. Pour plus d’informations sur les points d’extension, reportez-vous à la section Points d'extension.
Actif	Option permettant d’activer la configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contexte de recommandation (suite)

Champ	Description
Titre de l'en-tête	Titre de la carte de recommandation. Par exemple, Tâche de rattrapage.

Créer un modèle de recommandation

Créez un modèle de recommandation pour former les modèles IA avec un ensemble de données permettant d'identifier vos opérations business clés. Les principales opérations commerciales comprennent la gestion des changements réglementaires, l'évaluation des risques et le respect des directives de conformité.

Avant de commencer

Créez un contexte de recommandation avant de créer un modèle de recommandation. Pour plus d'informations, consultez Contextes et modèles de recommandation.

Rôle requis : sn_reco_template.recommendation_config_writer ou sn_reco_template.recommendation_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Contextes de recommandation**.
2. Sélectionnez le contexte de recommandation auquel vous souhaitez ajouter les modèles de recommandation.
   a. Dans la liste connexe Modèles de recommandation, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans la liste déroulante Élément recommandé, sélectionnez un élément.

      L'élément recommandé que vous sélectionnez apparaît comme modèle de recommandation dans la liste connexe des modèles de recommandation.

      Par exemple, supposons que vous souhaitiez créer un modèle pour suggérer les tâches de rattrapage pour un problème. Dans ce cas, sélectionnez la **tâche de rattrapage** comme élément recommandé.



   c. Dans le champ **Point d'extension** , entrez un point d'extension.
   d. Dans le champ **Ordre d'affichage** , entrez l'ordre dans lequel vous souhaitez que les points d'extension soient affichés.
   e. Si vous souhaitez que le modèle de recommandation soit actif, cochez la case **Actif** .
   f. Si vous souhaitez que le modèle de recommandation affiche l'onglet **de la section Relation** , cochez la case **Afficher les relations** .
3. Sous l'onglet **Recherche IA avancée** , entrez les entrées requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste déroulante Recherche IA avancée, sélectionnez l'option **Intelligence prédictive** ou l'option **GenAI** .
Sélectionnez le type de recherche IA qui correspond le mieux à vos besoins pour recommander les éléments pertinents en fonction du contexte et des critères.

- Si vous sélectionnez **Intelligence prédictive**, vous devez sélectionner un modèle d'IA.
- Si vous sélectionnez **GenAI**, vous devez sélectionner la compétence.

4. Sous l'onglet **de la section Relation**, entrez **En-tête** et **Sous-en-tête.**
L'en-tête et le sous-en-tête apparaissent dans la section Relations de la vue Espace de travail d'un enregistrement.

Par exemple, vous pouvez extraire des recommandations pour les tâches de rattrapage d'un problème à l'aide de l'application Now Assist pour IRM .

5. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.

6. Dans la liste connexe Modèles de recommandation, sélectionnez un modèle de recommandation.

7. Dans la liste connexe Détails de la carte, sélectionnez **Nouveau**.

a. Dans la liste déroulante Champ, sélectionnez une valeur.
Chaque champ que vous sélectionnez s'affiche sous la forme d'un champ avec sa valeur sur la carte de recommandation.

b. Dans le champ **Ordre d'affichage** , saisissez une valeur pour l'ordre dans lequel vous souhaitez que le modèle de recommandation soit affiché.

c. Si vous souhaitez que le champ **Clé** apparaisse sur la carte de recommandation, sélectionnez **Actif**.

d. Répétez les étapes a à c pour tous les champs que vous souhaitez voir apparaître sur la carte de recommandation dans la vue Espace de travail.

8. Dans la liste connexe Détails du sous-en-tête, sélectionnez **Nouveau**.

a. Dans la liste déroulante Champ, sélectionnez une valeur.
Chaque champ que vous sélectionnez s'affiche sous la forme d'un champ avec sa valeur sur la carte de recommandation.

b. Dans le champ **Ordre d'affichage** , saisissez une valeur pour l'ordre dans lequel vous souhaitez que le modèle de recommandation soit affiché.

c. Si vous souhaitez que le champ **Clé** apparaisse sur la carte de recommandation, cochez la case **Actif** .

d. Répétez les étapes a à c pour tous les champs que vous souhaitez voir apparaître sur la carte de recommandation dans la vue Espace de travail.

9. Dans la liste connexe Détails, sélectionnez **Nouveau**.

a. Dans la liste déroulante Champ, sélectionnez une valeur.
Chaque champ que vous sélectionnez s'affiche sous la forme d'un champ avec sa valeur sur la carte de recommandation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le champ **Ordre d'affichage** , saisissez une valeur pour l'ordre dans lequel vous souhaitez que le modèle de recommandation soit affiché.

c. Si vous souhaitez que le champ **Clé** apparaisse sur la carte de recommandation, cochez la case **Actif** .

d. Répétez les étapes a à c pour tous les champs que vous souhaitez voir apparaître sur la carte de recommandation dans la vue Espace de travail.

10. Dans la liste connexe Registre des relations, sélectionnez **Nouveau**.

Identifiez le type d'enregistrement dépendant dont vous avez besoin pour obtenir les résultats escomptés pour le type d'enregistrement de recommandation incluse dans le champ d'application.

Un registre de relations affiche la relation entre un enregistrement et les objets qui sont définis dans une table. Vous pouvez configurer les détails, tels que le nom, la source, le nom de table ou les conditions de filtre.

Chaque entrée que vous ajoutez s'affiche sous forme de colonne dans la section des relations enfants de la recommandation dans la vue Espace de travail.

a. Dans l'onglet **Registre des relations** , sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le champ **Registre des relations** , recherchez et sélectionnez un enregistrement. L'enregistrement que vous sélectionnez apparaît dans le champ Table de relations en tant que valeur en lecture seule. Par exemple, si vous sélectionnez **Objectifs de contrôle enfants**, le *[sn_compliance_policy_statement]* s'affiche dans le champ de la table de relations.

c. Facultatif : Dans le champ **Conditions** , ajoutez les conditions de vos besoins.

d. Dans le champ **Ordre d'affichage** , saisissez une valeur.

e. Si vous souhaitez que les **détails du registre** soient actifs, cochez la case **Actif** .

f. Sélectionnez **Soumettre**.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Un modèle de recommandation est configuré pour le contexte de recommandation sélectionné.

Expérience mobile pour Gouvernance, risque et conformité

Gérez votre travail, vos affectations de tâches, vos demandes, vos approbations et d'autres actions de suivi des applications GRC directement à partir de votre équipement mobile. Recevez des notifications en temps opportun concernant les alertes actuelles, ainsi que l'état des risques et de la conformité pour vos actifs critiques, vos fournisseurs et vos services aux entreprises essentiels impactés.

New YorkÀ partir de , les applications suivantes fournissent un accès mobile :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gérer l’expérience mobile pour GRC Politique et conformité
- Expérience mobile pour GRC Gestion des risques

Gouvernance, risque et conformité Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur

Les termes suivants sont utilisés dans les GRC applications et/ou dans l’industrie GRC .

GRC Mises à jour de nomenclature

À partir de la version précédente, de nombreux termes dans toutes les GRC applications principales ont été mis à jour.

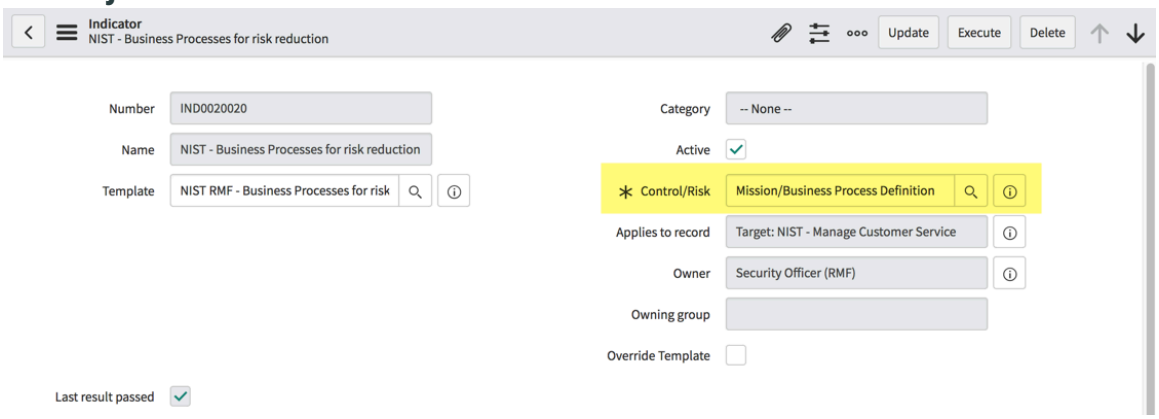
Remarque : Ces termes de mises à jour s’appliquent à toutes les étiquettes de navigation, les boutons, les messages d’informations, les titres de rapports, les liens connexes, les onglets et autres éléments d’interface utilisateur.

Module GRC	Précédent	Actuel
Définition du champ d'application	**Profil**	**Entité**
	Types de profils	**Types d’entités**
	Classes de profil	**Classes d'entités**
	Mes profils	**Mes entités**
	Tous les profils	**Toutes les entités**
Administration	**Couches de profil**	**Niveaux d'entité**
	Règles de classe de profil	**Règles de classe d'entité**
Indicateurs	**Indicateurs** > **Élément** champ	**Champ Contrôle/Risque**
		Le champ Catégorie indique s’il s’agit d’un indicateur de conformité ou de risque
	Modèle de l'indicateur > **Contenu** champ	**Objectif du contrôle/Définition du risque**
Problèmes	**Détails** > **Contenu** champ	**Objectif du contrôle/Définition du risque**
	Détails > **Élément** champ	**Contrôle/Risque**
Politique et Conformité	**Déclaration de politique**	**Objectif de contrôle**
Risque	**Tous les risques** > **Instruction** > **champ**	**Mes risques** > **Définition du risque** champ
	Mes risques > **Instruction** champ	**Mes risques** > **Définition du risque** champ

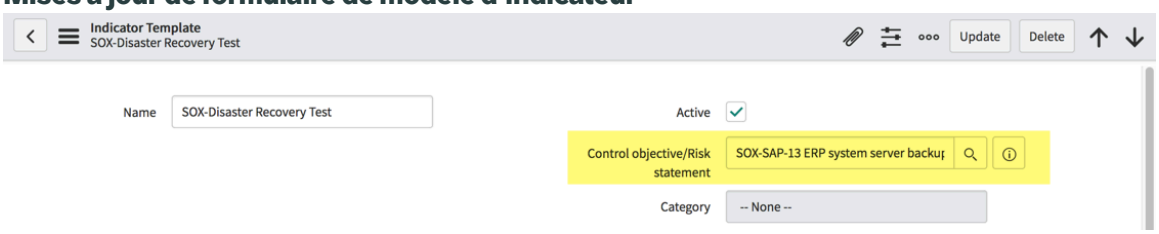
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

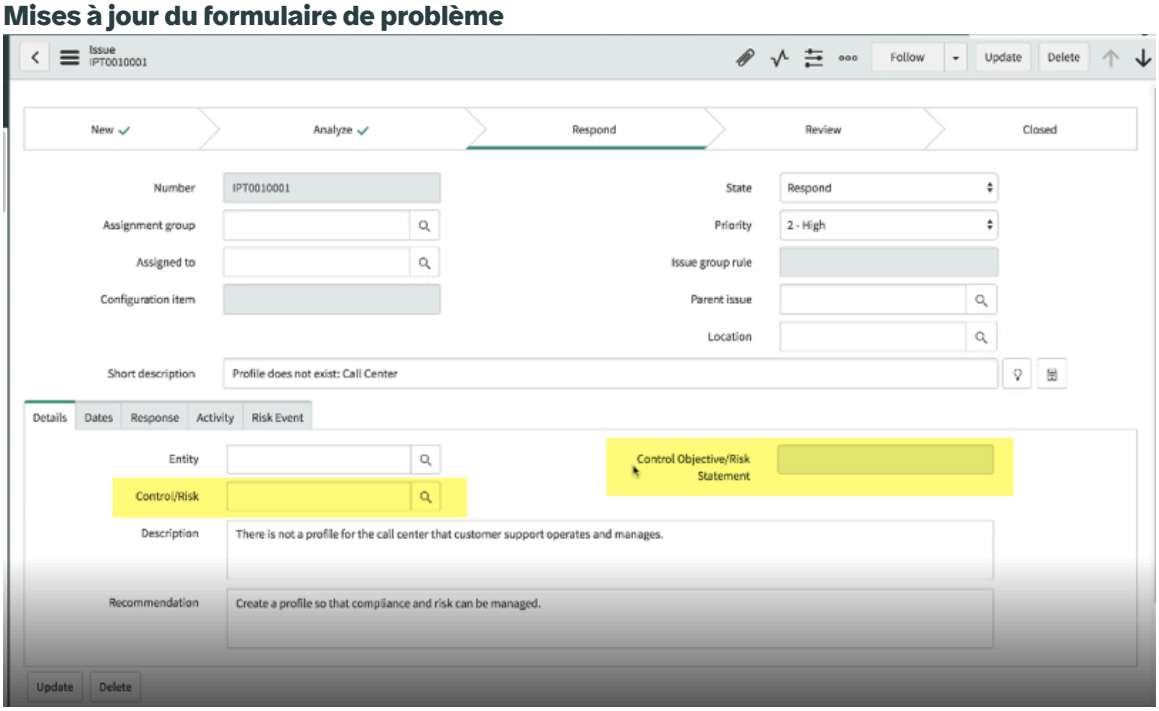
Mises à jour du formulaire d'indicateur



Mises à jour de formulaire de modèle d'indicateur



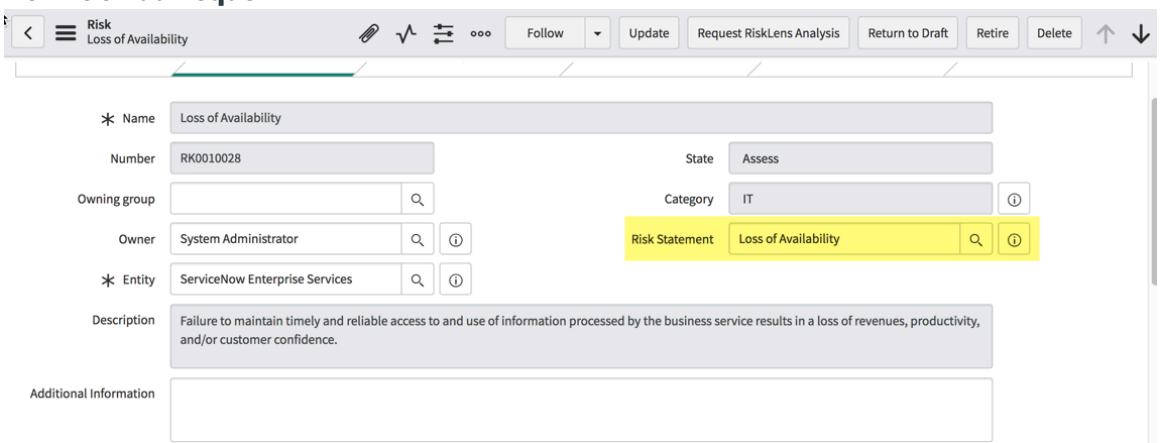
Mises à jour du formulaire de problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement du risque montrant les zones en surbrillance pour le champ Définition du risque



Références du secteur

- Glossaire de l'ENISA
- Glossaire ISACA
- Glossaire des risques ISO
- Glossaire OCEG
- Guide de conformité PCI

Acronymes du secteur

Terme	Définition
Bâle III	Une norme internationale pour les banques que les régulateurs peuvent utiliser lorsqu'ils élaborent des réglementations sur le montant de capital dont les banques doivent disposer pour compenser le risque potentiel. Plus une banque a de risques, plus elle devrait avoir de capital en place pour s'assurer qu'elle reste solvable. Le règlement était la troisième norme de ce type publiée par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, d'où le nom de Bâle III.
CISA	Loi sur le partage d'informations sur la cybersécurité
CISM	Gestionnaire certifié en sécurité des informations
COBIT	Les objectifs de contrôle pour les technologies de l'information et connexes (COBIT) fournissent un cadre de gouvernance informatique pour gérer les problèmes de risque et de conformité en fonction des meilleures pratiques. Publié par l'IT Governance Institute et l'Information Systems Audit and Control Association (ISACA).
COSO	Le Comité des organisations de parrainage (COSO) a été formé en 1985 pour parrainer la Commission nationale sur les rapports financiers frauduleux. COSO est une initiative indépendante du secteur privé qui a étudié les facteurs de causalité pouvant conduire à des rapports financiers frauduleux et a élaboré des recommandations pour les sociétés ouvertes, la SEC et d'autres organismes de réglementation et établissements d'enseignement.
EDPA	Loi européenne sur la protection des données
L'ENISA	Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acronymes du secteur (suite)

Terme	Définition
EUP (en anglais seulement)	La consommation d'énergie dans les produits (EUP) est une directive européenne qui oblige les entreprises à concevoir des produits qui consomment moins d'énergie.
Directive européenne sur la protection des données	L'un des premiers et des plus importants textes de législation sur la confidentialité des données qui traite spécifiquement de la confidentialité sur Internet.
FCA	Autorité de conduite financière
RGPD	Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est un règlement, entré en vigueur le 25 mai 2018, remplaçant la directive 95/46/CE sur la protection des données afin de renforcer et d'harmoniser les droits des citoyens de l'Union européenne en matière de protection des données.
GRI	Global Reporting Initiative (GRI) est un groupe international qui a créé le cadre G3 pour le reporting durable.
ITGI	Institut de gouvernance IT
PII	Les informations d'identification personnelle / Informations personnellement identifiables (PII) sont les informations qui permettent de déduire directement ou indirectement l'identité d'une personne.
PCI DSS	La norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) est un ensemble de normes de sécurité conçues pour garantir que toutes les entreprises qui acceptent, traitent, stockent ou transmettent des informations de carte de crédit maintiennent un environnement sécurisé.
SOLVABILITÉ II	SOLVABILITÉ II
SOX	La loi Sarbanes-Oxley (SOX) a créé le Public Company Accounting Oversight Board et a ajouté des exigences pour les sociétés cotées en bourse, leurs dirigeants, conseils et auditeurs. Il a augmenté les sanctions pour la fraude financière des entreprises. Cette législation américaine a été promulguée en réponse aux scandales financiers très médiatisés d'Enron et de WorldCom. Son objectif est de protéger les actionnaires et le grand public contre les erreurs comptables et les pratiques frauduleuses dans l'entreprise. SOX s'applique aux sociétés qui se négocient en bourse aux États-Unis.

Termes du secteur

Terme	Définition
ALE	Perte estimée annualisée (ALE) = perte estimée unique (SLE) x taux d'occurrence annualisé (ARO). Utilisé dans la notation quantitative du risque.
ARO	Taux d'occurrence annualisé.
Acceptation	Un risque spécifique peut être accepté par la direction, en arrêtant d'autres investissements dans des contrôles plus stricts ou des niveaux d'atténuation plus élevés, s'il se situe dans les limites de la tolérance ou si une atténuation et un contrôle supplémentaires coûteraient en fait beaucoup plus cher que l'impact estimé (ou l'importance) du risque.
Assertion	Toute déclaration formelle ou ensemble de déclarations sur l'objet faites par la direction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Évaluation	Un examen général des différents aspects d'une société ou d'une fonction qui comprend des éléments non couverts par une initiative d'assurance structurée.
Attestation	Processus de validation de la véracité de quelque chose. Par exemple, l'efficacité ou la conformité d'un contrôle peut être attestée par un questionnaire, signé électroniquement par son prestataire.
Audit	Inspection et vérification officielles pour vérifier si une norme ou un ensemble de lignes directrices sont suivis, si les enregistrements sont exacts ou si des objectifs d'efficience et d'efficacité sont atteints. Dans ServiceNow®, une organisation identifie tous les contrôles qu'elle souhaite tester en une seule fois et attribue la responsabilité de l'audit global à une seule personne. Une seule tâche gère les tests de tous les contrôles.
Activités d'audit	L'une des tâches d'un audit qui est affectée à une personne pour l'exécution de l'audit.
Comité d'audit	Comité, comprenant souvent des membres du conseil d'administration, chargé de superviser l'information financière et les contrôles internes.
Documentation d'audit (documents de travail)	Dossiers conservés par l'auditeur sur les procédures appliquées, les tests effectués, les informations obtenues et les conclusions pertinentes tirées dans le cadre de la mission. La documentation constitue le principal support du rapport de l'auditeur.
Preuve d'audit	Les faits recueillis au cours des procédures d'audit qui fournissent une base raisonnable pour se faire une opinion concernant les états financiers audités.
Objectif de l'audit	Lorsqu'il obtient des éléments probants à l'appui des affirmations des états financiers, l'auditeur définit des objectifs d'audit spécifiques à la lumière de ces affirmations. Par exemple, un objectif lié à l'assertion d'exhaustivité pour les soldes de stocks est que les quantités de stocks comprennent tous les produits, matières et fournitures disponibles.
Observations d'audit	Utilisé par les auditeurs internes pour identifier les lacunes de contrôle ou identifier de nouveaux risques.
Contrôles automatisés	Contrôles internes exécutés automatiquement par des systèmes informatiques. Les contrôles manuels sont exécutés par une personne chargée de cette tâche et sont généralement effectués sur un sous-ensemble de transactions et de données. Des contrôles automatisés peuvent être exécutés sur chaque transaction ou élément de données pertinent, garantissant une plus grande précision avec moins d'efforts.
Documents de référence	Les réglementations, certifications, cadres de travail, normes et bonnes pratiques qu'une organisation choisit ou dont la conformité est requise. Les sources de référence sont liées aux contrôles, aux risques et aux politiques.
Risque métier	Risques qui pourraient nuire à la capacité d'une entité à atteindre ses objectifs et à exécuter ses stratégies.
Score calculé	Le score calculé est dérivé du score inhérent et du score résiduel en tant que résultat global. Désigne l'exposition réelle au risque en fonction de la qualité du système de contrôle mis en œuvre.
Chaîne de traçabilité	Principe juridique concernant la validité et l'intégrité de la preuve. Il exige la responsabilité de tout ce qui est utilisé comme preuve dans une procédure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
	judiciaire. Cela garantit qu'il peut être comptabilisé à partir du moment où il a été collecté jusqu'au moment où il est présenté devant un tribunal.
Responsable de la conformité (CCO)	Un fonctionnaire d'entreprise chargé de superviser et de gérer les problèmes de conformité au sein d'une organisation. Cette personne s'assure qu'une société se conforme aux exigences réglementaires et que l'entreprise se conforme aux politiques et procédures internes.
Directeur des opérations (COO)	Également appelé directeur des opérations, cadre supérieur en charge des opérations quotidiennes de l'entreprise.
Directeur de la gestion des risques (CRO)	Également appelé directeur de la gestion des risques, un cadre responsable de la gestion des risques de l'entreprise et des efforts de conformité d'une entreprise.
Contenu des documents de référence	Enregistrements avec les besoins spécifiques cités dans un document de référence. L'enregistrement de citation relie les documents de référence à son contrôle applicable.
Conformité	Le fait d'adhérer et de démontrer le respect des lois, des règlements ou des politiques. La conformité concerne les réglementations dans de nombreux domaines, notamment la finance, l'environnement, le commerce mondial, la sécurité des travailleurs et la confidentialité.
Confidentialité	Préserver les restrictions autorisées en matière d'accès et de divulgation, y compris les moyens de protéger la vie privée et les renseignements exclusifs.
Contrôle de confinement	Contrôle conçu pour limiter l'impact (ou la signification) d'un risque, s'il devait se produire.
Contrôle	Activités de contrôle réelles exécutées par une organisation. Les enregistrements de contrôle incluent les informations de base requises sur le contrôle (propriétaire, activité, fréquence, etc.). Les contrôles peuvent être liés à des contenus, des politiques et des risques sources faisant autorité. Toute mesure prise par la direction, le conseil d'administration et d'autres parties pour gérer les risques. La direction planifie, organise et dirige l'exécution de mesures suffisantes pour fournir une assurance raisonnable que les objectifs et les buts sont atteints. Les enregistrements de contrôle incluent les informations de base requises sur le contrôle (propriétaire, activité, fréquence, etc.). Les contrôles peuvent être liés à des contenus, des politiques et des risques sources faisant autorité.
Cadre de contrôle	Ensemble de contrôles fondamentaux qui effectuent et conservent le mappage croisé des contrôles pour prévenir les pertes financières, la perte d'informations ou, plus généralement, pour prévenir les risques au sein d'une entreprise.
Instance de contrôle	Exécution réelle d'une définition de test de contrôle, périodiquement ou à la demande, montrant l'échantillon de données de résultat, l'attestation ou le résultat manuel des activités de test.
Définitions de tests de contrôle	Les définitions des tests de contrôle spécifient comment et quand les contrôles sont testés, y compris les étapes de test, les résultats attendus, le groupe ou la personne responsable des tests et le calendrier des tests. Les instances de test de contrôle sont automatiquement générées à partir du calendrier de tests. Les rattrapages sont automatiquement créés lorsque les tests de contrôle échouent ou lorsque des observations d'audit sont notées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Contrôles correctifs	Les contrôles internes qui entrent en jeu une fois qu'un problème est détecté. Par exemple, supprimer l'accès des utilisateurs disposant de privilèges excessifs ou exécuter un plan de sauvegarde et de restauration après un sinistre physique.
Gestion du rendement de l'entreprise	La gestion de la performance d'entreprise (CPM) est une combinaison de gestion de la stratégie, de planification, de reporting et de consolidation, ainsi que de modélisation des revenus, des coûts et de la rentabilité qui permet aux entreprises de mesurer leurs performances et de les améliorer.
Détecter	Progrès continus vers l'atteinte des objectifs ainsi que des conditions et événements indésirables réels et potentiels à l'aide de mesures et de contrôles de la direction.
Contrôle de détection	Contrôle conçu pour détecter un événement ou un résultat non intentionnel. Il peut également détecter si et quand un risque spécifique se produit.
Effet	Mesure de la probabilité, du moment et de l'impact d'un événement sur quelque chose.
Contrôle interne efficace	Assurance raisonnable que les objectifs opérationnels sont atteints, que les états financiers publiés sont préparés de manière fiable et que l'entité se conforme aux lois et règlements applicables.
Engagement	Un projet d'audit qui peut inclure des tâches d'audit qui permettent d'atteindre un ensemble d'objectifs ou de buts.
Événement	Action observable, occurrence ou changement de condition. Un événement inclut un changement dans les connaissances sur une maladie, même si la condition n'a pas changé.
Entité	Concept fondamental de GRC, les entités sont utilisées pour modéliser tout élément de l'entreprise auquel des contrôles et des risques peuvent être associés. Par exemple : unités commerciales, serveurs, ordinateurs portables.
Type d'entité	Utilisé pour faire référence à plusieurs entités similaires. Par exemple : unité commerciale Asie/Pacifique, serveurs Linux, MacBook Pro.
Évaluer	Pour mesurer quelque chose par rapport à des critères.
Preuve (éléments de preuve)	Comprend des renseignements écrits et électroniques (tels que des chèques, des dossiers de transferts électroniques de fonds, des factures, des contrats et d'autres renseignements) qui permettent au vérificateur de tirer des conclusions par le raisonnement.
Fraude	Tout acte illégal caractérisé par la tromperie, la dissimulation ou l'abus de confiance. Ces actes ne dépendent pas de la menace de violence ou de la force physique. Les fraudes sont perpétrées par des parties et des organisations pour obtenir de l'argent, des biens ou des services et pour éviter le paiement ou la perte de services ou pour obtenir un avantage personnel ou commercial.
Contrôles généraux	Politiques et procédures visant à assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques, y compris les contrôles sur les opérations réseau, l'acquisition et la maintenance de logiciels, et la sécurité d'accès.
Gouvernance, risque et conformité (GRC)	La gouvernance, la gestion des risques et la conformité aux réglementations ont traditionnellement été des fonctions distinctes de l'entreprise. GRC est l'ensemble intégré des capacités qui permettent à une organisation d'atteindre ses objectifs de manière fiable tout en faisant face à l'incertitude et en agissant avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
	intégrité. Elle englobe la gouvernance, l'assurance et la performance de gestion, les risques et la conformité. GRC est l'activité d'une organisation par le biais de la gestion des risques tout en restant conforme aux normes externes et internes afin d'optimiser les performances. GRC englobe la façon dont les processus, les contrôles, la sécurité et la culture s'intègrent pour garantir l'intégrité de l'organisation.
Impact	Utilisée pour évaluer la gravité d'un risque, ainsi que sa probabilité. Il évalue le niveau de conséquence qu'un risque spécifique aurait sur une organisation si/quand il se produisait.
Indicateur	Une mesure utilisée pour collecter des données afin de surveiller les contrôles et les risques et de recueillir des preuves d'audit.
Probabilité	Probabilité que le risque identifié se produise avant la mise en œuvre de toute stratégie d'intervention.
Risque inhérent	Niveau d'exposition au risque, en termes de probabilité et d'impact (ou d'importance), en supposant qu'aucun contrôle interne connexe ni aucune mesure d'atténuation n'est encore en place.
Score inhérent	Score du risque avant l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Importance	Importance du risque avant l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Intégrité	Propriété par laquelle une information, un système d'information ou un composant d'un système n'a pas été modifié ou détruit de manière non autorisée. État dans lequel l'information est restée inchangée à partir du moment où elle est produite par une source, pendant la transmission, le stockage et la réception éventuelle par la destination.
Audit interne	Un département, une division, une équipe de consultants ou d'autres praticiens qui fournissent des services d'assurance et de consultation indépendants et objectifs conçus pour ajouter de la valeur et améliorer les opérations d'une organisation. L'activité d'audit interne aide une organisation à atteindre ses objectifs en adoptant une approche systématique et disciplinée pour évaluer et améliorer l'efficacité des processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle.
Auditeurs internes	Les employés du client chargés de fournir des analyses, des évaluations, des assurances, des recommandations et d'autres informations à la direction et au conseil d'administration de l'entité. Une responsabilité importante des auditeurs internes est de surveiller le rendement des contrôles.
Contrôles internes	Politiques, procédures, pratiques et structures organisationnelles conçues pour fournir l'assurance raisonnable que les objectifs commerciaux sont atteints et que les événements indésirables sont prévenus ou détectés et corrigés.
Problème	Tâche GRC qui permet aux utilisateurs finaux de documenter les problèmes de contrôle et de risque et de suivre la réponse pour corriger ou accepter le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Gouvernance IT	Direction, structures organisationnelles et processus qui garantissent que l'informatique de l'entreprise soutient et étend les stratégies et les objectifs de l'entreprise. C'est la responsabilité des dirigeants et du conseil d'administration.
IL GRC	Englobe les logiciels et le matériel, ainsi que les politiques et procédures connexes utilisées pour soutenir les efforts de conformité et de gestion des risques d'un point de vue informatique basé sur les meilleures pratiques établies.
Probabilité	Probabilité que quelque chose se soit produit.
Gestion	Action consistant à diriger, contrôler et évaluer en interne une entité, un processus ou une ressource.
Contrôles manuels	Contrôles effectués manuellement, pas par ordinateur.
Matériau (matérialité)	Un risque est important lorsqu'il est possible de calculer son impact financier.
Atténuation	Réduire le risque associé à une violation particulière d'une règle. Avant qu'un risque ne survienne, des mesures d'atténuation appropriées sont mises en place pour résoudre d'éventuelles défaillances de contrôle connexes et/ou pour réduire l'exposition au risque.
Objectif	Quelque chose qu'une entité a l'intention d'atteindre ou d'accomplir.
Audit opérationnel	Audit conçu pour évaluer les divers contrôles internes, l'économie et l'efficacité d'une fonction ou d'un département.
Contrôles opérationnels	Contrôles relatifs au fonctionnement quotidien d'une société ou d'une entreprise pour s'assurer que tous les objectifs sont atteints.
Risques opérationnels	Risques liés aux personnes, aux processus et aux systèmes nécessaires à la réalisation de la mission et des objectifs d'une organisation.
Objectivité	La capacité d'évaluer les dossiers des clients sans idées préconçues ni préjugés.
Obligations	Les affirmations sur les obligations portent sur la question de savoir si les passifs sont des obligations de l'entité à une date donnée. Par exemple, la direction affirme que les montants capitalisés pour les contrats de location au bilan représentent le coût des droits de l'entité sur les biens loués et que le passif locatif correspondant représente une obligation de l'entité.
Propriétaire	Le propriétaire d'un risque, d'un contrôle ou d'une tâche d'atténuation/de rattrapage en accepte la responsabilité. Ils peuvent déléguer certaines tâches liées à la propriété, mais ils restent responsables devant l'organisation.
Révision par les pairs	Programme de surveillance de la pratique dans le cadre duquel les documents d'audit d'un cabinet d'experts-comptables sont périodiquement examinés par des associés indépendants d'autres cabinets afin de déterminer s'ils sont conformes aux normes de la profession.
Plan	La planification de la vérification consiste à élaborer une stratégie globale pour la conduite et la portée de la vérification. La nature, l'étendue et le calendrier de la planification varient selon la taille et la complexité de l'entité, l'expérience avec l'entité et la connaissance de l'entreprise. Lors de la planification de l'audit, l'auditeur tient compte des activités de l'entité et de son secteur d'activité, de ses politiques et procédures comptables, des méthodes utilisées pour traiter l'information comptable, du niveau de risque de contrôle évalué prévu et de son jugement préliminaire sur l'importance relative de l'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Politique	Document qui enregistre un principe de haut niveau ou un plan d'action qui a été décidé. L'objectif est d'influencer et de guider la prise de décision présente et future afin qu'elle soit conforme à la philosophie, aux objectifs et aux plans stratégiques établis par les équipes de direction de l'entreprise. Outre le contenu de la politique, les politiques décrivent les conséquences du non-respect de la politique, les moyens de gérer les exceptions et la manière dont la conformité à la politique est vérifiée et mesurée. Dans ServiceNow®, les politiques approuvées sont publiées dans le Base de connaissances. Les politiques sont liées aux documents de référence et aux enregistrements de contrôle. Les déclarations de politique définissent des détails spécifiques qu'un processus suit dans le cadre d'une politique.
Contrôle préventif	Contrôle conçu pour éviter un événement non intentionnel.
Procédure	Une action, par exemple, une étape effectuée dans le cadre d'un programme d'audit ou dans le cadre des contrôles internes du client. Fournit le « mode d'emploi » des politiques et guide leur mise en œuvre. Les procédures sont spécifiques au public et fournissent des instructions précises garantissant la conformité à une politique donnée. ServiceNow® traite les politiques et les procédures de la même façon ; par conséquent, les termes peuvent être utilisés de façon interchangeable. Cela peut différer des cadres tels que COBIT 5.1, qui définit les politiques et les procédures comme deux éléments distincts.
Scepticisme professionnel	Aborder un audit avec un état d'esprit interrogatif.
Impact qualitatif	Inclut les évaluations de l'impact (se réfère à l'importance d'un risque) et de la probabilité (se réfère à la probabilité qu'un risque se produise). Le score est calculé en multipliant l'impact par la probabilité. Impact souvent exprimé à l'aide d'une échelle ordinale ou d'une échelle nominale.
Impact quantitatif	Un effet positif/négatif sur les actifs financiers, les actifs corporels, les actifs incorporels, la continuité des activités et la santé et la sécurité. Calculé par perte estimée unique (SLE) x taux d'occurrence annualisé (ARO) = perte estimée annualisée (ALE). Un impact quantitatif est exprimé numériquement.
Questionnaire	Un questionnaire de contrôle interne est une liste de questions sur le système de contrôle interne auxquelles il faut répondre (avec des réponses telles que oui, non ou sans objet) pendant le travail d'audit sur le terrain. Le questionnaire fait partie de la documentation de la compréhension par l'auditeur des contrôles internes du client.
Échantillon aléatoire (échantillonnage aléatoire)	Probabilité identique que chaque élément de la population soit sélectionné pour un échantillon. De plus, l'utilisation de nombres aléatoires pour sélectionner un échantillon aléatoire dans une population.
Assurance raisonnable (un contrôle interne)	Un contrôle interne, aussi bien conçu et exploité soit-il, ne peut garantir que les objectifs d'une entité sont atteints en raison des limites inhérentes à tous les systèmes de contrôle interne.
Rattrapage	Une fois qu'une défaillance a été identifiée et évaluée, un rattrapage approprié peut avoir lieu pour atténuer ou éliminer le problème Probabilité résiduelle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
	probabilité que le risque identifié se produise après la mise en œuvre de toute stratégie d'intervention.
Besoin	Quelque chose qu'une entité doit aborder à la suite d'une promesse.
Probabilité résiduelle	Probabilité que le risque identifié se produise après la mise en œuvre de toute stratégie d'intervention.
Risque résiduel	Niveau d'exposition au risque, en termes de probabilité et d'impact (ou d'importance), une fois que les contrôles internes et les mesures d'atténuation connexes sont en place et efficaces.
Score résiduel	Score du risque après l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Importance résiduelle	Importance du risque après l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Risque	Un risque est une menace ou une vulnérabilité susceptible d'affecter négativement les objectifs business d'une organisation. Tous les risques sont contenus dans un référentiel des risques. Les risques peuvent être liés à n'importe quel élément, politique, contrôle et tâche de correction. Les risques nécessitant une attention immédiate ou continue peuvent être atténués, évités ou contrôlés à l'aide des contrôles définis et des tests de contrôle connexes. Une définition du risque est une conséquence définie qui peut se produire si une menace exploite une vulnérabilité. Le risque est mesuré en termes d'impact (ou d'importance) et de probabilité. Les types de risques comprennent les risques opérationnels (fraude, par exemple), les risques de non-conformité (ne pas déposer les documents appropriés pour se conformer à la législation) et les risques stratégiques (comme un incident qui affecte la réputation d'une marque). Risque métier associé à l'utilisation, la propriété, l'exploitation, la participation, l'influence et l'adoption des technologies de l'information au sein d'une entreprise.
Analyse des risques	L'examen systématique des informations disponibles pour déterminer la fréquence à laquelle des événements spécifiques peuvent se produire et l'ampleur de leurs conséquences.
Appétence pour le risque	Niveau de risque qu'une organisation est prête à accepter dans la poursuite de ses objectifs.
Cote de risque	Évaluation des risques auxquels est confronté une entité, un actif, un système ou un réseau, des opérations organisationnelles, des individus, une zone géographique, d'autres organisations ou une société, et comprend la détermination de la mesure dans laquelle des circonstances ou des événements défavorables pourraient entraîner des conséquences préjudiciables.
Critère de risque	Sont les valeurs quantitatives ou qualitatives par rapport auxquelles le niveau de risque est évalué.
Gestion des risques	L'objectif de la gestion des risques est de réduire l'incertitude. C'est l'acte de gérer les processus et les ressources pour faire face au risque tout en poursuivant les objectifs de l'organisation. Processus d'identification, d'analyse, d'évaluation et de communication des risques et de leur acceptation, de leur évitement, de leur transfert ou de leur contrôle à un niveau acceptable en tenant compte des coûts et des avantages associés à toutes les mesures prises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Cadre de travail de gestion des risques	Un processus formalisé de gestion des risques sur une base explicite. Le cadre consiste en une évaluation des risques, une réponse et une responsabilisation pour les activités de risque et d'atténuation qui l'entourent.
Atténuation du risque	Les processus intégrés à l'environnement des contrôles, tels que les politiques, les cadres et les responsabilités, qui réduisent un risque.
Registre des risques	Un référentiel des attributs clés des problèmes de risque informatique potentiels et connus. Les attributs peuvent inclure le nom, la description, le propriétaire, la fréquence attendue/réelle, le niveau inhérent/résiduel, l'impact potentiel ou réel sur l'entreprise et les plans d'atténuation/de rattrapage.
Réponse aux risques	Décision d'accepter un risque, de refuser un risque, de traiter ou d'atténuer un risque, ou de partager un risque avec une autre partie.
Définition du risque	Déclarations générales sur les risques ou menaces potentiels qui pourraient survenir quelque part dans une organisation.
Tolérance au risque	Niveau de risque que l'organisation n'est pas disposée à dépasser pour atteindre les objectifs. Représentation de l'appétence au risque en termes de seuil, généralement financier, donné à divers niveaux de gestion de l'organisation pour des catégories de risque spécifiques.
Taille de l'échantillon	Nombre d'éléments de population sélectionnés lorsqu'un échantillon est tiré d'une population.
Échantillonnage	Sélectionner un nombre restreint mais pertinent et représentatif d'enregistrements pour représenter l'ensemble de la population d'enregistrements.
Risque d'échantillonnage	La possibilité que les conclusions tirées de l'échantillon ne représentent pas des conclusions correctes pour l'ensemble de la population.
Séparation des tâches (SoD)	Attribuer à différentes personnes les responsabilités d'autoriser les transactions, d'enregistrer les transactions et de maintenir la garde des actifs. La séparation des tâches réduit les possibilités pour une personne de commettre et de dissimuler des erreurs ou des fraudes.
Importance	Utilisée pour évaluer la gravité d'un risque, ainsi que sa probabilité. Il évalue le niveau de conséquence qu'un risque spécifique aurait sur une organisation si/quand il se produisait.
SLE	Perte estimée unique (SLE) = perte estimée unique = valeur de l'actif x facteur d'exposition.
Personne concernée	Une personne, un groupe ou une organisation qui a un intérêt direct ou indirect dans une organisation parce qu'il peut affecter ou être affecté par les actions, les objectifs et les politiques de l'organisation.
Standard	Énoncé professionnel promulgué par le Conseil des normes d'audit interne qui définit les exigences relatives à l'exécution d'un large éventail d'activités d'audit interne et à l'évaluation du rendement de l'audit interne.
Risques stratégiques	Relatif aux objectifs stratégiques tels que les facteurs politiques, les priorités des clients, la marque ou la réputation.
Cible	Valeur mesurable qu'une entité s'efforce d'atteindre.
Test	Échantillon d'une population pour estimer les caractéristiques de la population.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Plan de tests	Un test d'audit spécifique de la conception et de l'efficacité opérationnelle d'un contrôle unique.
Menace	Un événement qui, dans l'ensemble, a un effet indésirable sur la réalisation des objectifs.
Tolérance	Niveau acceptable d'écart par rapport à une cible.
Cadre de travail de la conformité unifiée (UCF)	Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) contient les documents de référence qui peuvent être importés dans l'instance ServiceNow® . Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de la conformité unifiée .
Incertitude	État d'incapacité à prédire, déterminer ou définir complètement quelque chose.

Gouvernance, risque et conformité Packs de contenu

Les packs de contenu peuvent inclure des champs d'application prédéfinis, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, des audits, des plans de test, des tableaux de bord et des rapports qui donnent aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption de diverses réglementations et cadres de travail.

Utilisez la documentation suivante pour les fonctions d'installation, de vérification et de génération de rapports des packs de GRC contenu sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque pack de contenu nécessite que les ServiceNow GRC produits soient installés et activés sur votre instance.

Pack de contenu Sarbanes-Oxley (SOX)

Le pack de contenu Sarbanes-Oxley (SOX) fournit du contenu SOX de base permettant à une organisation de commencer et de gérer des activités en vue d'atteindre la conformité opérationnelle SOX à l'aide de l'application ServiceNow® GRC . Un pack de contenu peut inclure un champ d'application prédéfini, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, des audits, des plans de test, des tableaux de bord et des rapports, donnant aux utilisateurs une longueur d'avance dans l'utilisation des ServiceNow® GRC applications pour les activités liées à la conformité SOX.

Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur d'administrateur de conformité (sn.compliance.admin), d'administrateur GRC des risques (sn.risk.admin) ou d'administrateur d'audit (sn.audit.admin) dans une organisation sont responsables de la modification du contenu pour répondre aux exigences SOX de l'organisation. Le SOX Content Pack couvre les trois ServiceNow® GRC applications principales, à savoir Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques et Gestion de l'audit, et il établit des relations entre les différents éléments de contenu de ces applications.

Installer le SOX Content Pack

Installez le SOX Content Pack pour une utilisation avec les applications principales GRC .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_risk.admin ou sn_audit_admin, admin

Effectuez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation sans faille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les modules d'extension ServiceNow sont activés.	Activez l'un des modules d'extension suivants GRC : • GRC: Gestion de la politique et de la conformité (com.sn_compliance) • GRC Gestion des risques (com.sn_risk) • GRC: Gestion de l'audit (com.sn_audit) Pour vérifier que ce module d'extension est activé, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Procédure

1. Entrez des informations concernant les mentions légales.
2. Si vous n'avez pas installé l'application, suivez les instructions pour l'installer.
   a. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
   b. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   Une liste des applications disponibles pour l'installation s'affiche.
   c. Localisez l'application, sélectionnez-la, puis cliquez sur **Installer**.
   Votre application est automatiquement installée sur votre instance.
   Lors de la désinstallation de l'application, cochez la case pour conserver les types de profils, les profils et les indicateurs.

Vérifier le SOX Content Pack dans Gestion de la politique et de la conformité

Après l'importation du SOX Content Pack, vérifiez et modifiez les types de profils, profils, politiques, déclarations de politique, contrôles, politiques, modèles d'indicateurs et indicateurs dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur de conformité (sn_compliance.admin)

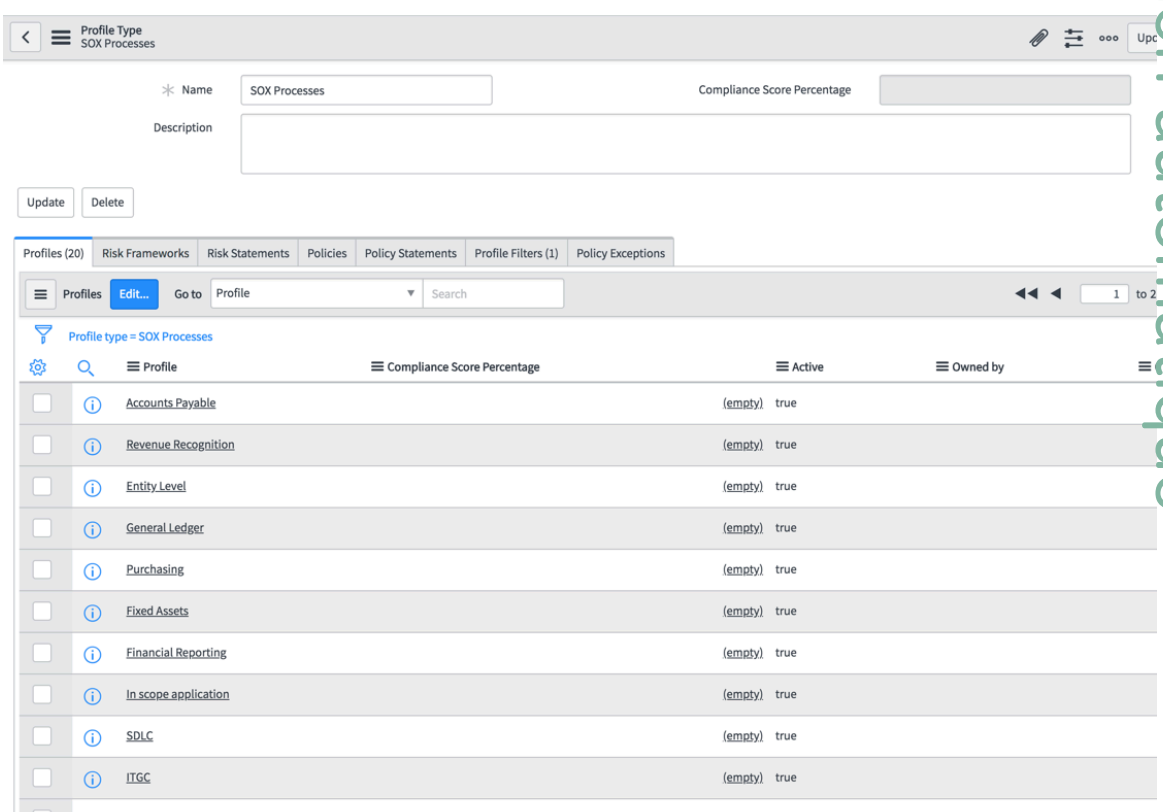
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
   Un type d'entité **de processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les profils SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

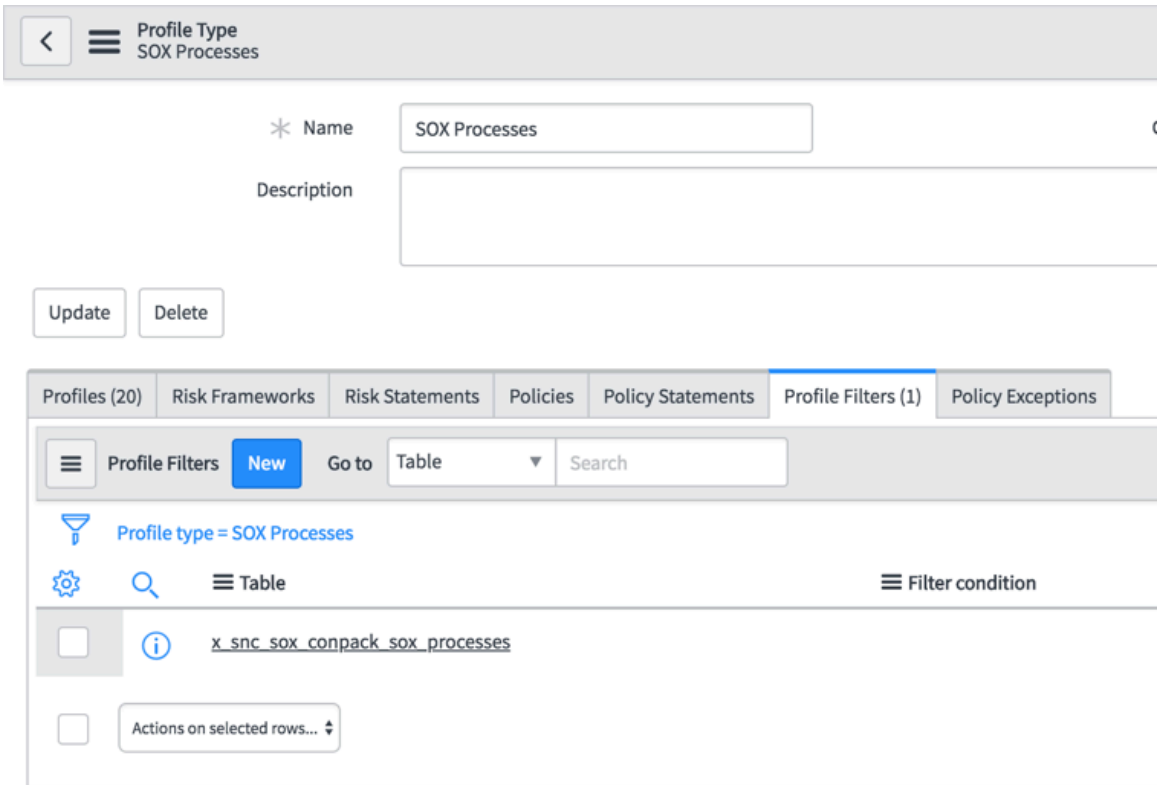
- Niveau de l'entité
- Rapports financiers
- Actifs immobilisés
- Grand livre
- Ressources humaines
- Application dans le périmètre
- Inventaire
- ITGC
- Gestion de la paie
- Achat
- Comptabilisation des produits
- SAP
- SDLC
- Taxe
- Déplacements et dépenses
- Trésorerie



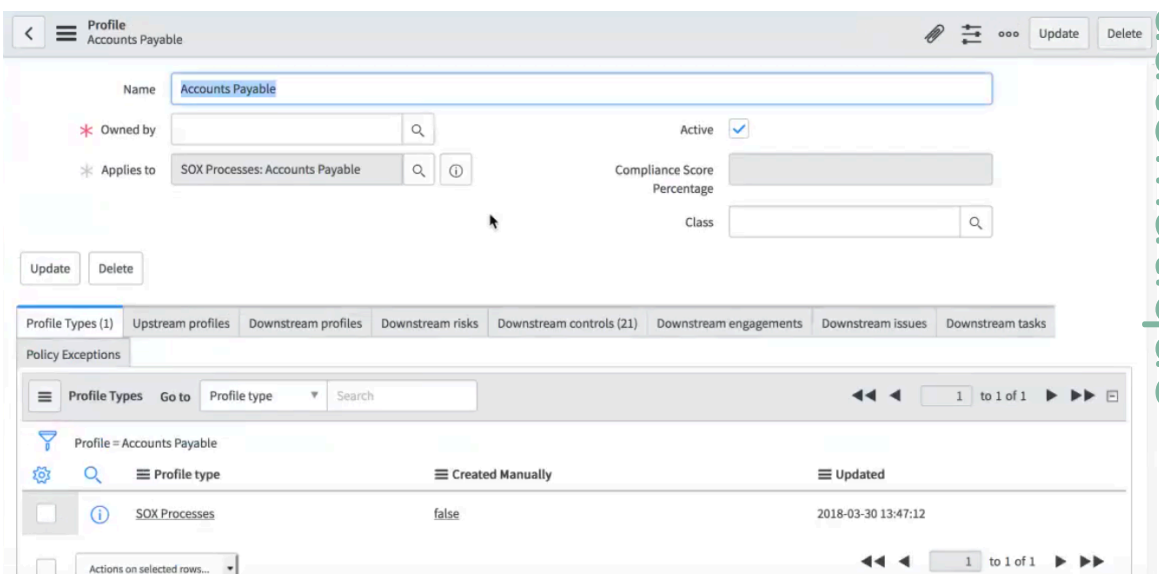
2. Si vous utilisez le pack de contacts Kingston SOX, dans la liste connexe Filtres d’entité, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX pour la génération d’entités SOX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Ouvrez une entité pour voir tous les contrôles en aval.



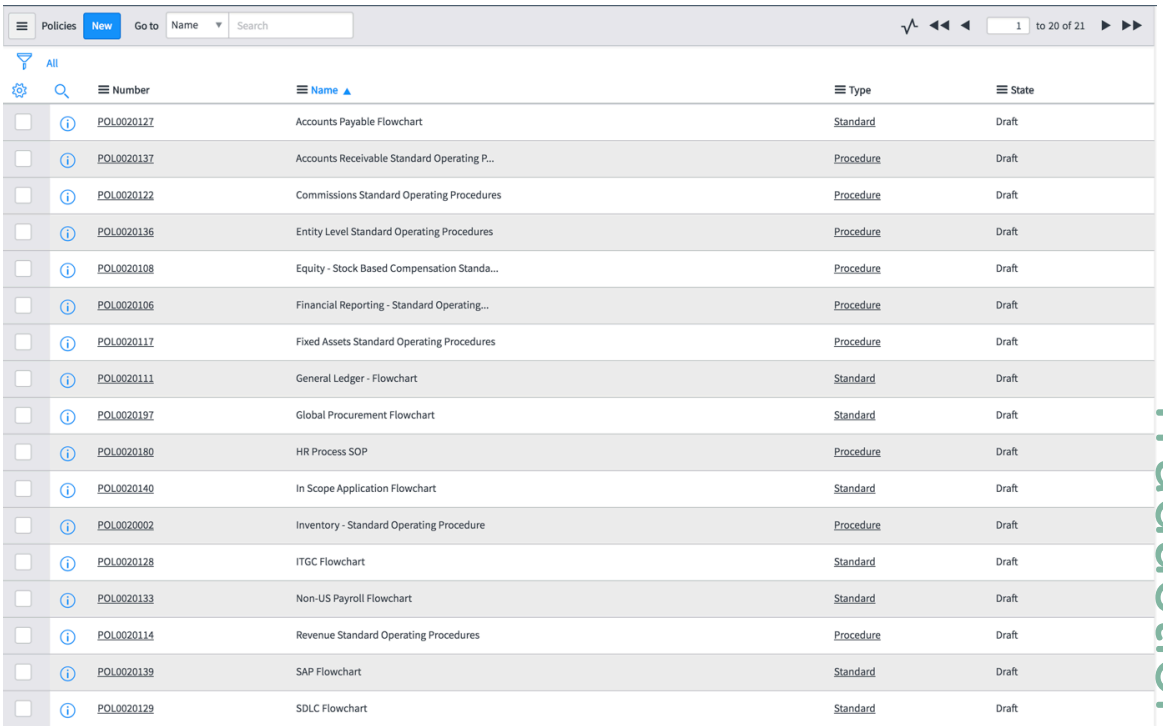
4. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Politiques**.
Toutes les politiques SOX ont été ajoutées à l'état de brouillon :

- Organigramme des comptes fournisseurs
- Procédures de fonctionnement normalisées pour les comptes clients
- Procédures opérationnelles normalisées des commissions
- Procédures de fonctionnement standard au niveau de l'entité
- Actions - Rémunération à base d'actions Procédures de fonctionnement standard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

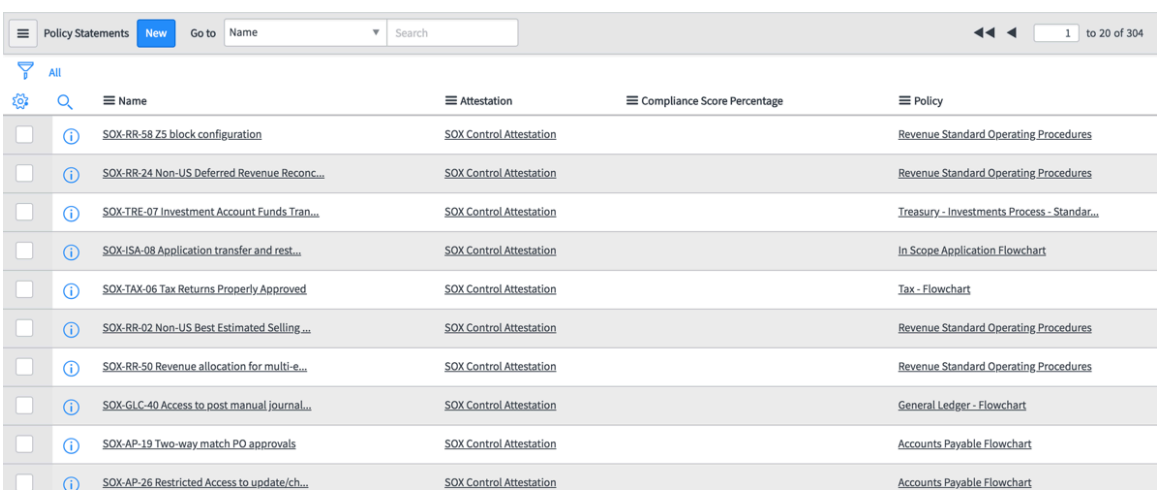
- Rapports financiers - Procédure opérationnelle normalisée
- Procédures de fonctionnement standard des actifs immobilisés
- Grand livre - Organigramme



5. Ouvrez un enregistrement de politique SOX.
   Notez qu'il n'y a pas de texte dans la politique. Créez votre propre politique et lancez le cycle de vie de la politique.
6. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Déclarations de politique**.
7. Dans la barre de recherche, entrez SOX dans le champ **Nom** .

> **Remarque :** Les noms de toutes les déclarations de politique liées à **SOX commencent par SOX**.

- Toutes les déclarations de politique SOX sont créées et affectées aux politiques SOX.
- L'attestation de contrôle SOX est créée et ajoutée à la déclaration de politique.



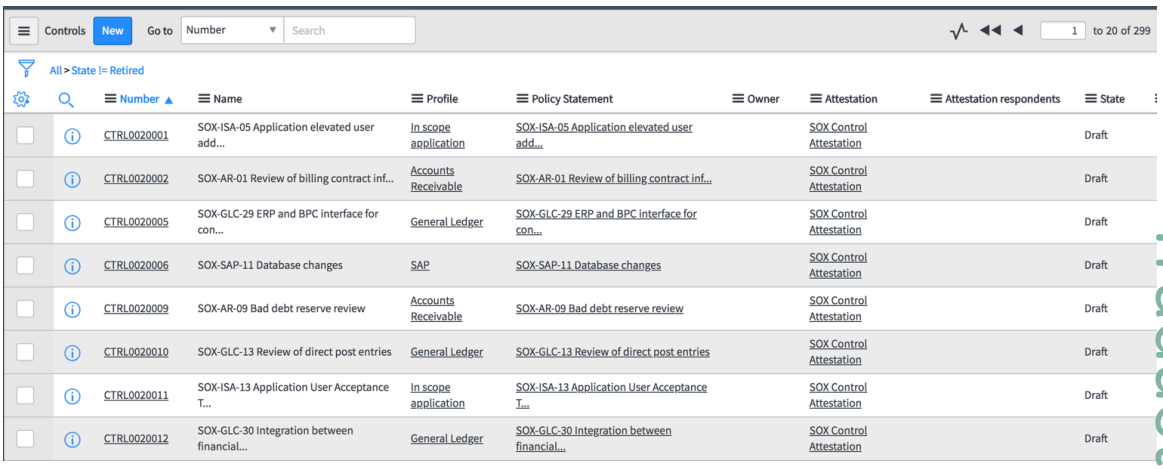
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Contrôles**.
9. Dans la barre de recherche, entrez SOX dans le champ **Nom** .

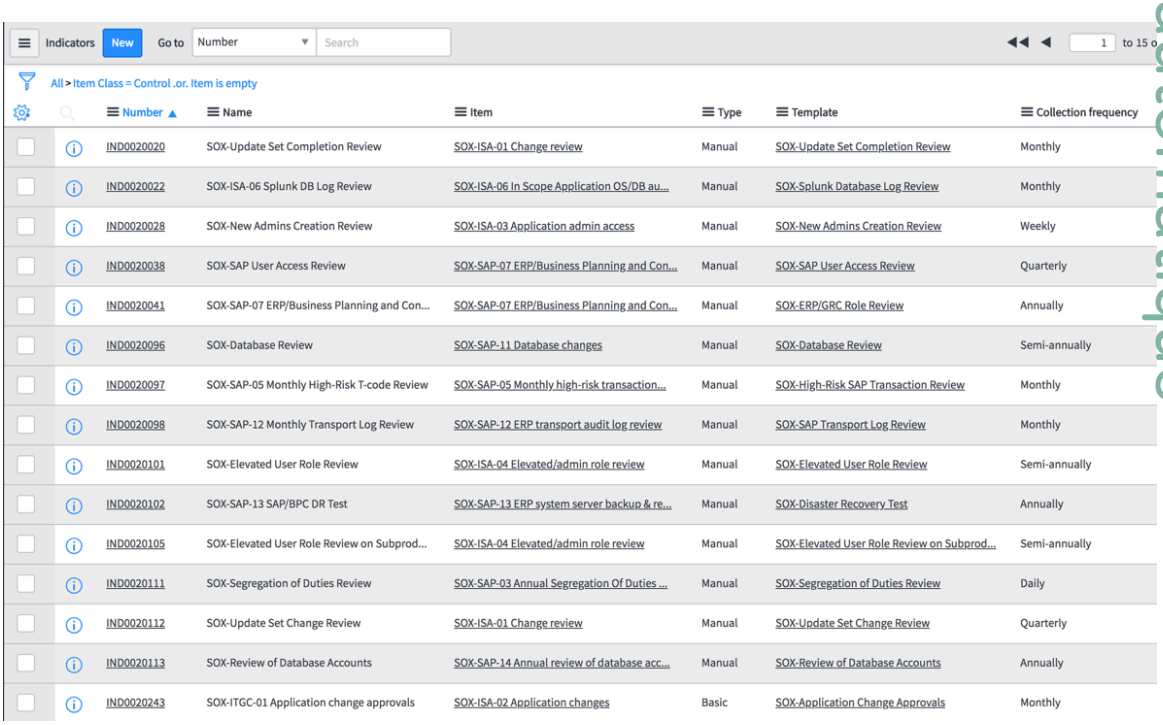
   Remarque : Les noms de tous les contrôles liés à SOX commencent par **SOX**.

   - Tous les contrôles SOX sont créés pour chaque entité.
   - L'attestation de contrôle SOX est ajoutée à tous les contrôles sans répondant d'attestation.



Number	Name	Profile	Policy Statement	Owner	Attestation	Attestation respondents	State
CTRL0020001	SOX-ISA-05 Application elevated user add...	In scope application	SOX-ISA-05 Application elevated user add...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020002	SOX-AR-01 Review of billing contract inf...	Accounts Receivable	SOX-AR-01 Review of billing contract inf...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020005	SOX-GLC-29 ERP and BPC interface for con...	General Ledger	SOX-GLC-29 ERP and BPC interface for con...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020006	SOX-SAP-11 Database changes	SAP	SOX-SAP-11 Database changes		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020009	SOX-AR-09 Bad debt reserve review	Accounts Receivable	SOX-AR-09 Bad debt reserve review		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020010	SOX-GLC-13 Review of direct post entries	General Ledger	SOX-GLC-13 Review of direct post entries		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020011	SOX-ISA-13 Application User Acceptance T...	In scope application	SOX-ISA-13 Application User Acceptance T...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020012	SOX-GLC-30 Integration between financial...	General Ledger	SOX-GLC-30 Integration between financial...		SOX Control Attestation		Draft

10. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Indicateurs**.
    Des indicateurs de contrôle SOX ont été ajoutés et des modèles d'indicateur leur ont été affectés.



Number	Name	Item	Type	Template	Collection frequency
IND0020020	SOX-Update Set Completion Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Completion Review	Monthly
IND0020022	SOX-ISA-06 Splunk DB Log Review	SOX-ISA-06 In Scope Application OS/DB au...	Manual	SOX-Splunk Database Log Review	Monthly
IND0020028	SOX-New Admins Creation Review	SOX-ISA-03 Application admin access	Manual	SOX-New Admins Creation Review	Weekly
IND0020038	SOX-SAP User Access Review	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-SAP User Access Review	Quarterly
IND0020041	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-ERP/GRC Role Review	Annually
IND0020096	SOX-Database Review	SOX-SAP-11 Database changes	Manual	SOX-Database Review	Semi-annually
IND0020097	SOX-SAP-05 Monthly High-Risk T-code Review	SOX-SAP-05 Monthly high-risk transaction...	Manual	SOX-High-Risk SAP Transaction Review	Monthly
IND0020098	SOX-SAP-12 Monthly Transport Log Review	SOX-SAP-12 ERP transport audit log review	Manual	SOX-SAP Transport Log Review	Monthly
IND0020101	SOX-Elevated User Role Review	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review	Semi-annually
IND0020102	SOX-SAP-13 SAP/BPC DR Test	SOX-SAP-13 ERP system server backup & re...	Manual	SOX-Disaster Recovery Test	Annually
IND0020105	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	Semi-annually
IND0020111	SOX-Segregation of Duties Review	SOX-SAP-03 Annual Segregation Of Duties ...	Manual	SOX-Segregation of Duties Review	Daily
IND0020112	SOX-Update Set Change Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Change Review	Quarterly
IND0020113	SOX-Review of Database Accounts	SOX-SAP-14 Annual review of database acc...	Manual	SOX-Review of Database Accounts	Annually
IND0020243	SOX-ITGC-01 Application change approvals	SOX-ISA-02 Application changes	Basic	SOX-Application Change Approvals	Monthly

Résultats

Pour en savoir plus sur le tableau de bord de conformité SOX, reportez-vous à la section Tableau de bord et rapports SOX Content Pack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le SOX Content Pack dans Gestion des risques

Après l'importation du SOX Content Pack, vérifiez et modifiez les types d'entités, les entités, les déclarations de risque, les risques et les évaluations dans l'application Gestion des risques .

Avant de commencer

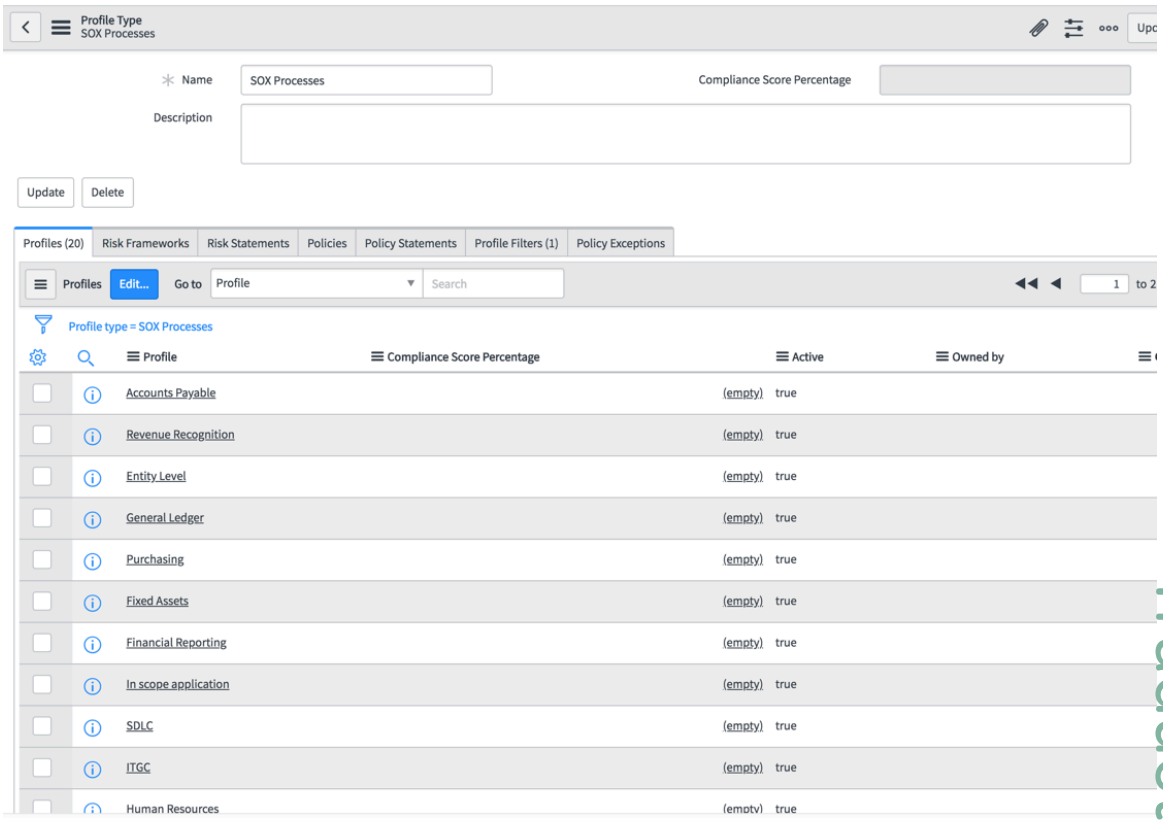
Rôle requis : Administrateur des risques (sn_risk.admin)

Procédure

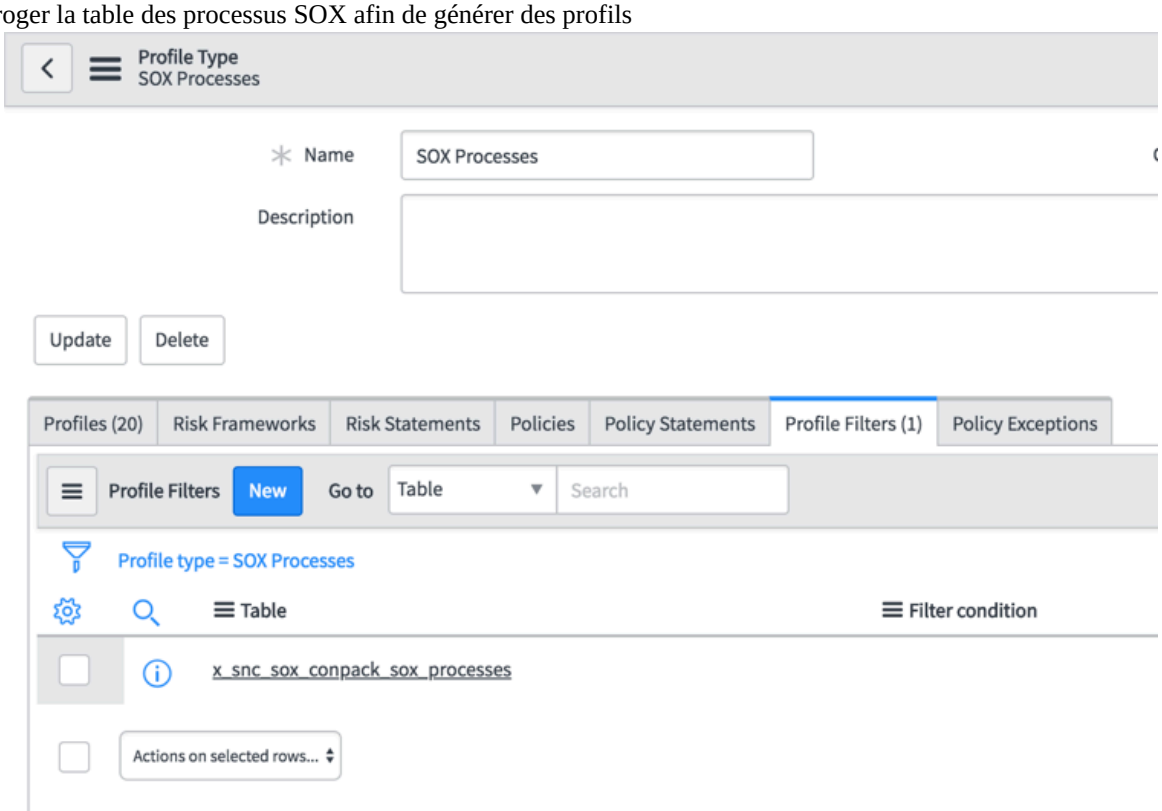
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Type de profil**.
   Un type d'entité **de processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les entités SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité
   - Rapports financiers
   - Actifs immobilisés
   - Grand livre
   - Ressources humaines
   - Application dans le périmètre
   - Inventaire
   - ITGC
   - Gestion de la paie
   - Achat
   - Comptabilisation des produits
   - SAP
   - SDLC
   - Taxe
   - Déplacements et dépenses
   - Trésorerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Dans la liste connexe Filtres des profils, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX afin de générer des profils



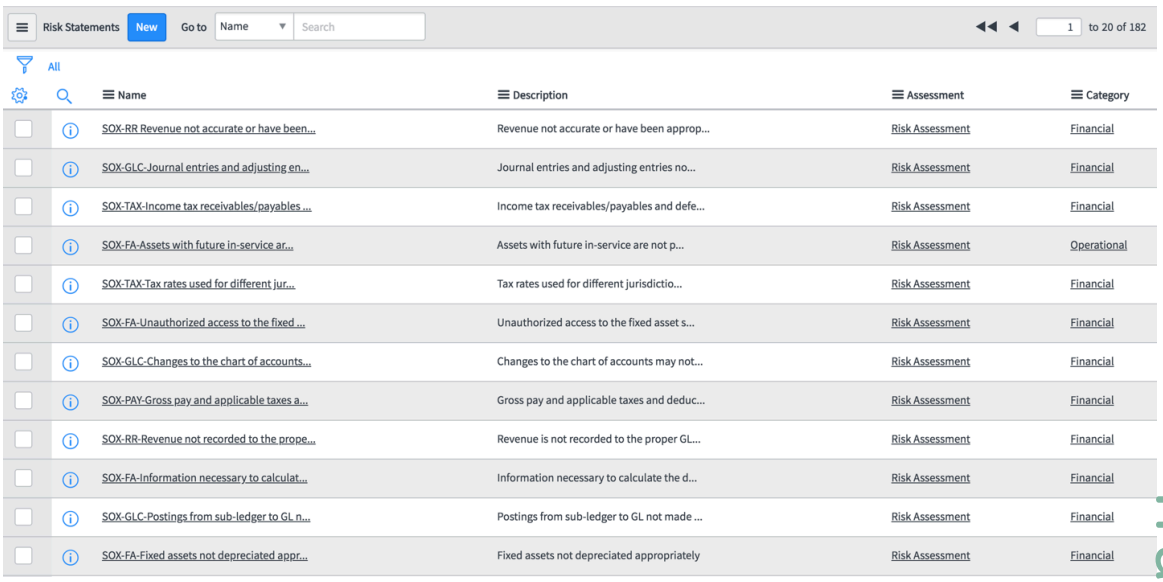
SOX.

3. Accédez à la **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.

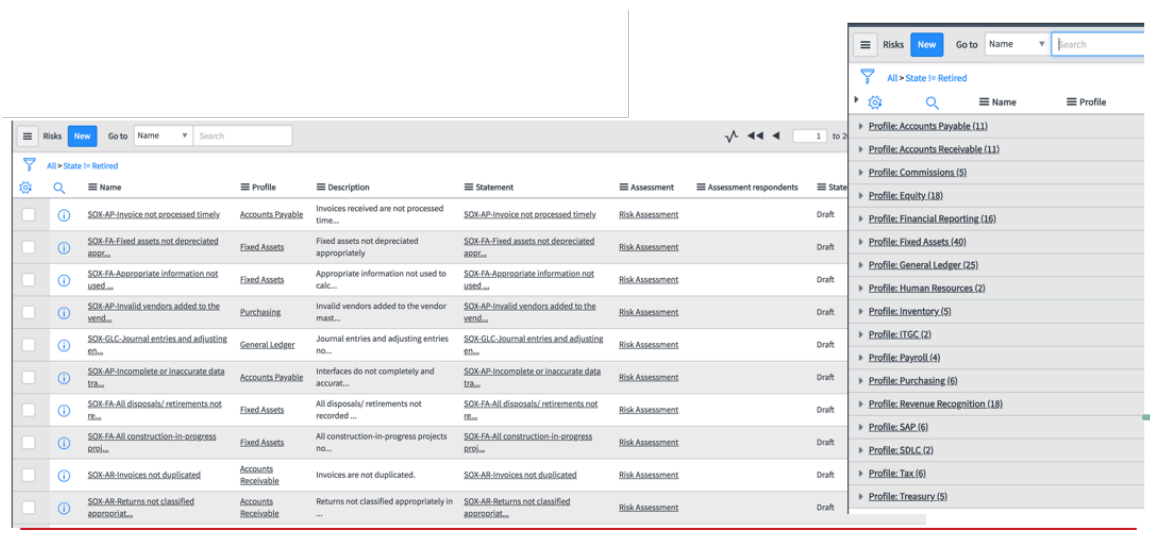
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les déclarations de risque SOX ont été ajoutées à l'état de brouillon et l'évaluation des risques leur est affectée.



4. Accédez à la **Risque** > **Registre des risques** > **Risques**.
   Toutes les déclarations de risque SOX ont été ajoutées à l'état de brouillon et l'évaluation des risques leur est affectée.



Résultats

Pour plus d'informations sur le tableau de bord des risques SOX, reportez-vous à la section Tableau de bord et rapports SOX Content Pack.

Vérifier le SOX Content Pack dans Gestion de l'audit

Après l'importation du SOX Content Pack, vérifiez et modifiez les types d'entités, les entités, les engagements d'audit, les tâches d'audit, les modèles de test et les plans de test dans l'application Gestion de l'audit .

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur d'audit (sn_audit.admin)

Traduction automatique

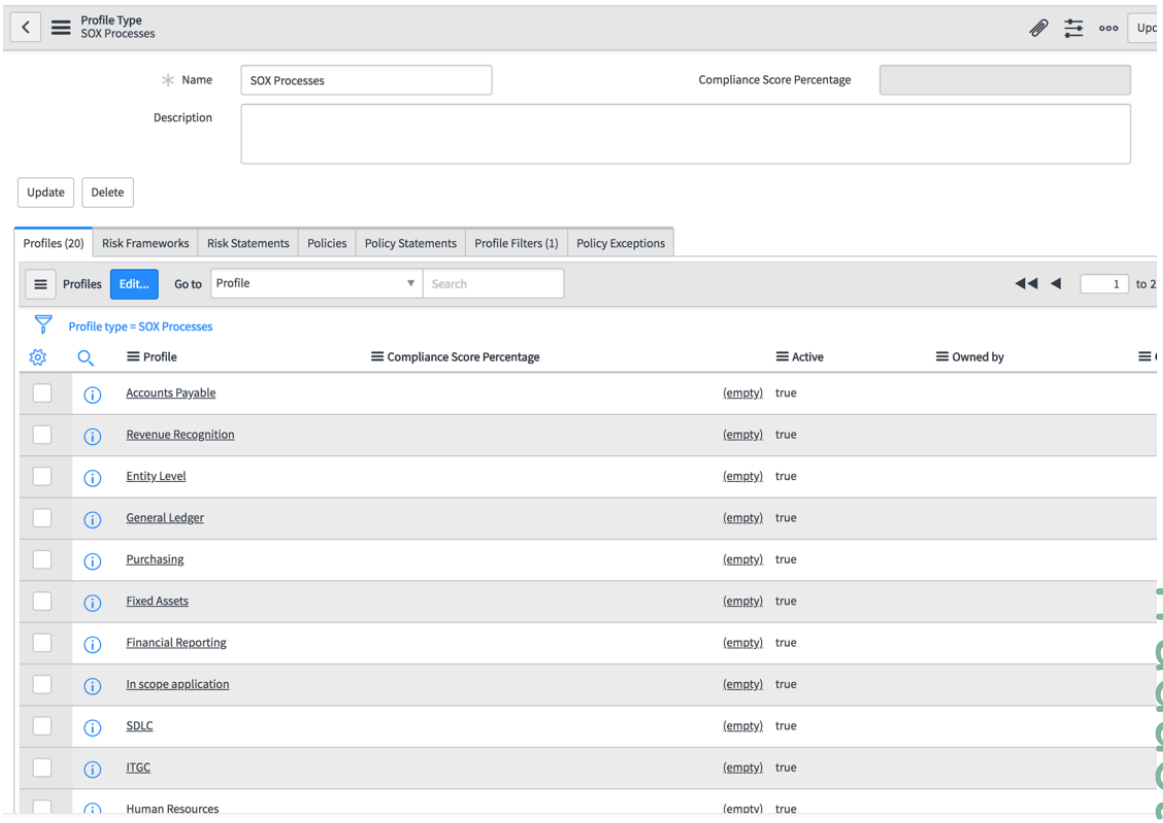
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

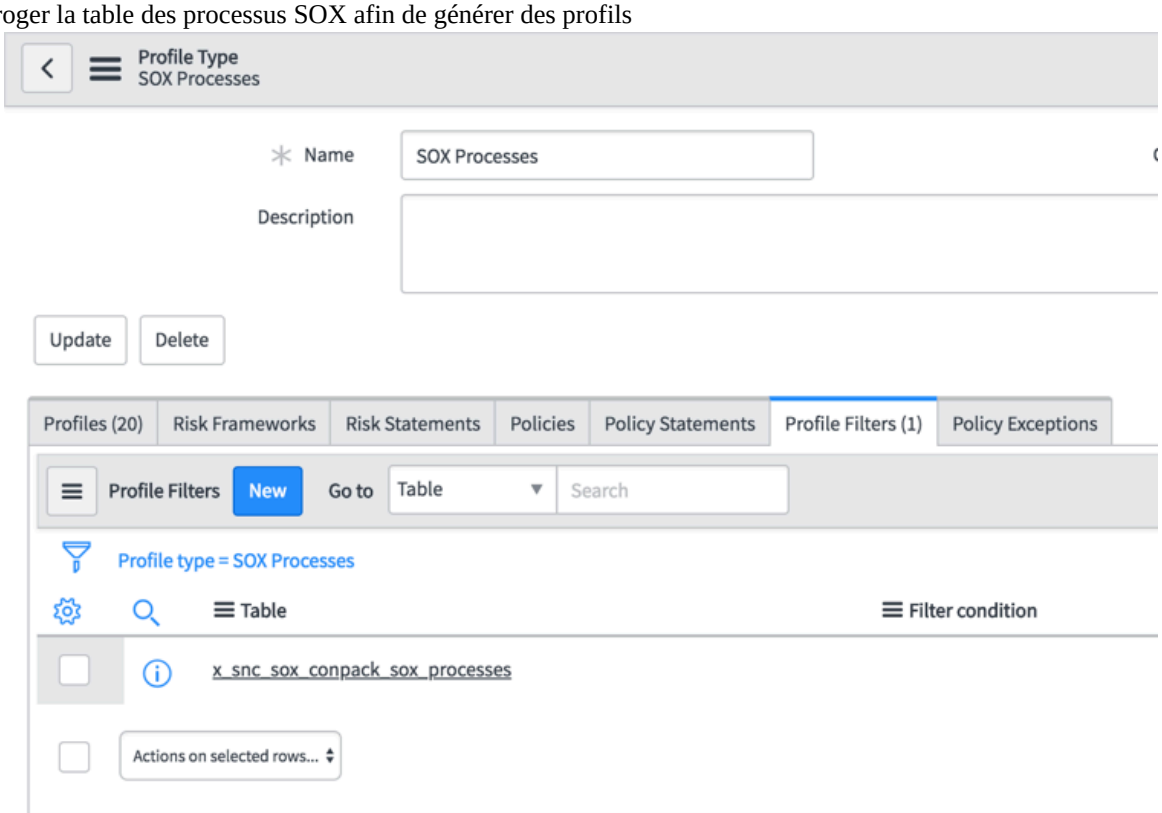
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Type d'entité**.
   Un type d'entité **de processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les entités SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité
   - Rapports financiers
   - Actifs immobilisés
   - Grand livre
   - Ressources humaines
   - Application dans le périmètre
   - Inventaire
   - ITGC
   - Gestion de la paie
   - Achat
   - Comptabilisation des produits
   - SAP
   - SDLC
   - Taxe
   - Déplacements et dépenses
   - Trésorerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Dans la liste connexe Filtres des profils, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX afin de générer des profils



SOX.

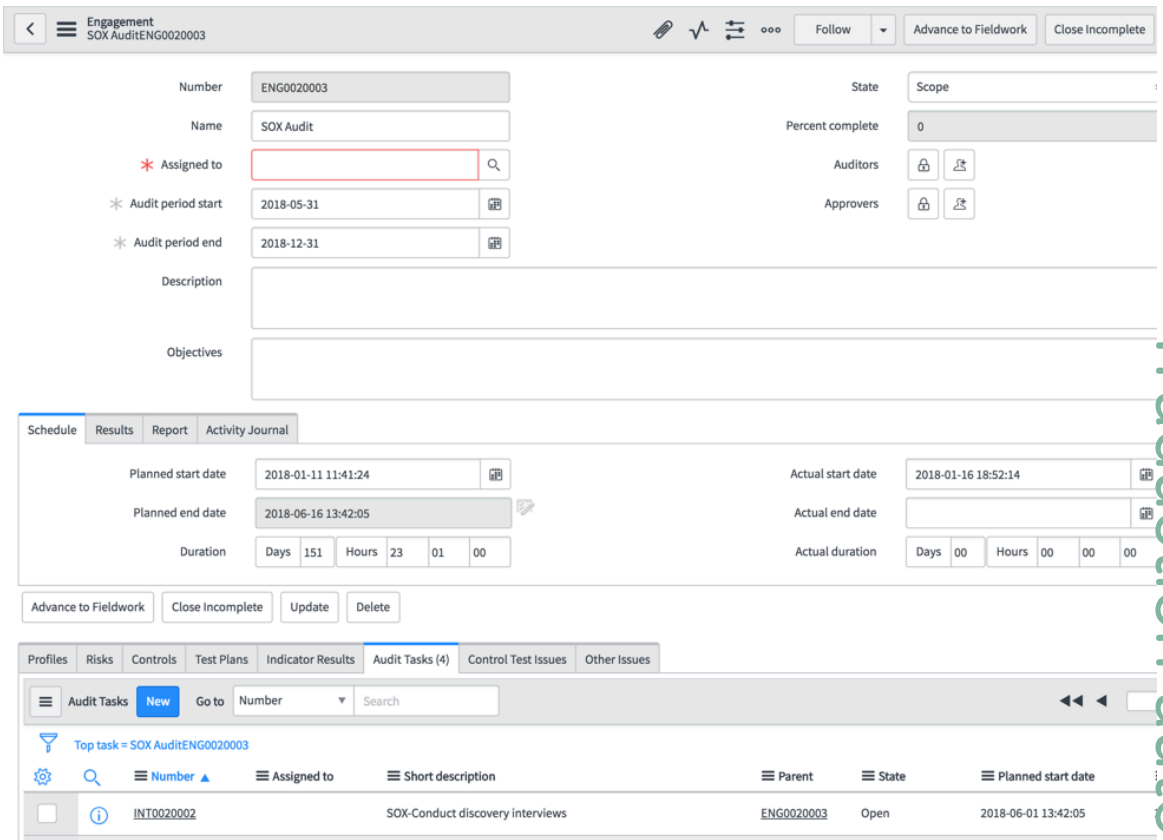
3. Accédez à la **Audit** > **Tous les engagements**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'engagement d'audit SOX a été ajouté à l'état Champ d'application avec les champs suivants définis comme vides :

- **Affecté à**
- **Auditeur**
- **Approbateur**

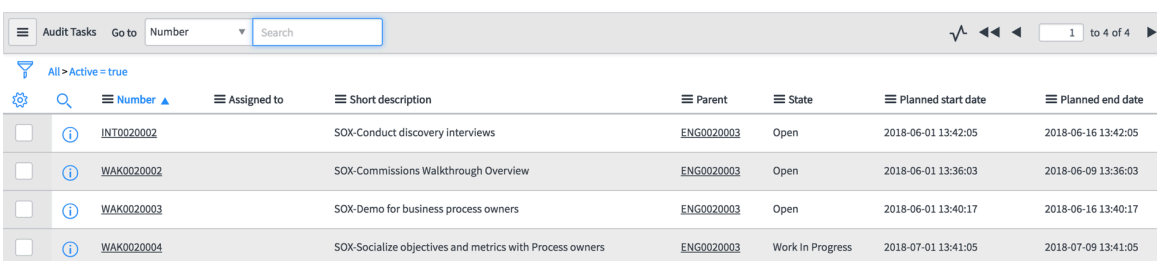


4. Accédez à la **Audit** > **Toutes les tâches d'audit**.
5. Dans la barre de recherche, entrez SOX dans le champ **Nom** .

> **Remarque :** Les noms de toutes les tâches d'audit liées à **SOX commencent par SOX**.

Les tâches d'audit SOX ont été ajoutées avec les champs suivants :

- **Le type** est entretien ou procédure pas à pas
- **Affecté à** est vide
- **Le parent affecté (engagement)** est un audit SOX

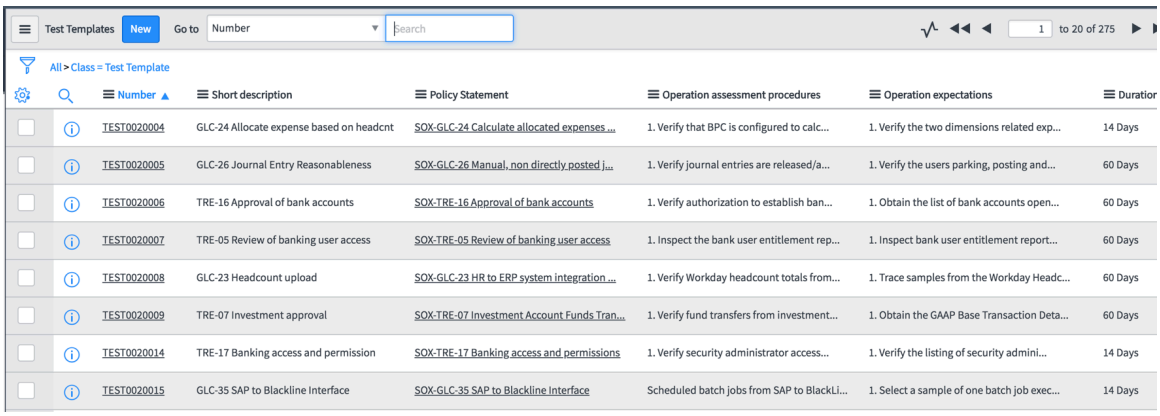


6. Accédez à la **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de test**.

Traduction automatique

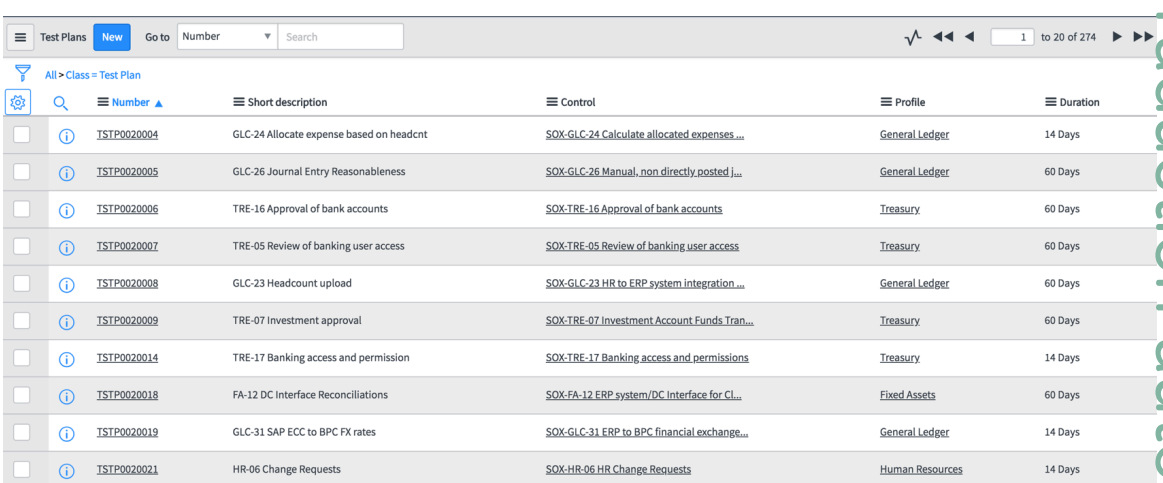
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modèles de test SOX ont été ajoutés et affectés aux déclarations de politique.



Number	Short description	Policy Statement	Operation assessment procedures	Operation expectations	Duration
TEST0020004	GLC-24 Allocate expense based on headcnt	SOX-GLC-24 Calculate allocated expenses ...	1. Verify that BPC is configured to calc...	1. Verify the two dimensions related exp...	14 Days
TEST0020005	GLC-26 Journal Entry Reasonableness	SOX-GLC-26 Manual, non directly posted j...	1. Verify journal entries are released/a...	1. Verify the users parking, posting and...	60 Days
TEST0020006	TRE-16 Approval of bank accounts	SOX-TRE-16 Approval of bank accounts	1. Verify authorization to establish ban...	1. Obtain the list of bank accounts open...	60 Days
TEST0020007	TRE-05 Review of banking user access	SOX-TRE-05 Review of banking user access	1. Inspect the bank user entitlement rep...	1. Inspect bank user entitlement report...	60 Days
TEST0020008	GLC-23 Headcount upload	SOX-GLC-23 HR to ERP system integration ...	1. Verify Workday headcount totals from...	1. Trace samples from the Workday Headc...	60 Days
TEST0020009	TRE-07 Investment approval	SOX-TRE-07 Investment Account Funds Tran...	1. Verify fund transfers from investment...	1. Obtain the GAAP Base Transaction Deta...	60 Days
TEST0020014	TRE-17 Banking access and permission	SOX-TRE-17 Banking access and permissions	1. Verify security administrator access...	1. Verify the listing of security admini...	14 Days
TEST0020015	GLC-35 SAP to Blackline Interface	SOX-GLC-35 SAP to Blackline Interface	Scheduled batch jobs from SAP to BlackLi...	1. Select a sample of one batch job exec...	14 Days

7. Accédez à la **Audit** > **Test de l'audit** > **Plans de tests**.
   Les plans de test SOX ont été générés pour les contrôles basés sur les modèles de test.



Number	Short description	Control	Profile	Duration
TSTP0020004	GLC-24 Allocate expense based on headcnt	SOX-GLC-24 Calculate allocated expenses ...	General Ledger	14 Days
TSTP0020005	GLC-26 Journal Entry Reasonableness	SOX-GLC-26 Manual, non directly posted j...	General Ledger	60 Days
TSTP0020006	TRE-16 Approval of bank accounts	SOX-TRE-16 Approval of bank accounts	Treasury	60 Days
TSTP0020007	TRE-05 Review of banking user access	SOX-TRE-05 Review of banking user access	Treasury	60 Days
TSTP0020008	GLC-23 Headcount upload	SOX-GLC-23 HR to ERP system integration ...	General Ledger	60 Days
TSTP0020009	TRE-07 Investment approval	SOX-TRE-07 Investment Account Funds Tran...	Treasury	60 Days
TSTP0020014	TRE-17 Banking access and permission	SOX-TRE-17 Banking access and permissions	Treasury	14 Days
TSTP0020018	FA-12 DC Interface Reconciliations	SOX-FA-12 ERP system/DC Interface for Cl...	Fixed Assets	60 Days
TSTP0020019	GLC-31 SAP ECC to BPC FX rates	SOX-GLC-31 ERP to BPC financial exchange...	General Ledger	14 Days
TSTP0020021	HR-06 Change Requests	SOX-HR-06 HR Change Requests	Human Resources	14 Days

Résultats

Pour en savoir plus sur le tableau de bord d'audit SOX, reportez-vous à la section Tableau de bord et rapports SOX Content Pack.

Tableau de bord et rapports SOX Content Pack

Les tableaux de bord SOX Content Pack affichent plusieurs rapports SOX sur un seul écran. Divers rôles GRC disposent d'un accès en lecture ou en modification à ces tableaux de bord.

Gestion de la politique et de la conformité rôles pour SOX

- Le lecteur de conformité (sn_compliance.reader) peut lire **le tableau de bord de conformité SOX** et les **processus SOX**
- Le gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) peut lire **le tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier les **processus SOX**
- L'administrateur de la conformité (sn_compliance.admin) peut lire **le tableau de bord des risques SOX** et modifier le **tableau de bord de conformité SOX** et **les processus SOX**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des risques rôles pour SOX

- Le lecteur de risque (sn_risk.reader) peut lire **le tableau de bord des risques SOX** et les **processus SOX**
- Le gestionnaire des risques (sn_risk.manager) peut lire **le tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier les **processus SOX**
- L'administrateur des risques (sn_risk.admin) peut lire **le tableau de bord de conformité SOX** et modifier le **tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**

Gestion de l'audit rôles pour SOX

- L'utilisateur d'audit (sn_audit.user) peut lire **le tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**
- L'administrateur d'audit (sn_audit.admin) peut lire **le tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier **le tableau de bord d'audit SOX** et **les processus SOX**

Tableau de bord de la conformité SOX

Le tableau de bord de conformité SOX affiche une vue d'ensemble de tous les contrôles, attestations et problèmes de contrôle. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord de la conformité SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

Vue d'ensemble de la conformité

Ce tableau de bord présente la vue d'ensemble de la conformité des politiques et contrôles SOX, ainsi que l'effet sur les entités lié aux processus SOX. Il montre également :

- Contrôles clés
- Contrôles par profil
- Conformité vis-à-vis des contrôles
- Contrôles par type
- Contrôles ayant échoué
- Exceptions de contrôle

Vue d'ensemble de l'attestation

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de toutes les attestations liées aux contrôles SOX et permet de surveiller l'état et la progression des attestations pour les équipes de conformité. Il montre :

- Attestations en attente
- Attestations passées à échéance
- Attestations par profils
- Mes attestations

Vue d'ensemble du problème

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de tous les problèmes liés aux contrôles SOX. Il montre :

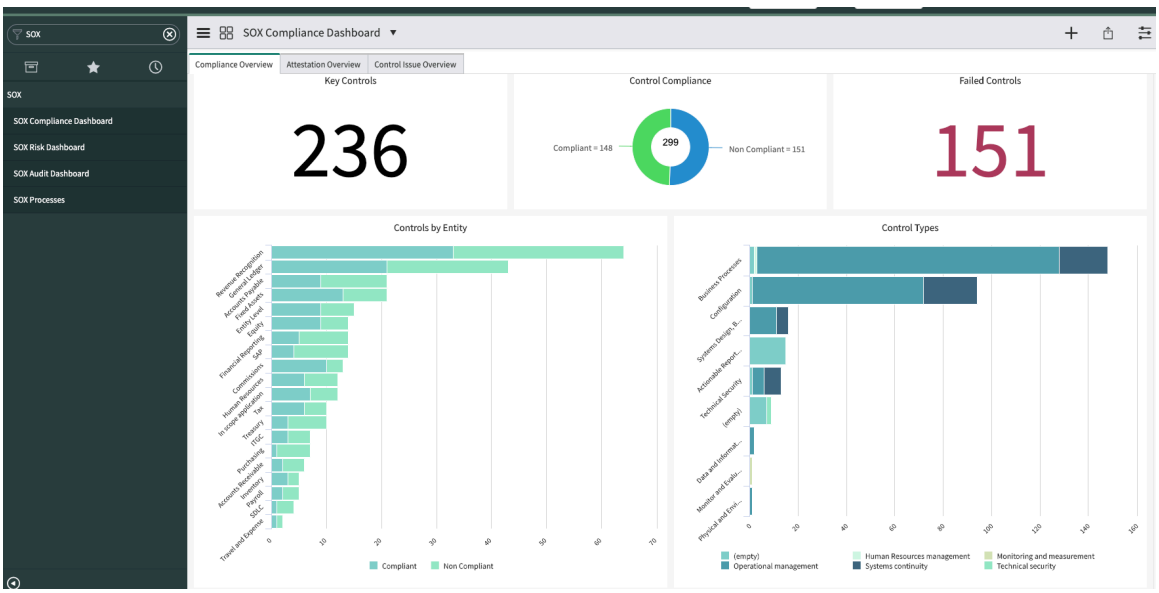
- Problèmes échus dans les 90 jours
- Problèmes en attente de 30 à 90 jours

Traduction automatique

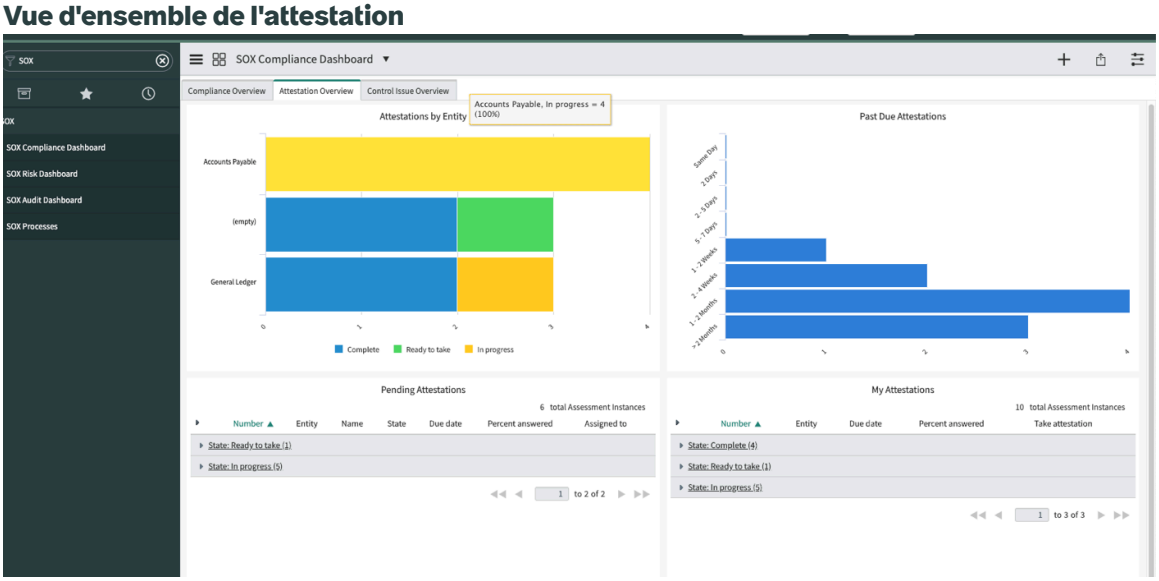
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes en attente pendant 30 jours
- Sorties dues dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes en attente par propriétaire
- Taux de fermeture des problèmes
- Problèmes de contrôle par politique

Vue d'ensemble de la conformité



Vue d'ensemble de l'attestation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du problème de contrôle

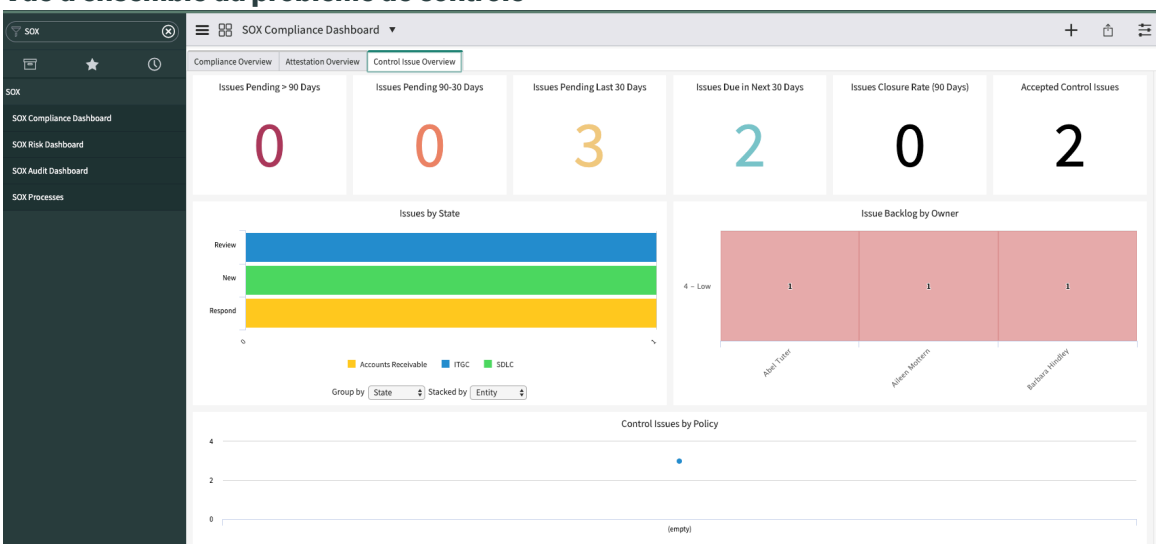


Tableau de bord des risques SOX

Le tableau de bord des risques SOX affiche une vue d'ensemble de tous les risques, évaluations et problèmes de risque. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord des risques SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

Vue d'ensemble du risque

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble des risques associés aux processus et contrôles SOX. Il montre :

- Risque très élevé
- Risque élevé
- Risque modéré
- Risque faible
- Risque très faible
- Risques par profil
- Risques par réponse
- Carte thermique des risques inhérents
- Carte thermique des risques résiduels
- Risques par conformité
- Exception de risque

Vue d'ensemble de l'évaluation

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de l'évaluation des risques pour les risques liés aux processus et contrôles SOX. Il montre :

- Évaluations en attente
- Évaluations échues
- Évaluations par profils
- Mes évaluations

Vue d'ensemble du problème

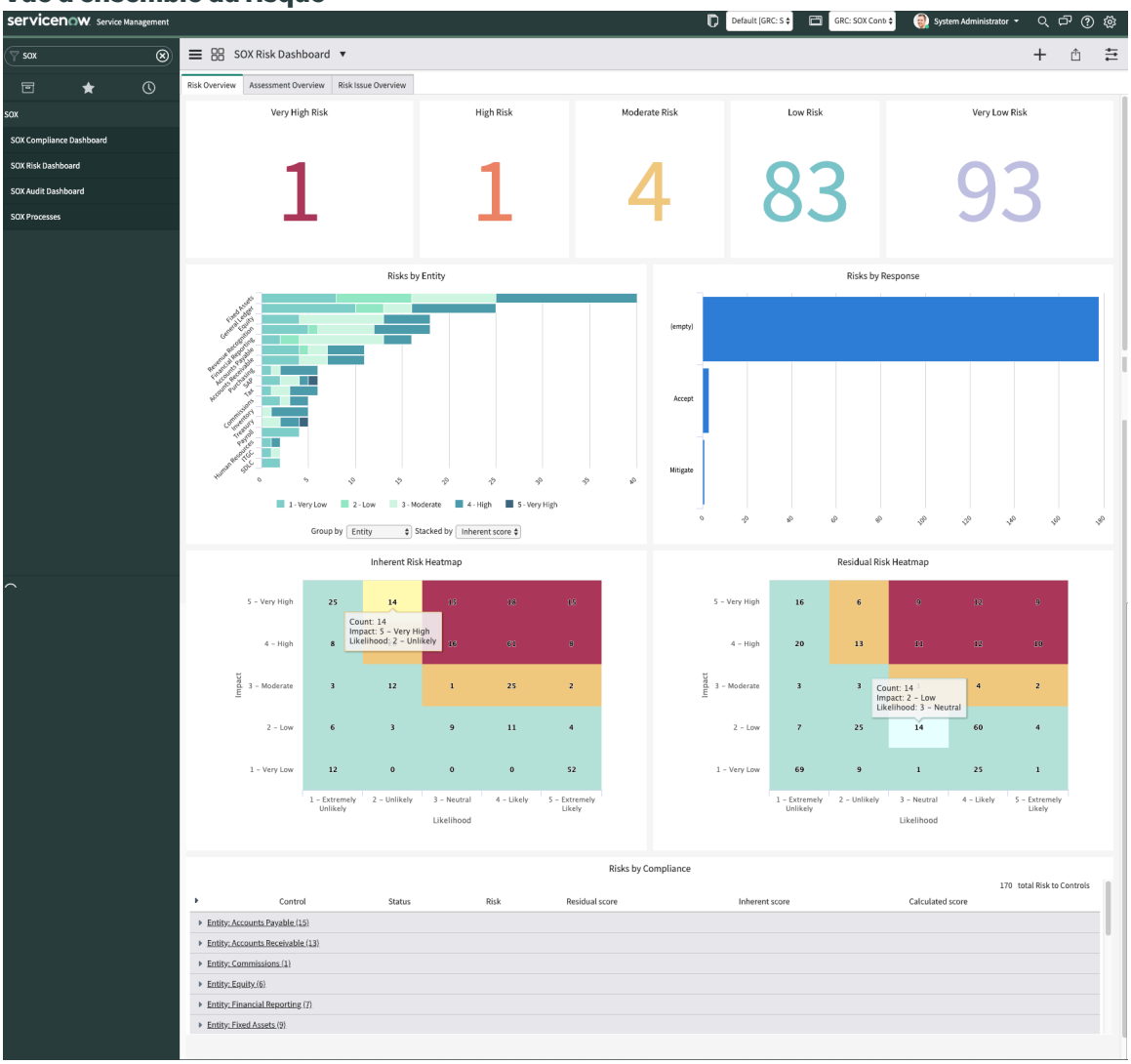
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble des problèmes de risque liés aux processus et contrôles SOX et aide les équipes de risque à surveiller les problèmes ouverts qui sont affectés aux propriétaires. Il montre :

- Problèmes échus dans les 90 jours
- Problèmes en attente de 30 à 90 jours
- Problèmes en attente pendant 30 jours
- Sorties dues dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes en attente par propriétaire
- Taux de fermeture des problèmes
- Problèmes de risques par politique

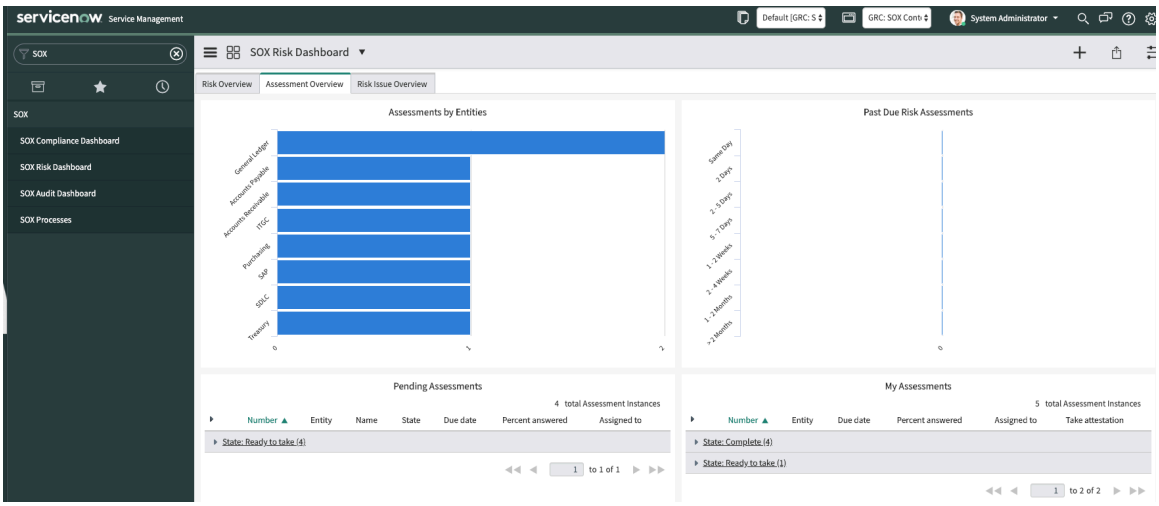
Vue d'ensemble du risque



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'évaluation



Vue d'ensemble du problème de risque

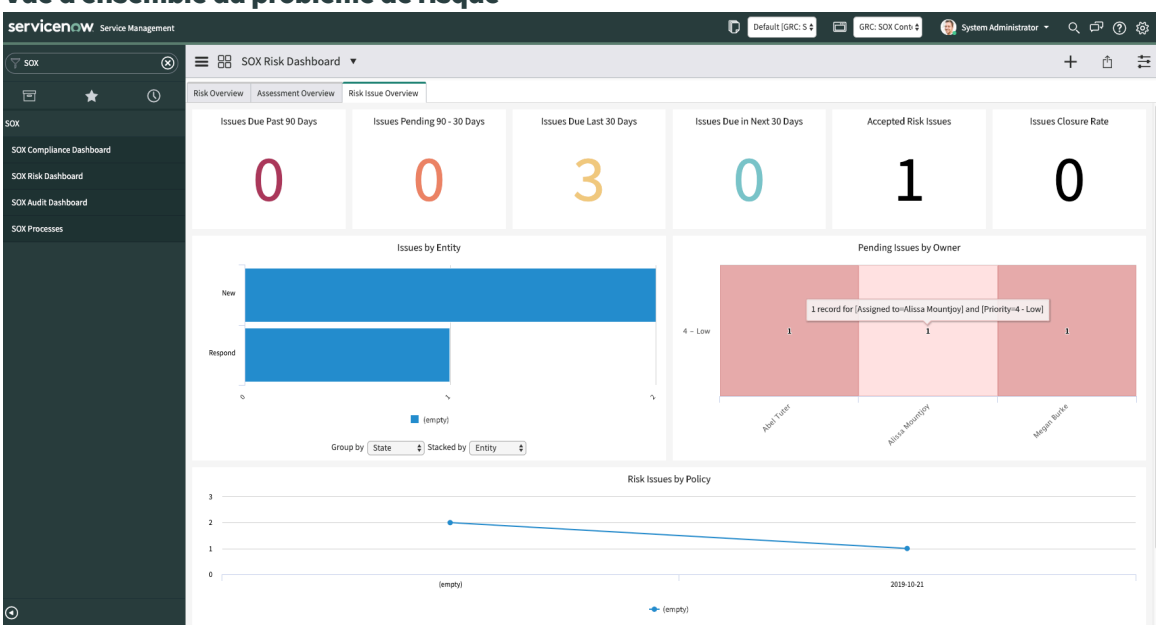


Tableau de bord de l'audit SOX

Le tableau de bord SOX Audit affiche une vue d'ensemble de tous les audits et problèmes d'audit. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord de l'audit SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

Vue d'ensemble de l'audit

Ce tableau de bord fournit la progression des audits SOX en cours et surveille les différentes tâches d'audit. Ceci est utile pour les gestionnaires d'audit. Il montre :

- Audit des tâches à échéance > 90 jours
- Audit des tâches à échéance dans les 90 à 30 jours
- Audit des tâches à échéance au cours des 30 derniers jours
- Audit des tâches à échéance dans les 30 prochains jours

Vue d'ensemble du problème

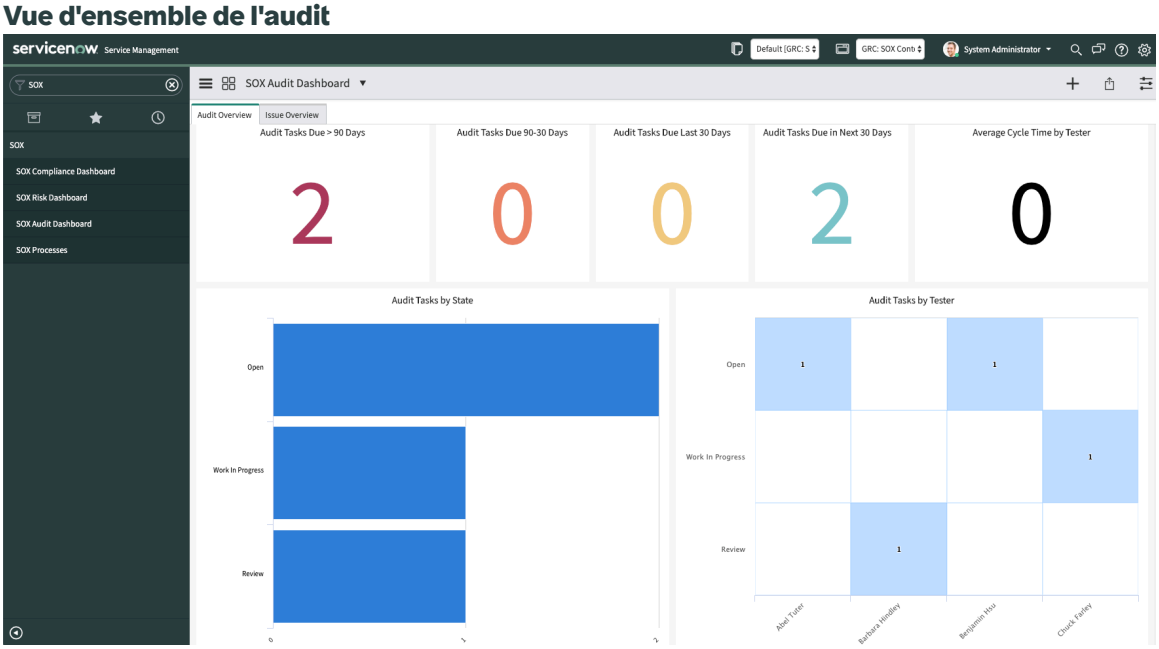
Ce tableau de bord fournit la progression des problèmes et aide les équipes d'audit à surveiller les problèmes en attente. Il montre :

Traduction automatique

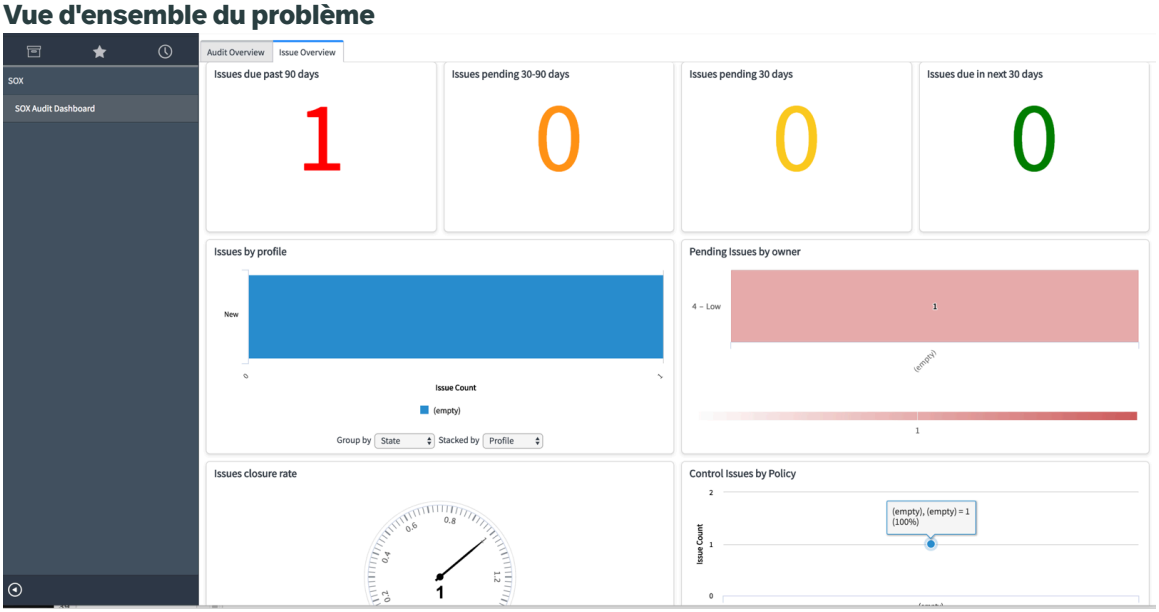
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes à échéance > 90 jours
- Sorties dues dans les 30 à 90 jours
- Problèmes échus au cours des 30 derniers jours
- Sorties dues dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes par propriétaire
- Problèmes en attente par entité

Vue d'ensemble de l'audit



Vue d'ensemble du problème



Intégrations de Gouvernance, risque et conformité

Les intégrations améliorent l'offre de produits, offrant aux utilisateurs la possibilité de s'intégrer ServiceNow® GRC à des applications tierces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la documentation suivante pour les fonctions d'installation, de vérification et de génération de rapports des GRC intégrations sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque intégration nécessite que les ServiceNow GRC produits soient installés et activés sur votre instance.

GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

L'application ServiceNow® Regulatory Change Management vous aide à recueillir, surveiller et analyser les données réglementaires et à suivre les développements dans un environnement réglementaire complexe.

Avantages de l'intégration à Thomson Reuters Regulatory Intelligence

Utilisez l'application ServiceNow® GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence pour l'intégration à la Thomson Reuters plateforme et pour utiliser les Thomson Reuters flux de veille réglementaire (TRRI) dans votre ServiceNow instance.

Cette intégration vous aide à recueillir, surveiller et analyser les données réglementaires dans un environnement réglementaire complexe et en constante évolution. Elle vous permet de gérer et d'atténuer efficacement les risques. GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence implique un coût de licence supplémentaire.

Thomson Reuters Regulatory Intelligence Integration (TRRI) fournit des flux réglementaires qui incluent divers changements réglementaires. L'application Regulatory Change Management transforme et mappe les flux. L'application Regulatory Change Management fournit les informations dans les tables de flux réglementaires.

Avec la Thomson Reuters configuration guidée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recevez des flux réglementaires de la Thomson Reuters plateforme pertinents pour votre organisation.
- Transformez et mappez la taxonomie réglementaire de la Thomson Reuters plateforme vers votre taxonomie réglementaire interne.
- Chargez les données transformées dans votre ServiceNow instance et gérez les changements réglementaires.

Dans la configuration guidée, vous pouvez effectuer plusieurs tâches et sous-tâches :

- Créer une connexion : créez une connexion et validez-la. La connexion est requise pour l'intégration à la Thomson Reuters plateforme. Les tâches de cette étape comprennent les suivantes :
  - Créer une connexion
  - Valider la connexion
  - Soumettre les informations d'identification OAuth
- Activer les flux d'intégration : configurez un calendrier et activez les flux à des moments différents. Exécutez les flux avec un intervalle de temps, par exemple un intervalle de 12 heures entre les flux. Les tâches de cette étape comprennent les suivantes :
  - Configurez le flux qui insère les fichiers de flux dans le registre de flux.
  - Configurez le flux qui déplace les flux traités dans le répertoire de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une taxonomie interne : créez votre taxonomie pour catégoriser et classer le contenu réglementaire. Une taxonomie interne peut être une structure multi-hiérarchique.
- Mapper une taxonomie externe à une taxonomie interne : mappez la taxonomie source de la Thomson Reuters plateforme avec la taxonomie interne que vous avez créée.

Lors de la configuration de l'intégration, vous passez par les étapes suivantes :

1. Configurer les paramètres du flux : configurez et configurez le contenu du flux, les paramètres de livraison et l'emplacement de livraison dans la plateforme de Thomson Reuters flux Intelligence réglementaire (TRRI). L'emplacement de livraison est l'endroit où les flux sont livrés.
2. Configurer : Serveur MID La Thomson Reuters plateforme envoie les fichiers de flux réglementaires au serveur SFTP configuré sur le Thomson Reuters portail. Un administrateur doit configurer un avec des Serveur MID options SSH pour l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .

   Ingère Serveur MID les données du fichier de flux du serveur SFTP vers l'instance ServiceNow . L'exécute Serveur MID en tant que Windows service ou en tant que UNIX démon pour faciliter la communication entre une instance et les applications externes.
3. Configurer la connexion SFTP : la Thomson Reuters plateforme dépose les fichiers de flux réglementaires à un emplacement SFTP configuré dans le portail de la Thomson Reuters plateforme. Créez une connexion SFTP et importez les fichiers de flux dans votre ServiceNow instance. Pour en savoir plus, consultez Établir une connexion SFTP ou REST API.

Les Import Sets permettent aux administrateurs d'importer des données à partir de diverses sources de données, puis de mapper ces données dans des tables ServiceNow.

Importation des données de Thomson Reuters séries dans l'application Regulatory Change Management

La liste connexe Documents de série vous permet de suivre l'évolution d'un changement réglementaire de l'étape proposée à l'étape finale. Vous pouvez afficher les événements associés dans un seul endroit. Dans le formulaire Flux réglementaire, le nom de la série et les événements réglementaires qui font partie de la Thomson Reuters série sont affichés. Vous pouvez afficher les données de la Thomson Reuters série dans la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Le nom de la série et le numéro de séquence du flux sont affichés sous la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Cette section vous aide à obtenir plus de contexte sur les événements réglementaires et à prendre des décisions concernant l'applicabilité des événements.

Le tableau Flux réglementaire s'affiche dans la section Données de séries du formulaire Flux réglementaire. Les nouvelles colonnes suivantes sont ajoutées au tableau des flux réglementaires pour les données de la Thomson Reuters série :

- Nom de la série : affiche le nom de la série de l'événement réglementaire.
- Numéro de séquence : affiche le numéro de séquence de l'événement réglementaire.
- ID de série : affiche le numéro d'identification de série de l'événement réglementaire. Vous pouvez sélectionner l'ID de série dans la vue de liste. L'ID de série s'affiche alors.

La liste connexe Documents en série fait partie du formulaire Flux réglementaire. Il affiche les détails suivants dans le flux :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Numéro : numéro du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, REG0001023.
- Titre : titre du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, CFPB-2019-0021 Divulgation des prêts hypothécaires résidentiels (Règlement C).
- Numéro de séquence : numéro de séquence du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, le numéro de séquence 7. Si vous disposez de toutes les données, les six événements précédents s'affichent dans la liste connexe et le septième événement de la série s'affiche.

Remarque : La section Données de la série et la liste connexe Documents dans la série ne s'affichent dans le formulaire Flux réglementaire que si le type de flux est Événement réglementaire et que la source du flux réglementaire est Thomson Reuters.

Les données réglementaires reçues de la Thomson Reuters plateforme sont traitées et introduites dans les tables intermédiaires d'une ServiceNow instance.

Actions pour automatiser les tâches d'intégration

L'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence fournit les actions suivantes pour automatiser les tâches d'intégration Thomson Reuters :

- Obtenez les documents sources connexes pour les événements réglementaires.
- Obtenir la plateforme pour alimenter les Thomson Reuters noms de fichiers à partir du chemin source SFTP.
- Déplacer les fichiers traités par la Thomson Reuters plateforme vers le chemin de destination.
- Déclenchez la tâche d'importation planifiée dans la Thomson Reuters plateforme après avoir obtenu les noms de fichiers à partir du serveur SFTP.
- Validez le chemin d'accès et les informations d'identification pour la nouvelle connexion SFTP.

Les instructions d'automatisation sont décrites en détail dans les fichiers de configuration guidée envoyés avec le logiciel.

Installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

Installez l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr). L'application inclut des données de démonstration. Il installe les applications et les modules d'extension connexes ServiceNow Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Le nécessite GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence l'application ServiceNow® Regulatory Change Management du ServiceNow Store. Assurez-vous que cette application est installée avant d'installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

- Applications de stockage
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .
4. Sélectionnez **Installer**.

Établir une connexion SFTP ou REST API

Établissez une connexion SFTP ou REST API pour l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence . Vous pouvez créer une connexion SFTP ou REST API avec le serveur SFTP à l'aide des alias de connexion et d'informations d'identification fournis avec la Thomson Reuters plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Thomson Reuters dépose les fichiers de flux réglementaires à l'emplacement SFTP configuré dans Thomson Reuters le portail. Pour importer les fichiers de flux de l'emplacement SFTP vers l'instance ServiceNow , vous pouvez créer une connexion avec ce serveur SFTP.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Thomson Reuters** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
   Les deux alias de connexion et d'informations d'identification suivants sont fournis avec la Thomson Reuters plateforme :
   - L'API REST de la Thomson Reuters plateforme
   - La Thomson Reuters plateforme SFTP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans l'alias de l'API REST de la Thomson Reuters plateforme ou dans l'alias SFTP de la Thomson Reuters plateforme, sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
   Vous pouvez créer une connexion avec l'alias REST ou SFTP, mais pas les deux. Les détails à fournir dans l'alias SFTP et l'alias REST sont différents l'un de l'autre.
   Lorsque vous entrez les détails dans le formulaire Créer un alias de connexion et d'informations d'identification, une nouvelle connexion est créée.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   - Si vous avez sélectionné le formulaire Créer un alias SFTP de connexion et d'informations d'identification, remplissez les champs suivants.

Créer une connexion et des informations d'identification Formulaire d'alias SFTP

Champ	Description
Information de connexion	
Nom	Nom de la connexion SFTP.
Hôte	Informations sur l'hôte du serveur SFTP.
Port	Numéro de port du serveur SFTP.
Informations d'identification	
Nom	Nom d'informations d'identification utilisé pour accéder au serveur SFTP.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur utilisé pour accéder au serveur SFTP.
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour accéder au serveur SFTP.
Informations sur le post-traitement	
Chemin source	Emplacement du répertoire qui contient les fichiers de flux réglementaires.
Chemin de destination	Emplacement du répertoire dans lequel sont placés les fichiers importés avec succès.

   - Si vous avez sélectionné le formulaire Créer un alias REST de connexion et d'informations d'identification, renseignez les champs suivants.

Formulaire Créer un alias REST de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Informations d'identification	
ID client OAuth	ID client de l'application enregistrée sur le serveur OAuth OIDC tiers.
Secret client OAuth	Secret client : ID de l'application enregistrée sur le serveur OAuth OIDC tiers.

4. En fonction de l'étape précédente, sélectionnez **Créer** dans le formulaire d'alias SFTP ou Créer **et obtenir un jeton OAuth** dans le formulaire d'alias REST.
   L'enregistrement Informations de connexion au fichier est créé.

Résultats

Lorsqu'une nouvelle connexion est établie, un enregistrement d'informations de connexion de fichier est créé dans l'instance. Une fois l'enregistrement d'informations de connexion créé, vous ne pouvez plus créer d'autres enregistrements d'informations de connexion en sélectionnant **Nouveau** dans la liste connexe Connexions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules dans l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

L'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence comprend différents modules.

Les modules suivants sont affichés sous l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

Modules dans l'application

Module	Description
Configuration guidée Thomson Reuters	Instructions pour configurer et définir l'application.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Alias de connexion et d'informations d'identification pour SFTP et OAuth.
Connexions	Enregistrement d'informations de connexion de fichier de la Thomson Reuters plateforme. Cliquez sur Valider pour valider la connexion. Si vous rencontrez des problèmes lors de la validation de la connexion, triez-la à l'aide d'un journal d'intégration. Si vous ne souhaitez pas utiliser une connexion, vous pouvez la déplacer vers l'état Brouillon en cliquant sur **Passer au brouillon**. Dans l'intégration, le système utilise uniquement l'enregistrement d'informations de connexion de fichier dont l'état est Validé.
Entrée du registre OAuth	Enregistrement de la connexion et des informations d'identification OAuth créées via l'alias de connexion et d'informations d'identification expédié.
Informations d'identification OAuth	Enregistrement de la création des informations d'identification OAuth.
Registre des flux	Enregistrement de chacun des fichiers de flux situé dans le répertoire source de l'emplacement SFTP.
Journaux d'intégration	Journaux d'intégration avec les détails de l'intégration. Le journal contient des erreurs survenues dans les flux d'intégration, telles que des erreurs observées lors de la validation d'une connexion.
Source de données	Source de données qui ingère les fichiers de flux à partir de l'emplacement SFTP et crée automatiquement un enregistrement dans la table de flux réglementaire.
Importation planifiée	Tâche d'importation planifiée qui analyse et recherche l'entrée la plus ancienne dans le registre des flux.
Configuration XML de la taxonomie	Enregistrement envoyé dans le cadre de la Thomson Reuters plateforme. Contient les XPaths et les attributs nécessaires pour analyser le fichier de taxonomie de plateforme chargé Thomson Reuters au format XML.
TR | Organismes de régulation	Enregistrements de taxonomie des organismes de régulation externes pour la Thomson Reuters plateforme.
TR | Types de contenu	Enregistrements de taxonomie des types de contenu externe pour la Thomson Reuters plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules dans l'application (suite)

Module	Description
TR | Juridictions	Juridictions externes Enregistrements de taxonomie pour la Thomson Reuters plateforme.
TR | Thèmes	Enregistrements de taxonomie des thèmes externes pour la Thomson Reuters plateforme.
TR | Secteurs	Affichez les enregistrements de taxonomie des secteurs externes pour la Thomson Reuters plateforme.
Mappeur de taxonomie	Mappage de la taxonomie de la plateforme à la Thomson Reuters taxonomie interne.

Les données accessibles via les modules d'application sont stockées dans les tables suivantes :

Tables pour stocker les données d'application

Table	Champ
sn_grc_reg_change_external_theme	Thème Réglementation externe
sn_grc_reg_change_external_regulatory_body	Organisme de régulation externe
sn_grc_reg_change_external_sector	Secteur de la réglementation externe
sn_grc_reg_change_external_content_type	Type de contenu réglementaire externe
sn_grc_reg_change_external_jurisdiction	Juridiction réglementaire externe
sn_grc_reg_change_ thème	Thème réglementaire
sn_grc_reg_change_ regulatory_body	Organisme de régulation
sn_grc_reg_change_sector	Secteur de la réglementation
sn_grc_reg_change_ content_type	Type de contenu réglementaire
sn_grc_reg_change_ juridiction	Juridiction réglementaire

GRC : intégrations avec le contenu de tiers

L'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers vous aide à standardiser le processus d'intégration de contenu dans différentes GRC applications en fournissant un cadre de travail commun à vos fournisseurs de contenu.

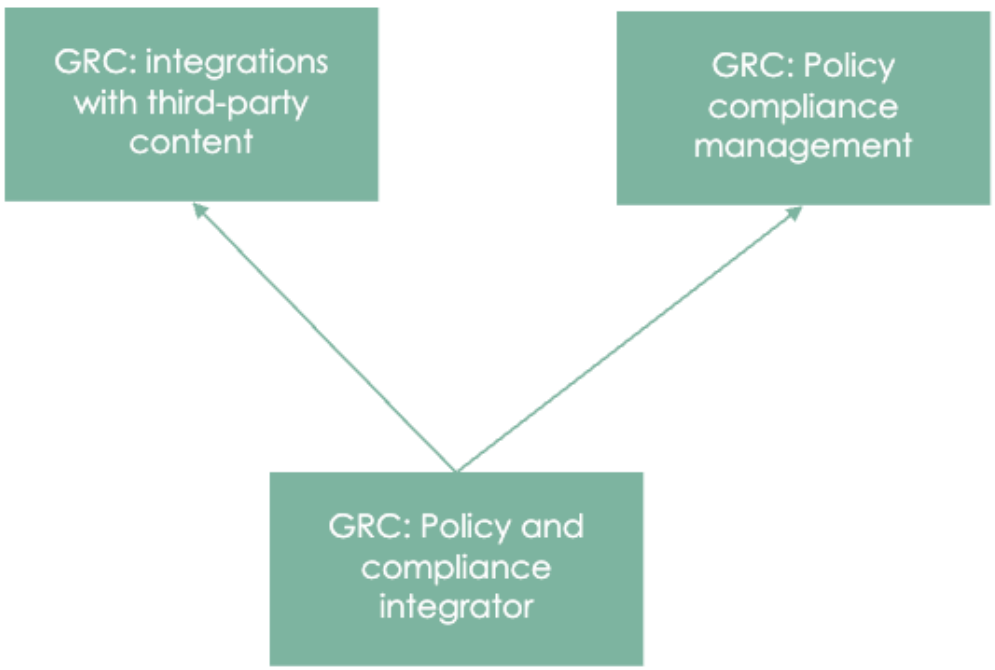
Dans Zurich, vous pouvez utiliser l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers avec l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité . L'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité fournit les options qui vous permettent d'examiner, d'approuver et d'importer les données dans les Gestion de la politique et de la conformité tables.

Vous pouvez installer l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers séparément du ServiceNow Store. Lorsque vous téléchargez l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité à partir du ServiceNow Store, l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers est téléchargée automatiquement dans votre instance, comme illustré dans le diagramme suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : Intégrateur de Politique et conformité Structure de téléchargement de l'application



Remarque : L'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers n'est pas visible dans le navigateur d'application d'une instance.

Lorsque les GRC : intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC : Intégrateur de Politique et conformité sont téléchargées dans votre instance, un utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.admin peut exécuter les tâches liées au workflow de l'application.

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, consultez Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration et Créer un utilisateur avec le rôle sn_grc_cim.admin.

Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration

Vous devez affecter les rôles d'utilisateur requis pour le processus d'intégration global associé aux GRC : intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC : Intégrateur de Politique et conformité .

Vous pouvez affecter les rôles suivants aux GRC : intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC : Intégrateur de Politique et conformité .

Rôles d'utilisateur

Titres des rôles	Description
sn_grc_cim.admin	En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.admin, vous pouvez accéder aux API et aux tables de l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur (suite)

Titres des rôles	Description
sn_grc_cim.gestionnaire	En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.manager, vous disposez d'un accès en lecture et en écriture aux tables de l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers .
sn_compliance.manager	Le rôle sn_compliance.manager hérite du rôle sn_grc_cim.manager. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.manager, vous disposez d'un accès en lecture et en écriture aux tables de l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité .
sn_compliance.admin	Le rôle sn_compliance.admin hérite du rôle sn_grc_cim.admin. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_compliance.admin, vous pouvez accéder aux tables de l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité .

Créer un utilisateur avec le rôle sn_grc_cim.admin

Créez un utilisateur doté du rôle sn_grc_cim.admin pour effectuer les tâches liées au processus d'intégration et d'importation de contenu.

Avant de commencer

Remarque : Assurez-vous d'avoir installé l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez GRC : intégrations avec le contenu de tiers.

Rôle requis : sn_grc_cim.admin, sn_compliance.admin

Procédure

1. Connectez-vous à une instance avec le rôle sn_compliance.admin et affectez le rôle sn_grc_cim.admin à un utilisateur.

   Remarque : Le rôle sn_compliance.manager hérite du rôle sn_grc_cim.manager. De même, le rôle sn_compliance.admin hérite du rôle sn_grc_cim.admin.

   En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.admin, vous pouvez accéder à toutes les API nécessaires pour insérer les enregistrements dans l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers . En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.manager, vous disposez d'un accès en écriture aux tables de l'application GRC : intégrations avec le contenu de tiers .

2. Accédez à l'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité dans une instance pour exécuter le workflow.
   Pour connaître les étapes suivantes du workflow d'application GRC : Intégrateur de Politique et conformité , reportez-vous à la section Workflow pour GRC : Intégrateur de Politique et conformité.

Intégration du questionnaire SIG (Standardized Information Gathering)

Le Évaluations partagées Standardized Information Gathering Questionnaire (SIG) est utilisé pour obtenir la documentation d'évaluation requise auprès d'un tiers. Le contact de tiers peut charger une feuille de calcul SIG préremplie ou répondre à un questionnaire sous forme de formulaire qui est importé dans l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : SIG Questionnaire Integration version 20.1.x dispose de modèles SIG pour 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021. Si un fournisseur charge une version antérieure au SIG 2021, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les réponses aux questions qui ne correspondent pas sont importées avec des réponses vides auxquelles le fournisseur doit répondre ultérieurement.

Installez : GRC Intégration SIG Questionnaire

Le GRC module d'extension : SIG Questionnaire Integration installe les modèles de questionnaire SIG à utiliser avec l'application GRC: Gestion des risques liés aux tiers .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk.admin, admin

Effectuez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation sans faille.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les modules d'extension ServiceNow sont activés.	Activez le module d'extension Gestion des risques liés aux tiers (com.sn_vdr_risk_asmt). Pour vérifier que ce module d'extension est activé, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des risques liés aux tiers et les instructions d'activation d'une application GRC autorisée à partir de : ServiceNow® StoreActiver une application autorisée GRC ServiceNow Store et Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   Une liste des applications disponibles pour l'installation s'affiche.
3. Localisez l'application, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Installer**.
   L'application installe : les modules d'extension GRCGestion des risques liés aux tiers (com.sn_vdr_risk_asmt) et GRC SIG Questionnaire Integration (com.sn_sig_asmt).

> **Remarque :** Lors de la désinstallation de l'application, cochez la case pour conserver les types de profils, les profils et les indicateurs.

Vérifier l'intégration du SIG Questionnaire dans Gestion des risques liés aux tiers

Après avoir installé l'intégration SIG Questionnaire, vérifiez que les modèles de questionnaire SIG sont disponibles dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Avant de commencer

Rôle requis : Responsable des risques de tiers (sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaire**.
2. Confirmez que les questionnaires suivants sont disponibles.
   - SIG Full 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021
   - SIG Core 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021
   - SIG Lite 2025, 2024, 2023, 2022 et 2021

Gouvernance, risque et conformité Accélérateurs de cas d'utilisation

Les accélérateurs de cas d'utilisation peuvent inclure des champs d'application prédéfinis, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, des audits, des plans de tests, des tableaux de bord et des rapports qui offrent aux clients une longueur d'avance au niveau opérationnel lors de l'adoption de divers réglementations et cadres de travail.

Utilisez la documentation suivante pour les fonctions d'installation, de vérification et de génération de rapports des accélérateurs de cas d'utilisation GRC sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque accélérateur de cas d'utilisation nécessite que les ServiceNow GRC produits soient installés et activés sur votre instance.

Accélérateur du Cyber Risk Institute

Le Cyber Risk Institute (CRI) s'efforce de collaborer avec les secteurs financiers et les régulateurs pour rationaliser la normalisation de la gestion des risques. Pour une meilleure gestion de la cyberconformité, CRI fournit un profil CRI avec le consensus du secteur financier.

Le profil du cadre CRI s'aligne sur NIST CSF v2.0. Le profil et les évaluations CRI vous aident à mettre en œuvre le cadre CRI afin d'améliorer la gestion de la conformité. Ce cadre comprend des énoncés de diagnostic détaillés tels que des objectifs de contrôle alignés sur le NIST CSF 2.0 qui correspondent aux références réglementaires des services financiers telles que les citations des services financiers du FFIEC CAT et d'autres.

Dans le cadre de l'accélérateur du Cyber Risk Institute (CRI), vous pouvez :

- Importez un profil CRI contenant les documents de référence, le contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle pertinents basés sur le CSF NIST.
- Rationalisez le processus de conformité grâce à la hiérarchisation et à la sélection automatisées des évaluations CRI, effectuées à l'aide du moteur d'évaluation intelligent.
- Créez automatiquement des contrôles en fonction du niveau et générez un score de conformité à partir des réponses d'évaluation CRI, qui se déploient jusqu'au niveau de l'entité.

Pour en savoir plus, consultez :

- Réaliser un questionnaire de hiérarchisation CRI pour déterminer la valeur de niveau de l'entité.
- Vérifiez le NIST CSF Use Case Accelerator.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cybersecurity Controls Accelerator

Cela Cybersecurity Controls Accelerator ™ permet aux utilisateurs d'adopter facilement les contrôles CIS du Center for Internet Security ™ pour améliorer leur préparation globale à la sécurité et leur posture de cyberdéfense.

L'adoption du contrôle CIS est encore améliorée en ciblant les principales méthodologies de cybersécurité en fonction de la maturité et du niveau de préparation de l'utilisateur.

Le Cybersecurity Controls Accelerator contient le document de référence de la version 7.1 des contrôles CIS, 191 contenus des documents de référence CIS associés et 191 objectifs de contrôle CIS liés aux contenus des documents de référence.

L'application Technology Controls Monitoring Accelerator (com.sn_grc_infosec), qui doit également être téléchargée pour utiliser le , comprend 171 modèles d'indicateurs Cybersecurity Controls Accelerator prédéfinis (26 de base) mappés sur les contrôles CIS. Ces modèles d'indicateurs fournissent une validation des contrôles automatisée et une surveillance continue.

Prise en charge des contrôles ™ CIS v8

À partir de la mise en Zurich production, Cybersecurity Controls Accelerator prend en charge les documents de référence CIS Controls ™ v8, les citations et les objectifs de contrôle associés aux citations.

Contenu pour CSA CCM v4.0

À partir de la Zurich version, Cybersecurity Controls Accelerator prend en charge le contenu de la matrice de contrôles dans le cloud de Cloud Security Alliance (CSA CCM v4.0), comme le document de référence, le contenu du contenu des documents de référence et les objectifs de contrôle.

Télécharger le Cybersecurity Controls Accelerator

Avant d'exécuter l'application GRC : Cybersecurity Controls Accelerator dans votre instance, vous devez la télécharger à partir du .ServiceNow Store

Avant de commencer

Avant d'exécuter l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- GRC : Gestion de la politique et de la conformité
- GRC:Profils
- GRC : Technology Controls Monitoring Accelerator

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Surveillance des contrôles de cybersécurité

Après avoir accédé à , Cybersecurity Controls Accelerator vous pouvez surveiller les contrôles à l'aide de ces modules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cybersecurity Controls Accelerator modules

Application/ Module	Description
Contrôles CIS	
Documents de référence	Le module **Sources de référence** fournit une liste de documents de référence, y compris les documents de référence CIS Controls v7.1 et v8. Les documents de référence comprennent des références aux citations et aux objectifs de contrôle. Les documents de référence sont stockés dans la table Documents de référence [sn_compliance_authority_document].
Contenu des documents de référence	Le module **Contenu des documents de référence** fournit une liste des contenus des documents de référence contenus dans le document de référence CIS Controls v7.1 et v8. Chaque citation peut inclure un ou plusieurs objectifs de contrôle et fait référence à : • Références de contenu • Objets d'informations Les citations sont stockées dans la table de citation [sn_compliance_citation].
Objectifs de contrôle	Le module **Objectifs de contrôle** fournit une liste des objectifs de contrôle associés aux contenus des documents de référence dans le document de référence CIS Controls v7.1 et v8. Chaque objectif de contrôle peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants : • Types d'entité • Entités supplémentaires • Politiques • Contrôles • Modèles des indicateurs • Exceptions de politique • Problèmes • Déclarations de risque • Références de contenu Les objectifs de contrôle sont stockés dans la table Objectif de contrôle [sn_compliance_policy_statement]
Modèles des indicateurs	Le module **Modèles d'indicateur** fournit une liste de modèles d'indicateur prédéfinis mappés aux contrôles CIS. Les modèles d'indicateur automatisent la validation des contrôles et assurent une surveillance continue. Référence du modèle d'indicateur à Contenu [sn_grc_m2m_ind_temp_cont]

Comme mentionné précédemment, l'application Technology Controls Monitoring Accelerator (com.sn_grc_infosec) est une application dépendante lorsque vous téléchargez l'application Cybersecurity Controls Accelerator . L'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des modèles d'indicateurs prédéfinis mappés aux contrôles CIS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous décidez de ne pas implémenter l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous pouvez toujours utiliser pour Technology Controls Monitoring Accelerator valider la conformité avec CIS et ISO 27002 via Unified Compliance Framework (UCF) à partir de l'application Gestion de la politique et de la conformité . Pour plus d'informations, consultez Technology Controls Monitoring Accelerator.

Contrôles UCF mappés aux modèles d'indicateur

Si vous utilisez les documents de référence CIS ou ISO importés depuis UCF, vous pouvez toujours gérer les activités de conformité à l'aide des modèles d'indicateurs surveillés automatiquement 285 (171 CIS et 114 ISO).

Les 171 modèles d'indicateurs sont mappés aux 171 objectifs de contrôle CIS fournis avec l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Remarque : les informations contenues dans les 26 modèles d'indicateurs de base sont tirées de diverses ServiceNow applications ITx, comme illustré dans l'exemple suivant.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS

Contrôle CIS	Description	ITx Applications sources
Contrôle CIS 1.1	Utilisez un outil de détection actif pour identifier les équipements connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour l'inventaire des actifs matériels.	Découverte
Contrôle CIS 1.2	Utilisez un outil de découverte passive pour identifier les périphériques connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour automatiquement l'inventaire des actifs matériels de l'organisation.	Découverte
Contrôle CIS 1.4	Tenir un inventaire précis et à jour de tous les actifs technologiques susceptibles de stocker ou de traiter des informations. Cet inventaire doit inclure tous les actifs matériels, qu'ils soient connectés ou non au réseau de l'organisation.	Découverte
Contrôle CIS 1.5	Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse du réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données et le département de chaque actif et si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau.	Découverte
Contrôle CIS 1.6	Assurez-vous que les actifs non autorisés sont retirés du réseau, mis en quarantaine ou que l'inventaire est mis à jour en temps opportun.	Découverte
Contrôle CIS 1.7	Utilisez le contrôle d'accès au niveau du port, conformément aux normes 802.1x, pour contrôler les appareils qui peuvent s'authentifier sur le réseau. Le système d'authentification doit être lié aux données de l'inventaire des actifs matériels pour garantir que seuls les appareils autorisés peuvent se connecter au réseau.	Découverte
Contrôle CIS 1.8	Utilisez les certificats clients pour authentifier les ressources matérielles qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation.	Découverte
Contrôle CIS 2.1	Tenir à jour une liste de tous les logiciels autorisés requis dans l'entreprise à des fins commerciales sur n'importe quel système d'entreprise.	Gestion des actifs logiciels
Contrôle CIS 2.2	Assurez-vous que seules les applications logicielles ou les systèmes d'exploitation actuellement pris en charge par le fournisseur du logiciel sont ajoutés à l'inventaire de logiciels autorisés de l'organisation. Le logiciel non pris en charge doit être étiqueté comme non pris en charge dans le système d'inventaire.	Gestion des actifs logiciels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS (suite)

Contrôle CIS	Description	ITx Applications sources
Contrôle CIS 2.3	Utilisez les outils d'inventaire logiciel dans toute l'organisation pour automatiser la documentation de tous les logiciels sur les systèmes d'entreprise.	Gestion des actifs logiciels
Contrôle CIS 2.4	Le système d'inventaire des logiciels doit suivre le nom, la version, l'éditeur et la date d'installation de tous les logiciels, y compris les systèmes d'exploitation autorisés par l'organisation.	Gestion des actifs logiciels
Contrôle CIS 2.5	Le système d'inventaire logiciel doit être lié à l'inventaire des actifs matériels afin que tous les appareils et logiciels associés soient suivis à partir d'un emplacement unique.	CMDB
Contrôle CIS 3.1	Utilisez un outil d'analyse des vulnérabilités à jour et conforme au SCAP pour analyser automatiquement tous les systèmes du réseau sur une base hebdomadaire ou plus fréquente afin d'identifier toutes les vulnérabilités potentielles sur les systèmes de l'organisation.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle CIS 3.2	Effectuez une analyse des vulnérabilités authentifiée avec des agents s'exécutant localement sur chaque système ou avec des scanners distants configurés avec des droits élevés sur le système testé.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle CIS 3.6	Comparez régulièrement les résultats des analyses de vulnérabilité consécutives pour vérifier que les vulnérabilités ont été corrigées en temps opportun.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle CIS 3.7	Utilisez un processus d'évaluation des risques pour classer par ordre de priorité le rattrapage des vulnérabilités détectées.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle CIS 15.1	Tenez un inventaire des points d'accès sans fil autorisés connectés au réseau câblé.	CMDB
Contrôle CIS 16.1	Tenez à jour un inventaire de chacun des systèmes d'authentification de l'organisation, y compris ceux situés sur site ou chez un fournisseur de services à distance.	CMDB
Contrôle CIS 18.5	Utilisez uniquement des algorithmes de chiffrement standardisés et largement révisés.	Découverte
Contrôle CIS 18.8	Établissez un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles, notamment en fournissant un moyen aux entités externes de contacter votre groupe de sécurité.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle CIS 19.1	S'assurer qu'il existe des plans d'intervention écrits qui définissent les rôles du personnel ainsi que les phases de traitement/gestion des incidents.	Security Incident Response
Contrôle CIS 19.2	Attribuez des titres de poste et des tâches liées à la gestion des incidents informatiques et réseau à des personnes spécifiques et assurez le suivi et la documentation tout au long de l'incident jusqu'à sa résolution.	Security Incident Response
Contrôle CIS 19.3	Désignez le personnel de direction, ainsi que les remplaçants, qui soutiendront le processus de gestion des incidents en jouant des rôles décisionnels clés.	Security Incident Response
Contrôle CIS 19.4	Élaborez des normes à l'échelle de l'organisation concernant le temps nécessaire aux administrateurs système et aux autres membres du personnel pour signaler les événements anormaux à l'équipe de gestion des incidents, les mécanismes	Security Incident Response

Traduction automatique

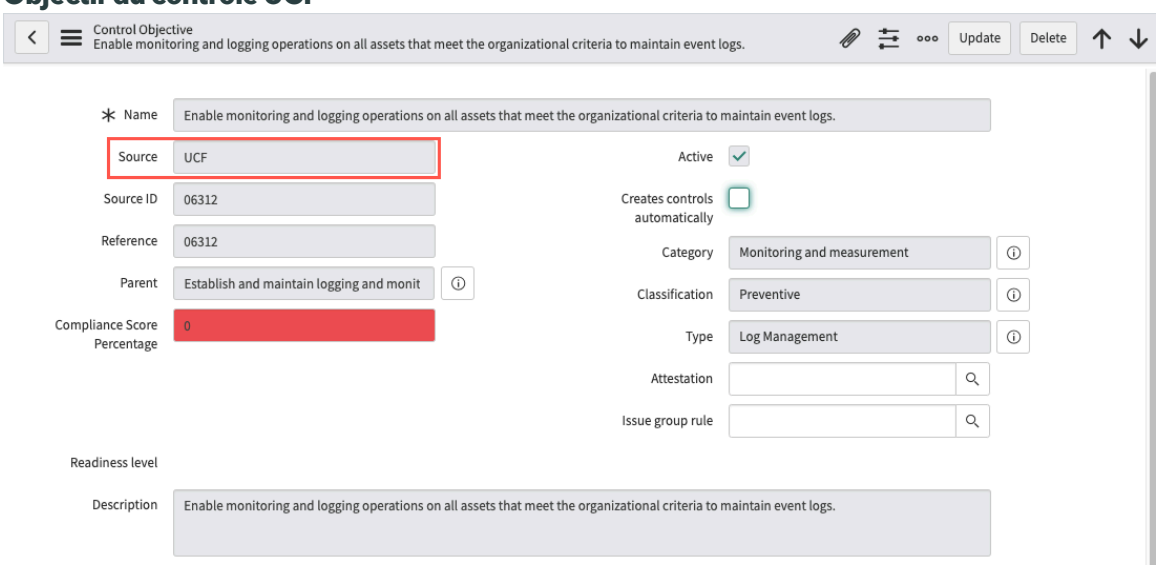
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS (suite)

Contrôle CIS	Description	ITx Applications sources
	de ce type de génération de rapports et le type d'informations à inclure dans la notification d'incident.	
Contrôle CIS 19.6	Publier des informations pour tous les membres du personnel concernant le signalement des anomalies et des incidents informatiques à l'équipe de gestion des incidents. Ces informations devraient être incluses dans les activités de sensibilisation courantes des employés.	Security Incident Response
Contrôle CIS 19.8	Créez un schéma de notation et de hiérarchisation des incidents basé sur l'impact connu ou potentiel sur votre organisation. Utilisez le score pour définir la fréquence des mises à jour d'état et des procédures d'escalade.	Security Incident Response

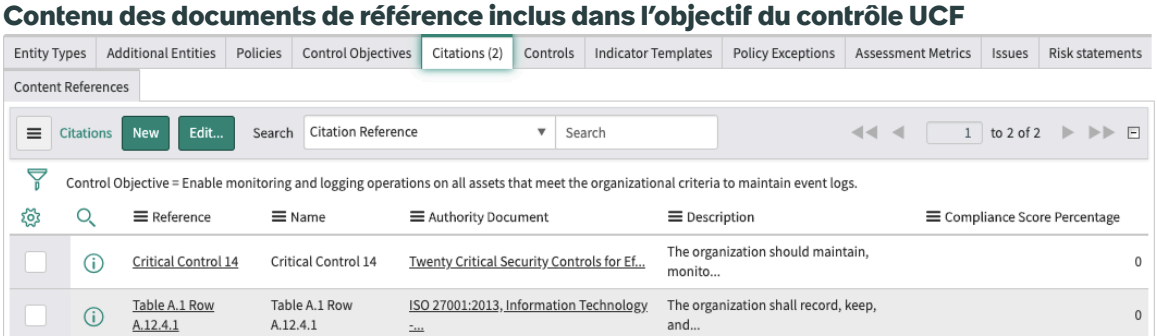
Les objectifs de contrôle qui sont téléchargés à partir d'UCF ont UCF comme source, comme indiqué ci-dessous.

Objectif du contrôle UCF



Si vous cliquez sur la liste connexe **Contenu des documents de référence** , vous pouvez voir que deux contenus des documents de référence sont présents : l'un obtenu à partir de CIS et l'autre à partir de documents de référence ISO 27001 d'UCF.

Contenu des documents de référence inclus dans l'objectif du contrôle UCF



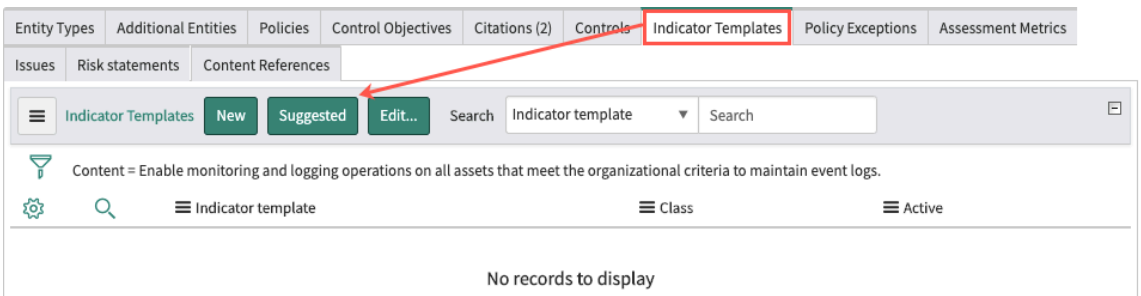
Ces citations vous permettent d'utiliser les contrôles CIS téléchargés à partir d'UCF au lieu des contrôles CIS inclus dans l'application Cybersecurity Controls Accelerator , tout en associant les contrôles aux modèles d'indicateurs fournis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

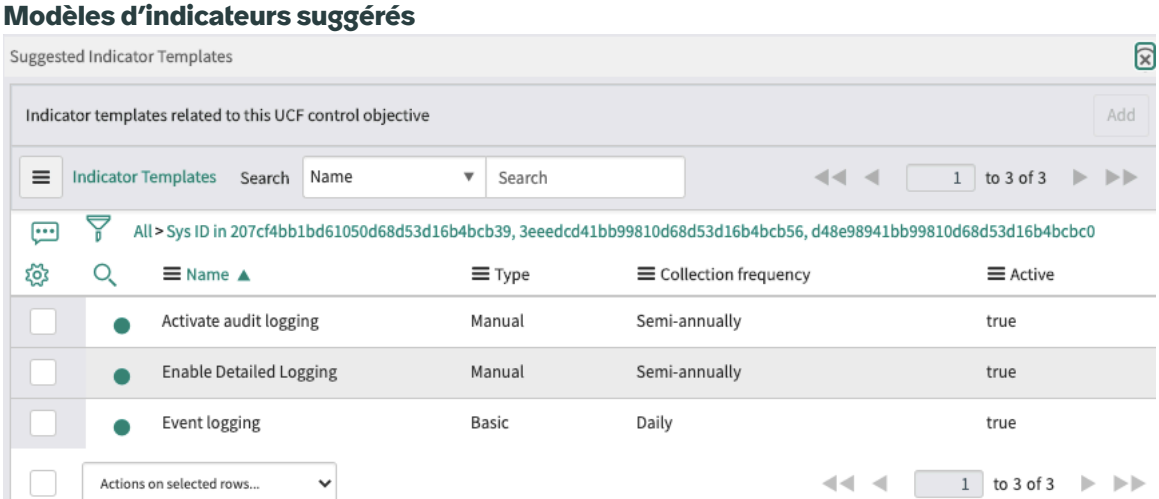
Si vous souhaitez associer cet objectif de contrôle UCF à des modèles d'indicateur similaires, vous pouvez cliquer sur la liste connexe **Modèles d'indicateur** , puis sur le bouton **Suggéré** .

Liste connexe Modèles d'indicateur



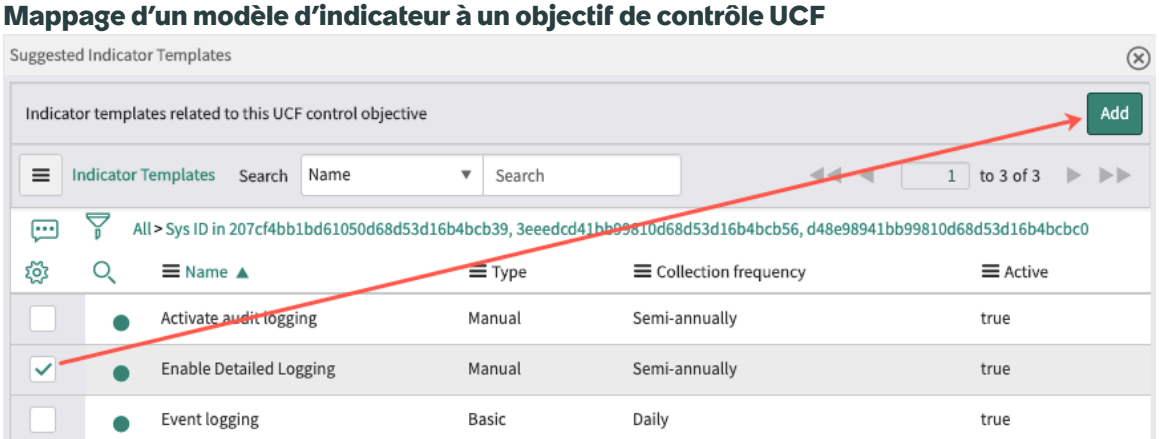
Une liste de modèles d'indicateurs pouvant s'appliquer à l'objectif de contrôle sélectionné s'affiche.

Modèles d'indicateurs suggérés



Sélectionnez les modèles d'indicateurs que vous voulez mapper à l'objectif de contrôle UCF et cliquez sur **Ajouter**.

Mappage d'un modèle d'indicateur à un objectif de contrôle UCF



Accélérateur de contrôle des services financiers

L'accélérateur de contrôle des services financiers donne aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption du contrôle des services financiers. Lorsque l'accélérateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est téléchargé et activé dans les applications GRC, les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle préconfigurés.

Contenu pour le Conseil d'examen des institutions financières fédérales (FFIEC)

À partir de la version Zurich, Accélérateur de contrôle des services financiers prend en charge le contenu FFIEC tel que le document de référence, les citations et les objectifs de contrôle pour :

- Manuel d'examen informatique de l'architecture, de l'infrastructure et des opérations (AIO) du FFIEC
- Manuel d'examen FFIEC Business Continuity Management (BCM) IT
- Manuel d'examen informatique du FFIEC Développement, acquisition et maintenance (DAM).

Contenu pour le département des services financiers de l'État de New York (NYDFS)

À partir de la version Zurich, Financial Services Control Accelerator prend en charge le deuxième amendement du deuxième amendement du NYCRR 500 du New York State Department Of Financial Services (NYDFS), tel que le document de référence, les citations et les objectifs de contrôle.

Cet accélérateur comprend également la mise en correspondance des objectifs de contrôle et des citations du FFIEC et du NYDFS avec les citations et les objectifs de contrôle du CRI. Pour plus d'informations, consultez Accélérateur du Cyber Risk Institute.

Avant d'exécuter l'application Accélérateur de contrôle des services financiers, vous devez télécharger et activer les applications GRC suivantes :

- GRC : Policy and Compliance Management
- GRC: Profiles

Remarque : Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Contrôle des services financiers Contrôles d'accélérateur

Une fois que vous avez accédé à l'accélérateur de contrôle des services financiers, vous pouvez accéder aux données de différents régulateurs à l'aide de ces modules.

Modules d'accélérateur de contrôle des services financiers

Application/Module	Description
Documents de référence	Le module Sources de référence fournit une liste de documents de référence, y compris les documents de référence du FFIEC et du NYDFS. Les documents de référence comprennent des références aux citations et aux objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'accélérateur de contrôle des services financiers (suite)

Application/Module	Description
	Les documents de référence sont stockés dans la table Documents de référence [sn_compliance_authority_document].
Contenu des documents de référence	Le module Citations fournit une liste des citations contenues dans le document de référence du FFIEC et du NYDFS. Chaque citation peut inclure des références de contenu. Les citations sont stockées dans la table de citation [sn_compliance_citation].
Objectifs de contrôle	Le module Objectifs de contrôle fournit une liste des objectifs de contrôle associés aux citations dans le document de référence du FFIEC et du NYDFS. Chaque objectif de contrôle peut inclure une ou plusieurs références de contenu. Les objectifs de contrôle sont stockés dans la table Objectif de contrôle [sn_compliance_policy_statement].

NIST CSF Use Case Accelerator

Cela NIST CSF Use Case Accelerator donne aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption du NIST CSF. Lorsque l'accélérateur est téléchargé et activé dans les applications GRC, des politiques préconfigurées, des champs d'application (profils, recommandations de type de profil), des indicateurs, des risques et d'autres éléments GRC apparaissent.

Qui utilise le NIST CSF Use Case Accelerator

Profil	Description
Responsable de la gestion des risques	Veille à ce que les risques soient identifiés et gérés de façon uniforme dans l'ensemble de l'organisation. Accès défini aux sections suivantes : • **CSF NIST** > **Vue d'ensemble** • **CSF NIST** > **Cadre de travail principal** • **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** • **CSF NIST** > **Contenu**
Agent de sécurité	Traite les lacunes, les contrôles non conformes, les risques, les problèmes, les indicateurs défaillants et les plans d'action pour la cybersécurité des organisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Description
	Accès défini aux sections suivantes : • **CSF NIST** > **Cadre de travail principal** • **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail**
Fournisseur de contrôle	Aide à créer une bibliothèque des contrôles de cybersécurité pour l'organisation. Accès défini aux sections suivantes : • **CSF NIST** > **Cadre de travail principal** • **CSF NIST** > **Contenu**
Administrateur système	Accès aux sections suivantes : **CSF NIST** > **Administration**
Administrateur GRC	Accès aux sections suivantes : **CSF NIST** > **Administration**

Installer NIST CSF Use Case Accelerator

Le NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator est utilisé avec les applications GRC principales : Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques et Gestion de l'audit applications.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun. Effectuez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation sans faille.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications suivantes ont été installées : • Gestion de la politique et de la conformité • Gestion des risques • Gestion de l'audit	Pour vérifier que ces applications sont activées, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
Vérifiez que vous disposez des rôles requis.	L'administrateur système (admin) attribue les rôles suivants : • Gestion de la politique et de la conformité rôles ◦ Créateur d'attestation (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrateur de conformité (sn_compliance.admin) ◦ Développeur de conformité (sn_compliance.developer) ◦ Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de configuration	Description
	◦ Lecteur de conformité (sn_compliance.reader) ◦ Utilisateur de conformité (sn_compliance.user) • Gestion des risques rôles ◦ Administrateur des risques (sn.risk.admin) ◦ Lecteur de risque (sn.risk.reader) ◦ Gestionnaire des risques (sn.risk.manager) ◦ Utilisateur Risk (sn.risk.reader) • Gestion de l'audit rôles ◦ Administrateur d'audit (sn_audit.admin) ◦ Développeur d'audit (sn_audit.developer) ◦ Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager) ◦ Utilisateur de l'audit (sn_audit.user) ◦ Auditeur externe (sn_audit.external_auditor)

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Localisez l'application **GRC : NIST CSF Accelerator** .
4. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case **Données de démonstration** .
5. Cliquez sur **Installer**.

Vérifiez le NIST CSF Use Case Accelerator

Après avoir installé GRC : NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator, examinez la structure de l'application, le contenu de base et les données de démonstration, si sélectionnés lors de l'installation NIST CSF .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et examinez les rôles installés avec l'application NIST CSF .

   Ces rôles contiennent nist_csf dans leur nom ; Par exemple, sn_irm_nist_csf.security_officer. Les rôles sont associés à NIST CSF des modules d'application pour fournir un accès en fonction du rôle de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le rôle d'utilisateur de base NIST CSF est nécessaire pour accéder à l'application. Ce rôle contient les rôles de lecteur ou d'utilisateur de la ServiceNow® suite d'applications GRC.

2. Dans le navigateur d'application, tapez **NIST CSF** et vérifiez le contenu principal de l'application.

Accédez à la	Vérifier
CSF NIST > **Contenu** > **Documents de référence**	Examinez les documents de référence installés pour NIST CSF.
CSF NIST > **Contenu** > **Contenu des documents de référence**	Examinez les contenus des documents de référence installés pour NIST CSF.
CSF NIST > **Contenu** > **Objectifs de contrôle**	Examinez les objectifs de contrôle installés pour NIST CSF.
CSF NIST > **Contenu** > **Déclarations de risque**	Passez en revue les cadres du risque et les déclarations de risque installés pour NIST CSF.
CSF NIST > **Contenu** > **Modèles de test**	Examinez les modèles de test installés pour NIST CSF.
CSF NIST > **Contenu** > **Modèles des indicateurs**	Passez en revue les modèles d'indicateurs installés pour NIST CSF.
CSF NIST > **Contenu** > **Types d'attestations**	Passez en revue les types d'attestation de contrôle installés pour NIST CSF.
CSF NIST > **Contenu** > **Types d'évaluation**	Passez en revue les types d'évaluation des risques installés pour NIST CSF.

3. Validez le contenu de démonstration de l'application, le cas échéant.

Accédez à la	Vérifier
CSF NIST > **Orienter les cibles**	Passez en revue les exemples de cibles installées dans le système en vue de leur utilisation avec l'application NIST CSF .
Administration utilisateurs > **Utilisateurs**	Passez en revue les exemples d'utilisateurs de profil installés dans le système pour une utilisation avec l'application NIST CSF . Les ID d'utilisateur de ces utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la	Vérifier
	se terminent par . Le LCR et son nom contient du LCR.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Classes de profil**	Effectuez une recherche de classes de profil avec le champ **Nom** contenant **avec NIST**. Examinez leurs relations en examinant leur déploiement jusqu'au champ dans les classes de profil respectives.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**	Effectuez une recherche de types d'entité avec le champ **Nom** commençant par **NIST CSF**.
Politique et Conformité > **Politiques et procédures** > **Tous les contrôles**	Effectuez une recherche de tous les contrôles faisant référence à des **objectifs de contrôle** avec une **source = CSF NIST**.
Risque > **Registre des risques** > **Tous les risques**	Effectuez une recherche de tous les risques en faisant référence aux **déclarations de risque** avec une **source = CSF NIST**.
Audit > **Test de l'audit** > **Plans de tests**	Effectuez une recherche de plans de test avec des **modèles de test** commençant par **NIST CSF**.
Politique et Conformité > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche de tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risque > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche de tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST CSF**.
Politique et Conformité > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risque > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Politique et Conformité > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche de toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risque > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche de toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST CSF**.

Traduction automatique

NIST CSF Concepts de support

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des NIST CSF conseils.

Concept	Description
Cible	La cible est le fondement du NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator et de tous les concepts connexes. La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept d'entités dans les applications principales GRC . Ils sont

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	éventuellement liés à des profils, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation.
Infrastructure critique (ou critique dans l'utilisation de NIST CSF l'application)	Systèmes et actifs physiques ou virtuels vitaux qui ont un impact sérieux sur la cybersécurité, la sécurité économique nationale et la santé ou la sécurité publique nationale.
Niveaux d'implémentation	Aide une organisation à visualiser les risques de cybersécurité et les processus qu'elle utilise pour gérer ces risques. Les niveaux sont classés par ordre de priorité pour atteindre les objectifs de cybersécurité. Avec les applications, les NIST CSF organisations peuvent évaluer les cibles à partir de la vue de niveau d'implémentation, qui utilise l'attribut Tier sur la table cible.
Activité de cybersécurité	Les politiques et exigences en matière de cybersécurité se trouvent dans l'application ServiceNow® GRC Gestion de la politique et de la conformité . L'application fournit des lignes directrices pour comprendre les résultats en matière de cybersécurité à atteindre afin de renforcer les pratiques de cybersécurité et d'améliorer la conformité en matière de sécurité. Ces activités dans l'application NIST CSF AS sont une combinaison d'une cible, d'une fonction et d'une catégorie. NIST CSF Les activités évaluent les exigences en matière de cybersécurité pour les cibles, ce qui fournit des informations détaillées sur les lacunes, les contrôles non conformes, les risques, les problèmes, les indicateurs défaillants et les plans d'action, et quand ils sont traités. En outre, ils aident les organisations à renforcer leur position en matière de conformité en matière de sécurité.
Fonctions	Les fonctions organisent les activités de cybersécurité de base à leur plus haut niveau. Ces fonctions sont Identifier, Protéger, Détecter, Répondre, Récupérer et Gouverner. Ils aident une organisation en organisant les informations, en permettant de prendre des décisions en matière de gestion des risques, en traitant les menaces et en tirant les leçons des activités précédentes pour améliorer sa gestion des risques de cybersécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	Dans NIST CSF, les fonctions sélectionnent des résultats de cybersécurité pertinents pour les activités et les organisent.
Catégorie	Les catégories sont les subdivisions de fonctions qui sont divisées en groupes de résultats de cybersécurité. Parmi les exemples de catégories figurent : Gestion des actifs, Gestion des identités et contrôle d'accès, et Processus de détection. Les sous-catégories sont utilisées pour diviser une catégorie en résultats spécifiques des activités techniques et de gestion. Ils fournissent un ensemble de résultats qui peuvent aider à soutenir l'atteinte des résultats dans chaque catégorie. Voici quelques exemples de sous-catégories : les systèmes d'information externes sont catalogués, les données au repos sont protégées et les notifications des systèmes de détection sont examinées. Le cadre de base identifie les catégories et sous-catégories sous-jacentes pour chaque fonction en tant que politiques de cybersécurité et leurs détails en tant qu'énoncés de politique. Les NIST CSF catégories définissent les activités de cybersécurité pour les cibles et utilisent les sous-catégories associées pour évaluer les besoins en matière de cybersécurité afin de fournir des informations supplémentaires.
État d'implémentation	État de l'activité de cybersécurité, qu'elle soit mise en œuvre ou prévue pour l'avenir. Il est possible de documenter l'état de mise en œuvre d'une activité de cybersécurité.
Écarts	Objectifs de contrôle de la politique de cybersécurité qui n'ont aucun contrôle en place pour le profil de la cible identifié dans l'activité de cybersécurité.
Contrôles non conformes	Contrôles de cybersécurité considérés comme non conformes en raison de problèmes d'implémentation et qui ont été trouvés pour l'entité de la cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité.
Risques	Risques associés aux contrôles mis en œuvre pour l'entité de la cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité.
Problèmes	Problèmes avec les contrôles et les risques de l'entité de la cible, qui sont identifiés dans l'activité de cybersécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
Indicateurs défaillants	Indicateurs défaillants des contrôles et des risques implémentés pour l'entité de la cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité.
Plans d'action	Plans d'action pour les problèmes de l'entité de la cible, qui sont identifiés dans l'activité de cybersécurité.

Tables du CSF NIST

Quelques tables sont impactées par les directives du CSF du NIST.

Table	Objectif
Cible [sn_grc_target]	La cible est un composant de table de conception principal à partager entre les packs de contenu d'application ServiceNow GRC et de cas d'utilisation GRC. La cible est similaire dans son objectif, mais elle est utilisée pour suivre tous les attributs spécifiques aux packs de contenu de cas d'utilisation. Deux enregistrements cibles ne peuvent pas faire référence à la même entité à tout moment.
Activité du CSF NIST [sn_irm_nist_csf_nist_csf_activity]	La table Activité du CSF NIST est utilisée pour suivre l'activité de cybersécurité pertinente pour une cible. L'activité permet également d'effectuer une analyse des écarts qui identifie les écarts, les contrôles non liés aux plaintes, les risques, les problèmes, les indicateurs défaillants et les plans d'action pour une activité de cybersécurité.
Écarts [sn_irm_nist_csf_m2m_policy_state_nist_csf_act]	La table Écarts dans le CSF NIST est utilisée pour suivre les objectifs de contrôle qui ne sont pas encore implémentés en tant qu'écarts. Ce tableau est pratique pour générer des rapports et effectuer des analyses. Il s'agit d'une table m2m qui associe les écarts aux cibles.
Contrôle non conforme [sn_irm_nist_csf_m2m_cxontrols_nist_csf_act]	La table Contrôle non conforme de NIST CSF est utilisée pour suivre les contrôles identifiés comme non conformes. Seuls les objectifs de contrôle de cybersécurité tels que définis par le noyau du cadre de travail qui sont implémentés en tant que contrôles et non conformes sont suivis. Ce tableau est pratique pour générer des rapports et effectuer des analyses. Il s'agit d'une table m2m qui associe les contrôles non conformes aux cibles.
Risque [sn_irm_nist_csf_m2m_risks_nist_csf_activities]	La table des risques dans le CSF NIST est utilisée pour suivre les risques associés aux contrôles qui ont été implémentés pour les objectifs de contrôle de cybersécurité tels que définis par le noyau du cadre de travail. Ce tableau est pratique pour générer des rapports et effectuer des analyses. Il s'agit d'une table m2m qui associe les risques aux cibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Objectif
Problème [sn_irm_nist_csf_m2m_issues_nist_csf_act]	La table des problèmes dans le CSF NIST est utilisée pour suivre les problèmes associés aux contrôles qui ont été implémentés pour les objectifs de contrôle de cybersécurité tels que définis par le cadre de travail principal. Les problèmes de risques associés à ces contrôles sont également inclus dans la mesure. Ce tableau est pratique pour générer des rapports et effectuer des analyses. Il s'agit d'une table m2m qui associe les problèmes aux cibles.
Plan d'action [sn_irm_nist_csf_m2m_remediation_nist_csf_act]	La table Plan d'action du CSF NIST est utilisée pour suivre les plans d'action identifiés pour les problèmes. Ce tableau est pratique pour générer des rapports et effectuer des analyses. Il s'agit d'une table m2m qui associe des plans d'action (tâches de rattrapage) à des cibles.
Indicateurs défaillants [sn_irm_nist_csf_m2m_indicators_nist_csf_act]	La table Indicateurs défaillants du CSF NIST est utilisée pour suivre les indicateurs défaillants de la cible et du contrôle ou du risque. Ce tableau est pratique pour générer des rapports et effectuer des analyses. Il s'agit d'une table M2M qui associe les indicateurs ayant échoué aux cibles.
Objectifs de contrôle associés [sn_compliance_m2m_policy_stmt_policy_stmt]	La table Objectifs de contrôle associés dans NIST CSF est utilisée pour suivre les associations entre les objectifs de contrôle. Dans l'implémentation de base, les objectifs de contrôle parents et enfants sont pris en charge, mais ce tableau introduit un concept permettant de relier les objectifs de contrôle au même niveau.

Tableaux de bord et rapports NIST CSF Use Case Accelerator

Le contient divers rapports. Le NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator contient une variété de rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections du NIST CSF processus :

Rapports Vue d'ensemble

Dépôts disponibles sous **CSF NIST** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Cadre de travail principal	Fournit une vue d'ensemble des politiques de cybersécurité organisées par les NIST CSF fonctions.
Cibles critiques	Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques par classe d'entité ou par niveaux.
Cibles critiques manquant d'activités de cybersécurité	Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques qui manquent d'activités de cybersécurité par classe d'entité ou par niveaux.
Activités actuelles de cybersécurité	Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité actuellement effectuées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble

Dépôts disponibles sous **CSF NIST** > **Vue d'ensemble.**

(suite)

Rapports	Objectif
Activités de cybersécurité souhaitées	Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité souhaitées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité.
Résumé de l'analyse des écarts	Fournit un résumé des lacunes, des contrôles non conformes, des risques, des problèmes, des indicateurs d'échec et des plans d'action pour les cibles regroupées par cybersécurité, fonctions de cybersécurité ou les cibles elles-mêmes.

Rapports de profilage du cadre de travail

Rapports disponibles sous **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Écarts	Affiche une vue d'ensemble des lacunes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les écarts sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions.
Risques	Affiche une vue d'ensemble des risques qui existent pour les activités de cybersécurité. Les risques sont regroupés par politiques, classe de profil, entités ou fonctions.
Contrôles non conformes	Affiche une vue d'ensemble des contrôles non conformes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les contrôles non conformes sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions.
Indicateurs défaillants	Affiche une vue d'ensemble des indicateurs d'échec pour les activités de cybersécurité. Les indicateurs sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.
Problèmes	Affiche une vue d'ensemble des problèmes pour les activités de cybersécurité. Les problèmes sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.
Plans d'action	Affiche une vue d'ensemble des plans d'action existants pour les activités de cybersécurité. Les plans d'action sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.

NIST CSF Vue d'ensemble des processus

La NIST CSF structure de navigation facilite la gestion de la cybersécurité du NIST grâce à des activités d'identification et de hiérarchisation, comme décrit dans les publications spéciales du NIST Framework for Improving Critical Infrastructure Cybersecurity version 1.1 et version 2.0 .

NIST CSF Vue d'ensemble des processus

1. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité identifient des catégories et des sous-catégories comme des politiques de cybersécurité.
2. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité donnent la priorité aux activités de cybersécurité.
3. Surveiller le tableau de bord Vue d'ensemble NIST CSF

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifier le noyau du cadre de travail

Au sein de l'application NIST CSF , la section **Cadre de travail principal** est utilisée pour identifier les catégories et sous-catégories en tant que politiques de cybersécurité et leurs politiques de déclaration.

L'application utilise des catégories pour définir les activités de cybersécurité des cibles et des sous-catégories pour évaluer les exigences en matière de cybersécurité afin de fournir des détails supplémentaires sur la conformité.

Avec NIST CSF des conseils, l'application regroupe des catégories et sous-catégories en fonctions et les représente en tant qu'activités. Le utilise NIST CSF les cinq modules suivants pour désigner les fonctions individuelles :

- Identifier
- Protéger
- Détecter
- Répondre
- Récupérer
- Piloter

Chaque module pointe vers un groupe d'objectifs de politique et de contrôle liés à cette fonction.

Passer en revue le noyau du cadre de travail

Passez en revue le noyau de l'infrastructure activé avec l'application NIST CSF .

Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSF NIST** > **Cadre de travail principal** puis sélectionnez l'un des modules suivants :
   - **Identifier**
   - **Protéger**
   - **détecter**
   - **Répondre**
   - **Récupérer**
   - **Piloter**
2. Dans le formulaire Politique à Objectifs de contrôle, cliquez sur l'une des déclarations de politique pour examiner les informations.

   Remarque : Les déclarations de politique sont regroupées par politiques en fonction des NIST CSF lignes directrices.

3. Si nécessaire, mettez à jour l'enregistrement avec des informations supplémentaires.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aligner et hiérarchiser les activités de cybersécurité

Au sein de l'application NIST CSF , la section **Profilage du cadre de travail** est utilisée pour aider une organisation à aligner et à hiérarchiser ses activités de cybersécurité sur ses besoins, sa tolérance au risque et ses ressources.

Tout d'abord, une cible est créée à partir d'une entité ou d'un type d'entité. Le flux d'application commence à **Orient Targets**. L'utilisateur localise une cible et la configure pour l'utiliser en NIST CSF fournissant des informations de base. Ensuite, l'utilisateur identifie si la cible est critique et établit un niveau pour la cible conformément aux directives du NIST.

Remarque : Le NIST recommande de se concentrer sur les cibles critiques pour hiérarchiser les risques de cybersécurité.

Ensuite, les utilisateurs enregistrent leurs activités de cybersécurité. Les activités demandent aux utilisateurs d'identifier les cibles, les fonctions et les catégories qui lui sont associées.

Remarque : Ces activités sont créées de manière unique afin d'éviter de créer des activités en double pour les mêmes cibles.

Au fur et à mesure que les activités sont créées, les utilisateurs déterminent l'état d'implémentation de ces activités.

Ensuite, les utilisateurs effectuent une analyse des écarts sur les activités de cybersécurité. L'analyse donne un aperçu détaillé de la position de sécurité et évalue la cible pour une activité de cybersécurité spécifique.

La ServiceNow® GRC suite d'applications joue un rôle crucial dans le suivi des données qui activent ces mesures. L'application NIST CSF est conçue pour fournir le cadre de cybersécurité, mais elle est entièrement activée par le ServiceNow® GRC produit.

Générer une cible pour une entité

Générez un enregistrement cible pour une entité afin de suivre NIST CSF les attributs de cette entité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procédure

1. Générez une cible pour une entrée.

a. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** et sélectionnez l'un des modules suivants :

- **Types d'entités**
- **Mes entités**
- **Toutes les entités**

b. Sélectionnez l'un des enregistrements.

c. Dans le formulaire Entité, cliquez sur **Générer la cible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque vous cliquez sur Générer la cible, la cible est générée uniquement si l'entité n'a pas été utilisée pour d'autres cadres de travail, tels que GDPR DPIA.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Identifiez la cible.

a. Accédez à la **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Orienter les cibles**.

b. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .

c. Confirmez que la cible apparaît dans la liste.

Configurer la cible pour NIST CSF le cadre de travail

Configurez un enregistrement cible à utiliser avec le cadre de travail NIST CSF après avoir identifié une cible.

Avant de commencer

NIST CSF Rôle requis : aucun. sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Orienter les cibles**.

2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .

3. Ouvrez l'enregistrement cible.

4. Cliquez sur le champ **Cadre de travail** et sélectionnez **CSF NIST**.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

6. Dans la liste Cibles, ouvrez à nouveau l'enregistrement.

7. Vérifiez les informations dans le formulaire Cible.

8. Dans la section CSF NIST, renseignez les champs (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Critique	Case à cocher qui indique que la cible est ciblée pendant les cyber-risques. Le CSF NIST recommande aux organisations de donner la priorité aux activités de cybersécurité pour les cibles critiques
Couche	Hiérarchisation d'une cible qui décrit sa capacité à faire face aux cyber-risques.

9. Cliquez sur la liste connexe **Activités** et validez les activités associées à la cible.

Cible d'orientation

Une fois que vous avez identifié une cible, orientez-la à utiliser avec le cadre de travail NIST CSF.

Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin.

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Orienter les cibles**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement.
4. Vérifiez **que leCSF NIST** est sélectionné dans le champ Cadre.
5. Assurez-vous que les champs du formulaire NIST CSF sont exacts.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une activité

Créez une activité de cybersécurité pour une cible.

Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive, sn_irm_nist_csf.security_officer ou sn_irm_nist_csf.control_provider

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Créer une activité** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire d'activité du CSF NIST

Champ	Description
Numéro	Numéro qui identifie l'activité.
Cible	Nom de la cible à laquelle l'activité est associée.
Fonction	Type d'activités de fonction qui sont regroupées. ○ Identifier ○ Protéger ○ Détecter ○ Répondre ○ Récupérer ○ Piloter
Catégorie	Activité de cybersécurité identifiée comme une politique.
État d'implémentation	État de l'activité, qu'elle soit en cours d'exécution ou qu'il s'agisse d'une activité planifiée.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : Chaque fois qu'une activité de cybersécurité est créée, le système valide l'unicité de la combinaison de la cible, de la fonction et de la catégorie.

Effectuer une analyse de lacunes

Effectuez une analyse des lacunes des activités de cybersécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Le processus d'analyse des écarts ne doit pas prendre plus d'une minute. Une tâche hebdomadaire qui exécute l'analyse des écarts pour les utilisateurs afin que les mesures soient à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Analyse de lacunes**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement cible.
4. Cliquez sur la liste connexe **Activités** et sélectionnez l'activité.
5. Examinez l'activité et cliquez sur **Analyse** de lacunes pour lancer l'analyse de lacunes.
6. Pour afficher les objectifs de contrôle de la politique de cybersécurité qui n'ont aucun contrôle en place pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Écarts** .
7. Pour afficher les problèmes liés aux contrôles de cybersécurité non conformes en raison de problèmes d'implémentation, cliquez sur la liste connexe **Contrôles non conformes** .
8. Pour afficher les indicateurs défaillants des contrôles et des risques pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **des indicateurs défaillants** .
9. Pour afficher les risques associés aux contrôles pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Risques** .
10. Pour afficher les problèmes liés aux contrôles et aux risques pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Problèmes** .
11. Pour afficher les plans d'action pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Plans d'action** .
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Examiner le plan d'action

Examinez les tâches de rattrapage créées pour les contrôles ou les risques associés aux activités de cybersécurité. Vous ne pouvez modifier ou mettre à jour les plans d'action que si vous disposez de privilèges suffisants pour la GRC suite.

Avant de commencer

Gestion de la politique et de la conformité Rôle requis : admin

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive, sn_irm_nist_csf.security_officer ou sn_irm_nist_csf.control_provider

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans d'action sont généralement créés dans le ServiceNow® produit GRC via les Gestion de la politique et de la conformité applications , Gestion des risques ou Gestion de l'audit .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSF NIST** > **Profilage du cadre de travail** > **Plan d'action**.
2. Recherchez un plan d'action à l'aide des paramètres qui lui sont associés, tels que le problème, le contrôle ou le risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez l'enregistrement.
4. Passez en revue le plan d’action.

NIST RMF Use Case Accelerator

Cela NIST RMF Use Case Accelerator donne aux clients une longueur d’avance opérationnelle lors de l’adoption du NIST RMF. Lorsque l’accélérateur est téléchargé et activé dans les applications GRC, des politiques préconfigurées, des champs d’application (profil, recommandations de type de profil), des indicateurs, des risques et d’autres éléments GRC apparaissent.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d’utiliser l’application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Qui utilise le NIST RMF Use Case Accelerator

Profil	Description
Responsable de la gestion des risques	Veille à ce que les risques soient identifiés et gérés de façon uniforme dans l’ensemble de l’organisation. Accès défini aux sections suivantes : • **NIST RMF** > **Vue d'ensemble** • **NIST RMF** > **Classer en catégories** • **NIST RMF** > **Sélectionner** • **NIST RMF** > **Implémenter** • **NIST RMF** > **Évaluer** • **NIST RMF** > **Autorisation** • **NIST RMF** > **Moniteur** • **NIST RMF** > **Contenu**
Agent ordonnateur	Confirme qu’une cible fonctionne avec un niveau de risque acceptable. Accès défini aux sections suivantes : • Tous les modules de **NIST RMF** > **Vue d'ensemble** > • **NIST RMF** > **Autorisation** > **Cibles** • **NIST RMF** > **Autorisation** > **Mes approbations**
Agent de sécurité	Fournit un aperçu et une compréhension des procédures et des options de sécurité actuelles pour une cible, et implémente les contrôles, gère les problèmes et termine les tâches de rattrapage Accès défini aux sections suivantes : • **NIST RMF** > **Classer en catégories** • **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Cibles**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Description
	• **NIST RMF** > **Implémenter** • **NIST RMF** > **Évaluer** > **Vue d'ensemble** • **NIST RMF** > **Évaluer** > **Attestations de contrôle** • **NIST RMF** > **Évaluer** > **Efficacité du contrôle** • **NIST RMF** > **Évaluer** > **Tâches de remédiation** • **NIST RMF** > **Autorisation** • **NIST RMF** > **Moniteur**
Fournisseur de contrôle	Aide à la création et à l'adaptation des contrôles de sécurité au sein de l'organisation. Accès défini aux sections suivantes : • **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Passer en revue les contrôles de la base de référence** • **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Adapter les contrôles de base de référence** • **NIST RMF** > **Contenu**
Administrateur système	Accès aux sections suivantes : **NIST RMF** > **Administration**
Administrateur GRC	Accès aux sections suivantes : **NIST RMF** > **Administration**

Installer NIST RMF Use Case Accelerator

Le NIST RMF Use Case Accelerator est utilisé avec les applications GRC principales : Gestion de la politique et de la conformité, Gestion des risques et Gestion de l'audit applications.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Effectuez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation sans faille.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications suivantes ont été installées : • Gestion de la politique et de la conformité • Gestion des risques • Gestion de l'audit	Pour vérifier que ces applications sont activées, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés. Pour en savoir plus sur la configuration et l'activation du module d'extension,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de configuration	Description
	consultez Installer Gestion Gestion des risquesdes risques
Vérifiez que vous disposez des rôles requis.	L'administrateur système (admin) attribue les rôles suivants : • Gestion de la politique et de la conformité rôles ◦ Créateur d'attestation (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrateur de conformité (sn_compliance.admin) ◦ Développeur de conformité (sn_compliance.developer) ◦ Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) ◦ Lecteur de conformité (sn_compliance.reader) ◦ Utilisateur de conformité (sn_compliance.user) • Gestion des risques rôles ◦ Administrateur des risques (sn.risk.admin) ◦ Lecteur de risque (sn.risk.reader) ◦ Gestionnaire des risques (sn.risk.manager) ◦ Utilisateur Risk (sn.risk.reader) • Gestion de l'audit rôles ◦ Administrateur d'audit (sn_audit.admin) ◦ Développeur d'audit (sn_audit.developer) ◦ Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager) ◦ Utilisateur de l'audit (sn_audit.user) ◦ Auditeur externe (sn_audit.external_auditor)

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Localisez l'application **GRC : NIST RMF Accelerator** .
4. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case **Données de démonstration** .
5. Cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifiez le NIST RMF Use Case Accelerator

Après avoir installé GRC : NIST RMF Use Case Accelerator, examinez la structure de l'application, le contenu de base et les données de démonstration, si sélectionnés lors de l'installation NIST RMF .

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et examinez les rôles installés avec l'application NIST RMF .

   Ces rôles contiennent nist_rmf dans leur nom ; Par exemple, sn_irm_nist_rmf.security_officer. Les rôles sont associés à NIST RMF des modules d'application pour fournir un accès en fonction du rôle de l'utilisateur.

   Remarque : Utilisez le rôle d'utilisateur de base NIST RMF pour accéder à l'application. Ce rôle contient les rôles de lecteur ou d'utilisateur de la ServiceNow® GRC suite d'applications.

2. Dans le navigateur d'application, tapez **NIST RMF** et vérifiez le contenu de base de l'application.

Accédez à la	Vérifier
NIST RMF > **Contenu** > **Objectif du contrôle**	Passez en revue les politiques et les objectifs de contrôle installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Déclarations de risque**	Passez en revue les cadres du risque et les déclarations de risque installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Modèles de test**	Examinez les modèles de test installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Modèles des indicateurs**	Passez en revue les modèles d'indicateurs installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Types d'attestations**	Passez en revue les types d'attestation de contrôle installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Types d'évaluation**	Passez en revue les types d'évaluation des risques installés pour NIST RMF.

3. Validez le contenu de démonstration de l'application, le cas échéant.

Accédez à la	Vérifier
NIST RMF > **Analyse de l'impact**	Passez en revue les exemples de cibles installées dans le système en vue de leur utilisation avec l'application NIST RMF .
Administration utilisateurs > **Utilisateurs**	Passez en revue les exemples d'utilisateurs de profil installés dans le système pour une utilisation avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la	Vérifier
	l'application NIST RMF . Les ID d'utilisateur de ces utilisateurs se terminent par . RMF et leurs noms contiennent RMF.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Classes de profil**	Effectuez une recherche de classes de profil avec le champ **Nom** contenant **avec NIST**. Examinez leurs relations en examinant leur déploiement jusqu'au champ dans les classes de profil respectives.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Types de profils**	Effectuez une recherche de types de profils avec le champ **Nom** commençant par **NIST RMF**.
Politique et Conformité > **Politiques et procédures** > **Tous les contrôles**	Effectuez une recherche de tous les contrôles faisant référence aux **objectifs de contrôle** avec une **source = NIST 800-53-r4**.
Risque > **Registre des risques** > **Tous les risques**	Effectuez une recherche de tous les risques en faisant référence aux **déclarations de risque** avec une **source = NIST 800-53-r4**.
Audit > **Test de l'audit** > **Plans de tests**	Effectuez une recherche de plans de test avec **des modèles de test** commençant par **NIST RMF**.
Politique et Conformité > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche de tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Risque > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche de tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST RMF**.
Politique et Conformité > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Risque > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Politique et Conformité > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche de toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Risque > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche de toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a **Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.

Traduction automatique

NIST RMF Concepts de support

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des NIST RMF conseils.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Concept	Description
Cible	La cible est le fondement du NIST RMF Use Case Accelerator et de tous les concepts connexes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept de profils dans les applications principales GRC . Ils sont éventuellement liés à des profils, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation. **Remarque :** Chaque cible NIST RMF représente de manière unique un profil unique tout au long de son cycle de vie RMF.
Confidentialité (C)	La confidentialité est un objectif de sécurité d'une cible et est définie comme l'acte de préserver les restrictions autorisées sur l'accès et la divulgation des informations, y compris les moyens de protéger la vie privée et les informations exclusives. La confidentialité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles
Intégrité (I)	L'intégrité est un objectif de sécurité d'une cible est définie comme un acte de protection contre la modification ou la destruction inappropriée des informations, et comprend la garantie de la non-répudiation et de l'authenticité des informations. L'intégrité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles
Disponibilité (A)	La disponibilité est un objectif de sécurité d'une cible est définie comme l'acte d'assurer un accès et une utilisation rapides et fiables des informations. La disponibilité est exprimée sous forme de valeurs élevée, modérée et faible
Contrôles de la base de référence	Les contrôles de base sont un ensemble de contrôles de sécurité recommandés par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'ils sont mis en œuvre et jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité. Les contrôles de base de référence ont une valeur d'impact désignée qui est une combinaison de valeurs élevées, modérées ou faibles.
Analyse de l'impact	L'analyse d'impact détermine dans quelle mesure les changements proposés ou réels apportés à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent affecter ou avoir affecté l'état de sécurité de la cible. Une cible dans laquelle les trois objectifs de sécurité de CIA sont évalués comme faibles est considérée comme à faible impact et utilise tous les contrôles de sécurité marqués comme valeur d'impact faible. De même, une cible dans laquelle l'un des trois objectifs de sécurité de la CIA est évalué à Modéré est considéré comme ayant un impact modéré et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme une valeur d'impact modéré. De même, une cible dans laquelle l'un des trois objectifs de sécurité de la CIA est évalué comme élevé est considérée comme à impact élevé et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme valeur d'impact élevé.
Assurance	Les contrôles d'assurance augmentent à la fois le niveau de sécurité et le degré de confiance dans l'exactitude, l'exhaustivité et la cohérence de la fonctionnalité des cibles, qui atténuent le risque de sécurité et aident à se conformer aux exigences de sécurité
Commun	Les contrôles communs sont des contrôles qui sont héréditaires par une ou plusieurs cibles
Compensant	Les contrôles compensatoires sont des contrôles qui peuvent être utilisés à la place des contrôles de sécurité de base recommandés et fournir une protection équivalente ou comparable pour les cibles
Supplémentaire	Les contrôles supplémentaires sont des contrôles qui peuvent être utilisés comme contrôles de sécurité supplémentaires pour répondre de manière adéquate aux besoins de gestion des risques d'une cible
Personnalisation	L'adaptation est un processus par lequel une base de référence de contrôle de sécurité est modifiée en fonction : (i) des directives de définition de la portée des cibles ; ii) la spécification des contrôles de sécurité, par exemple, la compensation, si nécessaire ; et (iii) la spécification de l'organisation - paramètres définis dans les contrôles de sécurité via des instructions d'affectation et de sélection explicites

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableaux de bord et rapports NIST RMF Use Case Accelerator

Le NIST RMF Use Case Accelerator contient divers rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections du NIST RMF processus : Catégoriser, Sélectionner, Implémenter, Évaluer, Autoriser et Contrôler.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rapports Vue d'ensemble

Rapports sous **NIST RMF** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Vue d'ensemble de la conformité de la sécurité	Fournit un résumé de la conformité globale des politiques de sécurité.
Vue d'ensemble de la conformité des profils	Fournit un résumé de la conformité globale des profils mettant en œuvre des contrôles de sécurité.
Détails de la conformité de sécurité	Fournit un résumé détaillé de la conformité des politiques de sécurité.
Carte thermique des risques de sécurité inhérents	Carte thermique des risques de sécurité basée sur les résultats qualitatifs inhérents aux risques.
Carte thermique des risques de sécurité résiduels	Carte thermique des risques de sécurité basée sur les résultats qualitatifs résiduels des risques.
Risque de sécurité inhérent	Graphique à bulles des risques de sécurité basé sur les résultats quantitatifs inhérents moyens des risques.
Risque de sécurité résiduel	Graphique à bulles des risques de sécurité basé sur les résultats quantitatifs inhérents moyens des risques.
Perte exposée annuelle inhérente Risque de sécurité	Fournit un aperçu de la perte estimée annualisée (ALE) inhérente pour différents risques de sécurité.
Pertes exposées annuelles résiduelles Risque de sécurité	Fournit un aperçu de la perte estimée annualisée résiduelle (ALE) pour différents risques de sécurité.
Résumé des problèmes	Trace les problèmes notés pour les politiques de sécurité semaine par semaine.

Classer les rapports

Rapports sous **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Vue d'ensemble.**

Cibles sans contrôles de la base de référence	Cibles avec une analyse de l'impact sur la sécurité terminée sans contrôle de base de référence généré. Les contrôles de base sont un ensemble de contrôles de sécurité recommandés par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'ils sont mis en œuvre et jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité. Les contrôles de base de référence à implémenter peuvent être déterminés à partir des déclarations de politique de base de référence recommandées sur la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classer les rapports

Rapports sous NIST RMF > Classer en catégories > Vue d'ensemble. (suite)

Cibles en attente Analyse de l'impact	L'analyse de l'impact sur la sécurité, lorsqu'elle est effectuée par les organisations, détermine dans quelle mesure les changements proposés ou réels apportés à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent affecter ou ont affecté l'état de sécurité de la cible. Les modifications apportées à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent affecter les contrôles de sécurité actuellement en place (y compris les contrôles spécifiques au système, hybrides et communs), produire de nouvelles vulnérabilités dans la cible ou générer des exigences pour de nouveaux contrôles de sécurité qui n'étaient pas nécessaires auparavant.
État des cibles	Cibles organisées par leur état actuel du processus de Risk Management. Le processus de gestion des risques est fourni par le National Institute of Standards and Technology (NIST) Le cadre de gestion des risques (RMF) est un processus discipliné et structuré qui intègre la sécurité de l'information et les activités de gestion des risques.
Impact de la confidentialité	Cibles regroupées pour chaque valeur d'évaluation de confidentialité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit la confidentialité comme la préservation des restrictions autorisées sur l'accès et la divulgation des informations, y compris les moyens de protection de la vie privée et des informations propriétaires. La confidentialité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Impact sur l'intégrité	Cibles regroupées pour chaque valeur d'évaluation d'intégrité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit l'intégrité comme la protection contre la modification ou la destruction inappropriée des informations, et comprend la garantie de la non-répudiation et de l'authenticité des informations. L'intégrité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Impact sur la disponibilité	Cibles regroupées pour chaque valeur d'évaluation de disponibilité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit la disponibilité comme la garantie d'un accès et d'une utilisation rapides et fiables des informations. La disponibilité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Impact	Cibles regroupées pour chaque valeur de cote d'impact. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit l'impact comme la perte de confidentialité, d'intégrité ou de disponibilité susceptible d'avoir : (i) un effet négatif limité ; ii) un effet préjudiciable grave ; ou (iii) un effet négatif grave ou catastrophique sur les opérations organisationnelles, les actifs organisationnels ou les individus. Alors que l'analyse d'impact sur la sécurité est définie comme la détermination par les organisations de la mesure dans laquelle l'état de sécurité est affecté. L'impact est exprimé sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Passer en revue les contrôles de la base de référence	Fournit une vue d'ensemble pour l'étape de sélection de Gestion des risques du NIST du cadre de travail afin de faciliter l'examen des déclarations de politique et des contrôles de base de référence. Sélectionner > NIST RMF > Examiner les contrôles de la base de référence Lance ce tableau de bord
Déclarations de politique de sécurité de base	Les déclarations de politique de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité recommandées par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre et jugées efficaces, atténuent les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.
Contrôles de sécurité	Les contrôles de sécurité de base sont un ensemble de contrôles de sécurité recommandés par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classer les rapports

Rapports sous NIST RMF > Classer en catégories > Vue d'ensemble.

(suite)

de base de référence	œuvre et qui, s'ils sont jugés efficaces, atténueraient le risque de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité.

Rapports de contrôle de la base de référence

Rapports sous NIST RMF > Sélectionner > Passer en revue les contrôles de la base de référence.

Rapports	Objectif
Déclarations de politique de sécurité de base	Les déclarations de politique de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité recommandées par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre et jugées efficaces, atténuent les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.
Contrôles de sécurité de base de référence	Les contrôles de sécurité de base sont un ensemble de contrôles de sécurité recommandés par le National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, s'ils sont jugés efficaces, atténueraient le risque de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité.

Adapter les rapports des contrôles de base de référence

Rapports sous NIST RMF > Sélectionner > Adapter les contrôles de base de référence.

Rapports	Objectif
Déclarations de politique d'assurance de base de référence	Les déclarations de politique d'assurance de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité recommandées par le National Institute of Standards and Technology (NIST), désignées comme des définitions de contrôle d'assurance qui, une fois mises en œuvre, augmentent à la fois la force de la sécurité et le degré de confiance dans l'exactitude, l'exhaustivité et la cohérence de la fonctionnalité et atténueraient le risque de sécurité tout en respectant les exigences de sécurité.
Contrôles d'assurance de base de référence	Les contrôles d'assurance de sécurité de base sont recommandés Ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont désignés comme contrôle d'assurance sont mis en œuvre pour augmenter à la fois la force de la sécurité et le degré de confiance dans le fait que la fonctionnalité est correcte, complète et cohérente et qu'elle atténuerait le risque de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.
Déclarations de politique courantes de base de référence	Les déclarations de politique communes de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST). Lorsqu'elles sont désignées comme définitions des contrôles communs par les organisations, elles indiquent qu'elles sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Adapter les rapports des contrôles de base de référence

Rapports sous NIST RMF > Sélectionner > Adapter les contrôles de base de référence.

(suite)

Rapports	Objectif
Contrôles communs de la base de référence	Les contrôles communs de la sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) en cours d'implémentation qui, lorsqu'ils sont désignés comme contrôles communs par les organisations, indiquent qu'ils sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles.
Déclarations de politique de compensation de base de référence	Les déclarations de politique de compensation de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle de compensation par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être utilisées à la place d'autres contrôles de sécurité et fournir une protection équivalente ou comparable pour les cibles organisationnelles.
Contrôles de compensation de base de référence	Les contrôles compensatoires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, lorsqu'ils sont désignés comme contrôles compensatoires par les organisations, indiquent qu'ils peuvent être utilisés à la place d'autres contrôles de sécurité et fournir une protection équivalente ou comparable pour les cibles organisationnelles.
Déclarations de politique supplémentaires de base de référence	Les déclarations de politique supplémentaires sur la sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont désignées comme des définitions de contrôle supplémentaires par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être ajoutées aux contrôles de sécurité pour répondre de manière adéquate aux besoins de gestion des risques des cibles organisationnelles.
Contrôles supplémentaires de la base de référence	Les contrôles supplémentaires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, lorsqu'ils sont désignés comme contrôles supplémentaires par les organisations, indiquent qu'ils peuvent être ajoutés aux contrôles de sécurité pour répondre de manière adéquate aux besoins de gestion des risques des cibles organisationnelles.

Traduction automatique

Rapports d'attestation et d'évaluation

Rapports sous NIST RMF > Évaluer > Vue d'ensemble.

Rapports	Objectif
Attestations de contrôle terminées	Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management terminées.
Attestations de contrôle à venir Date d'échéance	Affiche le nombre d'attestations de contrôle de NIST Risk Management dues dans les 7 jours.
Attestations de contrôle dues après 7 jours	Affiche le nombre d'attestations de contrôle de NIST Risk Management dues après 7 jours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d'attestation et d'évaluation

Rapports sous **NIST RMF** > **Évaluer** > **Vue d'ensemble.**

(suite)

Rapports	Objectif
Attestations de contrôle non respectées Date d'échéance	Affiche le nombre d'attestations de contrôle de NIST Risk Management qui n'ont pas atteint leur date d'échéance.
Attestations de contrôle par profil	Fournit une vue d'ensemble des attestations de contrôle de NIST Risk Management regroupées par profils.
Attestations de contrôle arrivées à échéance	Fournit une vue d'ensemble des attestations de contrôle de NIST Risk Management regroupées par date d'échéance.
Évaluations des risques terminées	Affiche le nombre d'évaluations des risques de NIST Risk Management terminées.
Date d'échéance à venir des évaluations des risques	Affiche le nombre d'évaluations des risques de NIST Risk Management dues dans les 7 jours.
Évaluations des risques à échéance après 7 jours	Affiche le nombre d'évaluations des risques de NIST Risk Management dues après 7 jours.
Date d'échéance manquée des évaluations des risques	Affiche le nombre d'évaluations des risques de NIST Risk Management qui n'ont pas atteint leur date d'échéance.
Évaluations des risques par profil	Fournit une vue d'ensemble des évaluations des risques de NIST Risk Management regroupées par profils.
Évaluations des risques échues	Fournit une vue d'ensemble des évaluations des risques de la gestion des risques du NIST regroupées par date d'échéance.

Rapports d'approbation

Rapports sous **NIST RMF** > **Autorisation** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
État d'approbation cible	Fournit une vue d'ensemble de l'état actuel des approbations de la cible.
Approbateurs exécutifs des risques	Fournit une vue d'ensemble des cibles telles qu'affectées aux approbateurs du responsable des risques.
Autorisation des approbateurs officiels	Fournit une vue d'ensemble des cibles telles qu'affectées aux approbateurs officiels autorisés.

Rapports de surveillance

Rapports sous **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Profils inefficaces	Nombre total de profils ayant au moins un test de contrôle d'un contrôle de sécurité marqué comme inefficace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de surveillance

Rapports sous **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble.**

(suite)

Rapports	Objectif
Contrôles inefficaces	Nombre total de contrôles de sécurité ayant au moins un test de contrôle marqué comme inefficace.
Plans de tests inefficaces	Nombre total de plans de tests ayant au moins un test de contrôle d'un contrôle de sécurité marqué comme inefficace.
Contrôles non conformes	Nombre total de contrôles de sécurité avec le statut Non conforme.
Risques	Nombre total de risques associés aux contrôles de sécurité.
Problèmes	Nombre total de problèmes liés aux contrôles et aux risques de sécurité.
Conformité vis-à-vis des	Fournit une vue d'ensemble de la conformité des contrôles de sécurité.
Efficacité du profil	Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité des profils dotés de contrôles de sécurité basés sur l'efficacité des tests de contrôle associés.
Efficacité du contrôle	Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité des contrôles de sécurité en fonction de l'efficacité des tests de contrôle associés.
Efficacité du plan de test	Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité du plan de tests des contrôles de sécurité en fonction de l'efficacité des tests de contrôle associés.
Risques	Liste des risques regroupés par profils et associés à des contrôles de sécurité.

NIST RMF Vue d'ensemble des processus

La NIST RMF structure de navigation facilite la gestion des contrôles de sécurité du NIST par le biais d'activités de catégorisation, de sélection, de mise en œuvre, d'évaluation, d'autorisation et de surveillance. Ces contrôles de sécurité sont décrits dans la publication spéciale NIST 800-37.r1.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

NIST RMF Vue d'ensemble des processus

1. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité catégorisent les cibles.
2. Les responsables des risques, les responsables de la sécurité et/ou les fournisseurs de contrôle sélectionnent les définitions de contrôle de base.
3. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité mettent en œuvre des contrôles de sécurité de base.
4. Les accesseurs de sécurité, les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité évaluent les contrôles de sécurité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Gérer et résoudre les problèmes

b. Gérer et traiter les tâches de rattrapage

5. L'ordonnateur, les responsables des risques et/ou les agents de sécurité autorisent les cibles.
6. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité surveillent les contrôles de sécurité :

a. Examiner et gérer les indicateurs

b. Surveiller le tableau de bord Vue d'ensemble NIST RMF

Catégoriser les cibles

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Catégoriser** facilite la catégorisation des cibles par le biais d'une évaluation préliminaire des risques et d'une analyse d'impact.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Tout d'abord, une cible est créée à partir d'une entité ou d'un type d'entité. Le flux d'application commence à l'analyse d'impact. L'utilisateur localise une cible et la configure pour l'utiliser en NIST RMF fournissant des informations de base. Ensuite, l'utilisateur effectue une évaluation préliminaire des risques déterminant la valeur d'impact potentiel sur chacun des paramètres suivants : **confidentialité**, **intégrité** et **disponibilité**. La cote d'impact la plus élevée de ces valeurs détermine la valeur **d'impact** .

Remarque : L'utilisateur peut remplacer la valeur **d'impact** , si nécessaire.

La valeur **Impact** est utilisée pour identifier les déclarations de politique de sécurité de base recommandées pour la cible, sur la base du catalogue des publications spéciales NIST 800-53.r4. L'utilisateur examine les déclarations de politique de sécurité de base et implémente des contrôles de sécurité pour cette cible (par exemple, profil). L'approche standard est décrite dans la Gestion de la politique et de la conformité demande.

Générer la cible à partir du type de profil ou d'entité

Générez un enregistrement cible pour un profil afin de suivre les attributs NIST RMF.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Gestion de la politique et de la conformité

NIST RMF Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l’un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Types de profils**
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Mon profil**
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Tous les profils**
2. Sélectionnez et ouvrez l’enregistrement Type de profil de profil.
3. Cochez **Générer la cible** et cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Identifiez la cible :
   a. Accédez à la **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.
   b. Recherchez la cible à l’aide des champs **Nom** ou **Profil** .
   c. Confirmez que la cible apparaît dans la liste.

Configurer une cible à utiliser avec NIST RMF

Configurez une cible et renseignez les informations de base.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d’utiliser l’application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.
2. Recherchez la cible à l’aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l’enregistrement cible.
4. Dans **Framework**, sélectionnez **NIST RMF** et cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Ouvrez à nouveau l’enregistrement cible et mettez à jour les champs suivants :

   Remarque : Consultez la revue NIST RMF Concepts de support pour obtenir des informations plus détaillées sur ces champs.

   - **État RMF** : identifier l’état actuel NIST RMF de la cible.
   - **Considérations relatives à la définition du champ d’application** : Fournir des conseils sur la sélection des contrôles de sécurité à mettre en œuvre.
6. Vérifiez que les NIST RMF listes connexes sont visibles :
   - Déclarations de politique de base de référence
   - Contrôles de la base de référence
   - Risques
   - Approbations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une évaluation préliminaire des risques et une analyse de l'impact

Effectuez une évaluation préliminaire des risques et une analyse de l'impact de la cible.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement cible.
4. Ouvrez à nouveau l'enregistrement cible et mettez à jour les champs suivants dans la section NIST RMF :

   Remarque : Consultez la revue NIST RMF Concepts de support pour obtenir des informations plus détaillées sur ces champs.

   Section NIST RMF

Champ	Description
Confidentialité	Catégorie cible basée sur la confidentialité. Identifiez l'objectif de sécurité comme suit : élevé, modéré ou faible.
Intégrité	Catégorie cible basée sur l'intégrité. Identifiez l'objectif de sécurité comme suit : élevé, modéré ou faible.
Disponibilité	Catégorie cible basée sur la disponibilité. Identifiez l'objectif de sécurité comme suit : élevé, modéré ou faible.
Impact	Impact sur la fonction d'entreprise si la cible perd sa confidentialité, son intégrité ou sa disponibilité. L'impact est automatiquement déterminé et peut être remplacé.
Considérations de définition du périmètre	Considérations opérationnelles ou environnementales relatives à la définition du champ d'application de la cible.
Responsable de la gestion des risques	Les noms de la personne qui veille à ce que les risques soient identifiés et gérés.
Officiel autorisé	Nom de la personne qui vérifie que la cible opère avec un niveau de risque acceptable.
Justification	Description de la posture de sécurité pour le responsable des risques, l'officiel autorisé et le propriétaire.
État d'approbation	État de la posture de conformité de la cible en matière de sécurité.

5. Vérifiez que les NIST RMF listes connexes sont visibles :
   - Déclarations de politique de base de référence
   - Contrôles de la base de référence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques
- Approbations

6. Accédez à l'onglet **NIST RMF** et passez en revue les **déclarations de politique de base de référence**.
7. Implémentez des contrôles de sécurité pour la cible en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Surveiller la vue d'ensemble de la catégorie NIST RMF

Le NIST RMF tableau de bord d'activité de catégorisation fournit des informations sur l'état général de la cible.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Vue d'ensemble**
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Sélectionner les définitions des contrôles de la base de référence

Dans l'application NIST RMF , la section **Sélectionner** se concentre sur l'examen de l'ensemble initial de définitions de contrôle de base. Vous pouvez également adapter les définitions de contrôle en les balisant en fonction des besoins organisationnels.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Après avoir effectué **l'analyse d'impact**, l'utilisateur sélectionne et adapte les contrôles de base de référence pour cette cible. Un tableau de bord fournit une vue d'ensemble des déclarations de politique de base de référence dans le catalogue, ainsi que le catalogue des contrôles de base de référence en cours d'implémentation.

Ensuite, l'utilisateur adapte les contrôles de base de référence. Un autre tableau de bord contient plusieurs rapports détaillant les déclarations de politique de base de référence ainsi que les contrôles de base de référence étiquetés comme **Assurance**, **Commun**, **Compensation** et **Supplémentaire**.

Remarque : **L'examen des contrôles de base de référence** et l'adaptation **des contrôles de base de référence** exigent que vous implémentiez tous les contrôles nécessaires en suivant les procédures d'application standardGestion de la politique et de la conformité. Revenez à ces tableaux de bord pour la sélection et la personnalisation de ces contrôles.

Passer en revue les contrôles de la base de référence

Passez en revue les déclarations de politique et les contrôles de base de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

L'examen des contrôles de la base de référence exige que vous mettiez en œuvre tous les contrôles nécessaires en suivant les procédures d'application standard Gestion de la politique et de la conformité .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Passer en revue les contrôles de la base de référence**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Implémentez les changements pour les déclarations de politique de base de référence et les contrôles de base de référence en suivant l'application décrite Gestion de la politique et de la conformité selon l'approche standard.

Adapter les contrôles de base de référence

Adaptez les déclarations de politique et les contrôles de base de référence.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Pour adapter les contrôles de base de référence, vous devez implémenter tous les contrôles nécessaires en suivant les procédures d'application standard Gestion de la politique et de la conformité .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Adapter les contrôles de base de référence**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Implémentez les changements pour les déclarations de politique de base de référence et les contrôles de base de référence en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Mettre en place des contrôles de sécurité

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Implémenter** se concentre sur l'implémentation physique des contrôles de sécurité de base. L'application NIST RMF peut également inclure d'autres contrôles de sécurité standard, déjà utilisés par les cibles ou son environnement d'exploitation.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs peuvent afficher une liste de tous les contrôles qui proviennent d'une déclaration de politique NIST 800-53.r4, mettre à jour les détails de l'implémentation et mettre à jour les contrôles.

Remarque : L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule aux contrôles de sécurité. Mettez à jour ces contrôles en suivant les procédures d'application standard Gestion de la politique et de la conformité .

Un aspect important de la mise en œuvre des contrôles consiste à les tester de manière appropriée. Les utilisateurs peuvent afficher une liste de tous les tests de contrôle qui ont été créés pour les contrôles de sécurité avec une source de déclaration de politique NIST 800-53 r4.

Remarque : L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule aux tests de contrôle de sécurité. Mettez à jour ces tests en suivant les procédures d'application standard Gestion de l'audit .

Gérer et implémenter des contrôles

À partir d'une liste de contrôles de sécurité découlant des déclarations de politique NIST 800-53.r4, examinez les contrôles et mettez à jour les détails de l'implémentation.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Implémenter** > **Contrôles actifs**.
2. Examinez chaque contrôle et implémentez-les physiquement en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Gérer et implémenter les tests de contrôle

À partir d'une liste de contrôles de sécurité découlant des déclarations de politique NIST 800-53.r4, examinez les tests de contrôle et mettez à jour les détails de l'implémentation.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Implémenter** > **Tests de contrôle actifs**.
2. Examinez chaque test de contrôle et mettez-les en œuvre physiquement en suivant l'approche standard décrite dans la Gestion de l'audit demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer les contrôles, les risques, les problèmes et les tâches de rattrapage

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Évaluer** implique la réalisation des attestations de contrôle de sécurité, l'évaluation de l'efficacité du contrôle, la gestion des risques et des problèmes associés et l'exécution de tâches de correction.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

De manière générale, l'évaluation implique également la gestion des contrôles, des risques, des problèmes et des tâches de rattrapage qui découlent de la mise en œuvre des contrôles de sécurité.

Remarque : L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule au contenu. Mettez à jour le contenu en suivant les procédures GRC standard, comme indiqué dans les Gestion de la politique et de la conformité applications , Gestion des risques et/ou Gestion de l'audit .

Les utilisateurs peuvent :

- examiner et effectuer les attestations de contrôle actuellement dans le système relatives aux attestations de sécurité NIST RMF
- Afficher tous les tests de contrôle, mettant en évidence le contrôle et l'efficacité actuelle de chaque test de contrôle en place
- Gérer et traiter tous les risques découlant des déclarations de risque ayant une source de contenu NIST 800-53.r4
- Identifier les risques et effectuer leurs évaluations
- afficher une liste des problèmes et des tâches de rattrapage découlant de la mise en œuvre des contrôles de sécurité et des risques associés ayant une source de contenu NIST 800-53 r4

Examiner et effectuer les attestations de contrôle

Examiner et effectuer les attestations de contrôle relatives aux attestations de sécurité NIST RMF.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Attestations de contrôle**.
2. Examinez chaque attestation de contrôle et ses résultats.
3. Effectuez toutes les attestations de contrôle qui vous sont attribuées conformément à l'approche standard décrite dans la Gestion de la politique et de la conformité demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et évaluer l'efficacité du contrôle

Examinez et évaluez l'efficacité des contrôles grâce à l'exécution des tests de contrôle liés à la norme NIST-800.53.r4.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Efficacité du contrôle**.
2. Examinez chaque test de contrôle et les contrôles de sécurité associés.
3. Examinez les résultats de l'efficacité du contrôle dans le système.
4. Effectuez les tests de contrôle qui vous sont attribués en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion de l'audit .

Gérer et traiter les risques

Examinez et gérez tous les risques découlant des déclarations de risque dont le contenu provient de la norme NIST 800-53.r4.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Risques**.
2. Examinez chaque risque et ses déclarations de risque connexes.
3. Gérez et traitez tous les risques en suivant l'approche standard décrite dans la Gestion des risques demande.

Examiner et effectuer des évaluations des risques

Examiner et exécuter les évaluations des risques liées aux évaluations de sécurité NIST RMF.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Évaluations des risques**.
2. Examinez chaque évaluation des risques et ses résultats.
3. Effectuez toutes les évaluations des risques qui vous sont attribuées en suivant l'approche standard décrite dans la Gestion des risques demande.

Gérer et résoudre les problèmes

Examinez tous les problèmes découlant des contrôles et des risques avec la norme NIST 800-53.r4 comme source et traitez-les.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Problèmes**.
2. Examinez les problèmes avec NIST 800-53.r4 comme source.
3. Gérez et traitez tous les risques en suivant l'approche standard décrite dans la Gestion des risques demande.

Gérer et traiter les tâches de rattrapage

Examinez toutes les tâches de remédiation découlant des contrôles et des risques avec la norme NIST 800-53.r4 comme source et traitez-les.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

NIST RMF

sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Tâches de rattrapage**.
2. Examinez les problèmes avec NIST 800-53.r4 comme source.
3. Gérez et traitez tous les risques en suivant l'approche standard décrite dans la Gestion des risques demande.

Surveiller le tableau de bord d'évaluation NIST RMF

Le NIST RMF tableau de bord d'évaluation fournit des informations sur l'état global de la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluer** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Autoriser les cibles

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Autoriser** implique l'autorisation de cibles en fonction de leur conformité et de leur situation vis-à-vis du risque.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Les utilisateurs demandent l'autorisation des parties appropriées directement à partir du formulaire cible.

Autoriser les cibles

Autorisez un enregistrement cible en fonction de la posture de sécurité globale déterminée par l'agent de sécurité.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_official, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Autorisation** > **Cibles**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement cible.
4. Dans la section NIST RFM, examinez le champ **État de l'approbation** .
5. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

Résultats

L'approbation est déclenchée pour la cible.
Si vous êtes un approbateur, utilisez le module **Mes approbations** pour passer en revue la demande d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller le tableau de bord Autoriser NIST RMF

Le NIST RMF tableau de bord Autoriser fournit des informations sur l'état global de la cible.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Autorisation** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Surveiller les contrôles de sécurité

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Surveillance** comprend la surveillance continue des contrôles de sécurité pour les cibles, la documentation des changements apportés à celles-ci ou à leur environnement d'exploitation, la réalisation d'analyses d'impact sur la sécurité des changements associés et la communication de leur état de sécurité aux responsables désignés.

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Le suivi est une étape critique du processus RMF. Les cibles (profils), les contrôles et les plans de test inefficaces peuvent être surveillés en permanence et leurs risques et problèmes connus peuvent être traités. Les contrôles de sécurité doivent être automatiquement surveillés dans la mesure du possible à l'aide d'indicateurs, déclenchant des alertes de correction.

Pour surveiller en permanence un contrôle de sécurité, les utilisateurs peuvent utiliser les modèles d'indicateurs fournis avec l'application NIST RMF Use Case Accelerator , en accédant à **NIST RMF** > **Contenu** > **Modèles des indicateurs**. Les exemples de modèles d'indicateurs et d'indicateurs commencent par **NIST**. Les utilisateurs doivent créer de nouveaux indicateurs, en commençant par **NIST,** pour surveiller les contrôles de sécurité.

Examiner et gérer les indicateurs

Passez en revue tous les indicateurs configurés pour le NIST et gérez-les pour suivre leurs résultats.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Moniteur** > **Indicateurs**.
2. Passez en revue tous les indicateurs en commençant par NIST.
3. Recherchez l'indicateur à l'aide du champ **Nom** .
4. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement d'indicateur.
5. Examinez l'enregistrement et cliquez sur **Enregistrer**.

Surveiller le tableau de bord de surveillance RMF

Le NIST RMF tableau de bord de surveillance fournit des informations sur l'état général de la cible.

Avant de commencer

Remarque : À partir de la version 10.1.0, le sera pris en charge uniquement pour les NIST RMF Use Case Accelerator clients qui utilisent actuellement le produit. Les clients nouveaux et existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Surveillance des autorisations continues. Pour en savoir plus, Autorisation et surveillance en continu.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Passez en revue les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Technology Controls Monitoring Accelerator

Il s'agit Technology Controls Monitoring Accelerator d'une collection de modèles d'indicateurs prédéfinis conçus pour faciliter la collecte de données, la validation et la surveillance continue des contrôles technologiques. Cette application peut être exécutée avec ou Cybersecurity Controls Accelerator en tant qu'application autonome.

Les modèles d'indicateurs contenus dans le Technology Controls Monitoring Accelerator sont liés à des applications spécifiques ServiceNow® pour permettre la validation de la conformité des normes et des cadres de travail tels que :

- Norme ISO/CEI 27001
- Norme ISO/CEI 27002
- Contrôles CIS

Ces modèles d'indicateurs packagés ont également été mappés aux contrôles communs connexes dans Unified Compliance Framework (UCF) pour permettre la validation des contrôles sur un large éventail de réglementations et de normes du secteur. Les modèles d'indicateur peuvent être utilisés pour valider la conformité aux objectifs de contrôle connexes dans les politiques personnalisées. Vous pouvez surveiller les contrôles obtenus via les contrôles ™ CIS ou les contrôles technologiques communs à CIS ou à ISO 27002, même si vous n'êtes pas abonné aux contrôles CIS. Vous pouvez également utiliser les indicateurs de pour surveiller les Technology Controls Monitoring Accelerator données provenant d'UCF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance continue des contrôles ™ CIS v8

Les contrôles ™ CIS sont un ensemble de mesures de protection prioritaires visant à atténuer les cyberattaques contre les systèmes et les réseaux. Ces contrôles sont mappés et référencés par de multiples cadres juridiques, réglementaires et stratégiques. CIS Controls ™ v8 a été amélioré pour continuer à prendre en charge les systèmes et logiciels modernes tels que l'informatique basée sur le cloud, la virtualisation, la mobilité et l'externalisation alors que les entreprises passent à des environnements entièrement cloud et hybrides.

À partir de la Zurich version, fournit des contrôles CIS v8 pré-assemblés et des modèles d'indicateurs pour les surveiller, Technology Controls Monitoring Accelerator ainsi que ses contrôles communs mappés à diverses normes.

Les améliorations suivantes sont prises en charge avec les contrôles ™ CIS v8 :

- Activez la surveillance continue des contrôles ™ CIS v8 à l'aide des modèles d'indicateurs prédéfinis.
- Activez la surveillance des contrôles courants à partir de ISO 27002, PCI DSS 4.0, NIST 800-53, NIST CSF, CSA CCM 4.0 mappés à CIS V8.

Télécharger le Technology Controls Monitoring Accelerator

Avant d'exécuter l'application Technology Controls Monitoring Accelerator dans votre instance, vous devez la télécharger à partir du .ServiceNow Store

Avant de commencer

Si vous avez téléchargé l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous pouvez ignorer cette procédure car elle a été installée en tant que dépendance de l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Avant d'exécuter l'application Technology Controls Monitoring Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- GRC : Gestion de la politique et de la conformité
- GRC:Profils

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Assurez-vous que tous les modèles d'indicateur appropriés sont activés

Lorsque vous téléchargez l'application :Technology Controls Monitoring Accelerator, tous les modèles d'indicateurs GRC sont disponibles, mais ils ne sont pas encore actifs. Avant de les activer, assurez-vous d'avoir activé les applications nécessaires et d'accéder aux tables mappées aux modèles d'indicateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 12.0.1 de l'application Technology Controls Monitoring Accelerator , plusieurs indicateurs manuels ont été convertis en indicateurs de base ou scriptés. Cette automatisation supplémentaire facilite de nombreuses tâches associées à la surveillance continue.

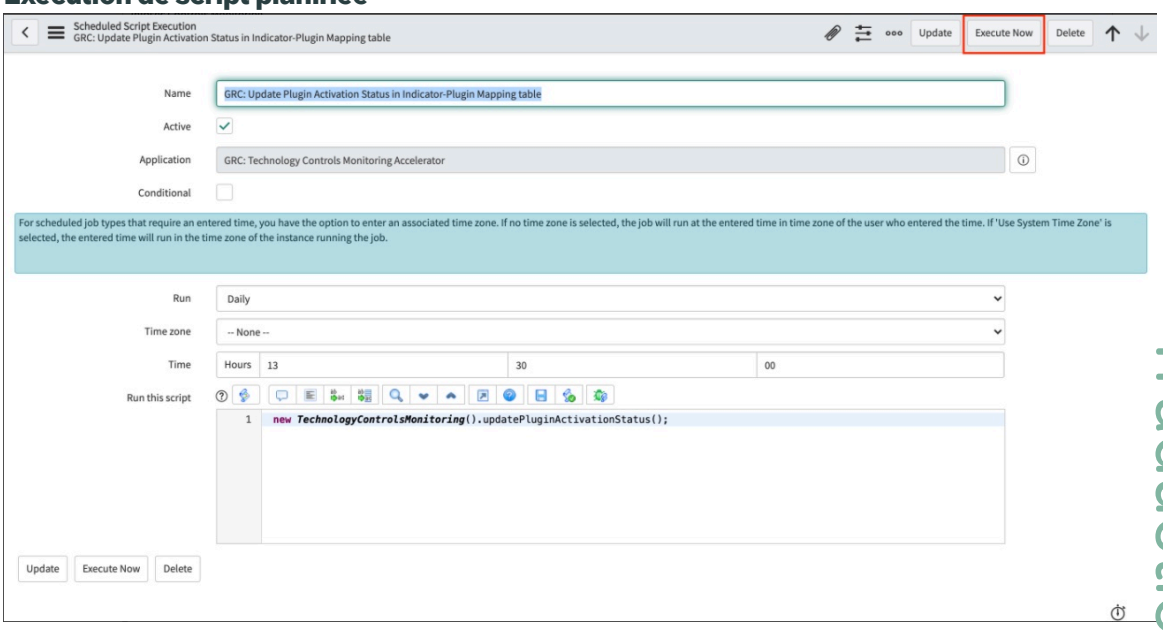
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés**.
2. Localisez et ouvrez **GRC : mettre à jour l'état d'activation du module d'extension dans la table de mappage indicateur-module d'extension**.

Exécution de script planifiée



3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   La tâche analyse le modèle d'indicateur vers la table de mappage du module d'extension [sn_grc_ind_template_plugin_mapping_details] sur votre instance, et 1) détermine quelles applications peuvent utiliser les modèles d'indicateur de surveillance sont installés sur votre instance, et 2) active automatiquement les modèles d'indicateur Technology Controls Monitoring Accelerator qui sont mappés aux tables de ces applications.

> **Remarque :** Vous devez répéter ce processus chaque fois que vous mettez à niveau cette application.

Afficher votre statut opérationnel

Afficher les modules Statut opérationnel pour une liste des contrôles CIS et des contrôles technologiques. Chaque contrôle inclut également la technologie utilisée pour valider la conformité, le type de modèle d'indicateur disponible et la table source du contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_compliance.reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 12.0.2, les modules de statut opérationnel fournissent une vue de tous vos contrôles CIS et/ou modèles d'indicateurs basés sur la norme ISO 27002 mappés à des contrôles CIS/ISO spécifiques en un seul endroit. Ces informations peuvent être utiles pour surveiller vos contrôles et l'intégrité de votre système. L'application est capable d'analyser votre instance et de déterminer les contrôles que vous avez implémentés, ainsi que les différentes technologies disponibles pour valider chaque contrôle et protéger vos données.

À partir de la mise en Zurich production, Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 et des modèles d'indicateurs pré-packagés.

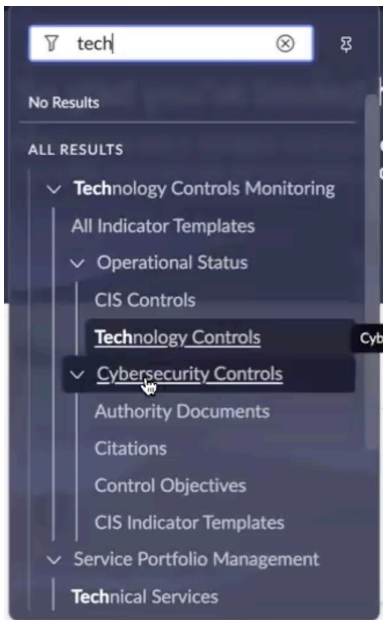
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Surveillance des contrôles technologiques** > **Statuts opérationnels**.

   Vous pouvez afficher le module comme indiqué dans l'exemple.



   Remarque : Le module des contrôles CIS est renommé de Contrôles CIS @R en Contrôles de cybersécurité. Le module Modèles d'indicateur est renommé Modèles d'indicateur CIS.

2. Sélectionnez **Contrôles CIS** ou **Contrôles technologiques**.

   Remarque : L'écran affiché ci-dessous résulte de la sélection **de contrôles CIS**. Les colonnes par défaut seront légèrement différentes si vous sélectionnez **Contrôles technologiques**. Toutefois, vous pouvez sélectionner l'icône d'engrenage pour ajouter ou supprimer des colonnes selon vos besoins.

Statut opérationnel des modèles d'indicateurs

Indicator templates operational status [CIS controls view] Search Control description Search 1 to 20 of 55

All > Control family starts with CIS > Indicator template type != Manual

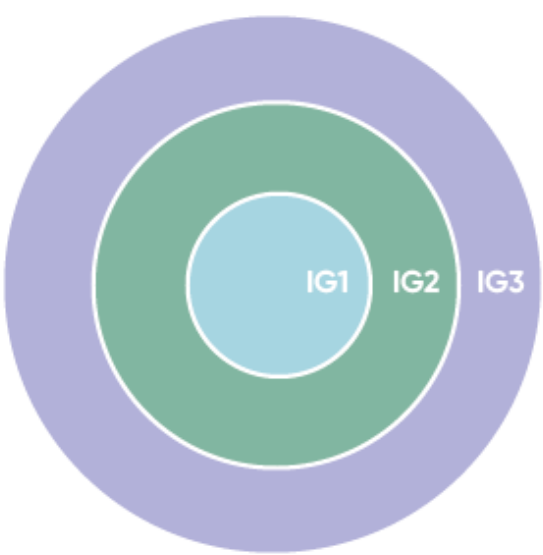
Controls	Control family	Control description ▲	Domain	Implementation Group (IG)	Compliance validated by	Validating technology
CIS Control 6.2	CIS Control 6	Activate audit logging	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 2.6	CIS Control 2	Address unapproved software	Basic	IG1,IG2,IG3	Software Asset Management Professional Core	false
CIS Control 1.6	CIS Control 1	Address Unauthorized Assets	Basic	IG1,IG2,IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 16.13	CIS Control 16	Alert on Account Login Behavior Deviation	Organizational	IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 19.2	CIS Control 19	Assign Job Titles and Duties for Inciden...	Organizational	IG2,IG3	Incident Management	true
CIS Control 4.2	CIS Control 4	Change Default Passwords	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 3.6	CIS Control 3	Compare Back-to-back Vulnerability Scans	Basic	IG2,IG3	Vulnerability Response	false
CIS Control 8.4	CIS Control 8	Configure Anti-Malware Scanning of Remov...	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 8.5	CIS Control 8	Configure Devices Not To Auto-run Content	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 19.8	CIS Control 19	Create Incident Scoring and Prioritizati...	Organizational	IG3	Security Incident Response	false

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque contrôle comprend les informations suivantes.

Statuts opérationnels

Champ	Description
Contrôles	Les commandes incluses lorsque vous téléchargez et activez l'application Cybersecurity Controls Accelerator .
Famille de contrôle et description	Famille et description du contrôle telles que définies dans les contrôles CIS.
Domaine	Domaines des contrôles : ○ Élémentaire ○ Fondamental ○ Organisationnel
Groupe d'implémentation (IG)	Groupe d'implémentation auquel le contrôle est inclus : IG1, IG2 ou IG3. IG1 couvre la plupart des contrôles de sécurité essentiels pour servir de base. Ensuite, si nécessaire pour améliorer votre posture de sécurité, vous pouvez ajouter IG2 et IG3 pour fournir des niveaux de support supplémentaires. Comme illustré ici, IG2 comprend tous les contrôles inclus dans IG1, et IG3 comprend tous les contrôles dans IG1 et IG2. 
Conformité validée par	Technologie installée sur votre instance pour automatiser la validation de vos contrôles.
Validation de la technologie activée ?	Identifie si la technologie spécifiée est activée dans votre instance.
Contrôles implémentés ?	Détermine si vous avez adopté l'objectif de contrôle et si vous l'avez déployé dans votre système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de modèle d'indicateur	Détermine si vous avez défini un type de modèle d'indicateur afin que vous puissiez commencer à valider et à surveiller le contrôle. Les types disponibles sont Basique, Manuel et Script.
Table source	Table source des données surveillées par le contrôle.

Afficher le module Contrôles de cybersécurité

Consultez le module Contrôles de cybersécurité pour obtenir une liste des documents de référence, des contrôles, des objectifs de contrôle et des modèles d'indicateurs CIS mappés à des contrôles CIS spécifiques classés par domaine, groupe d'implémentation et contrôles ISO.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_compliance.reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Les documents de référence, les contrôles et les objectifs de contrôle affichent les données relatives au CIS source, au CIS v8 et au CCM de l'ASC v4. Les filtres de module affichent les données suivantes :

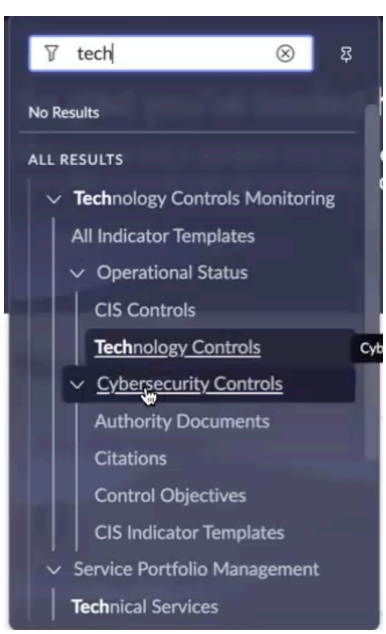
- Source de référence : la source est CIS, CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Contenus des documents de référence : la source est CIS, CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Objectifs de contrôle : la source est CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Modèles d'indicateur : la source est CIS ou CIS v8.

À partir de la mise en Zurich production, Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 et des modèles d'indicateurs pré-packagés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Surveillance des contrôles technologiques** > **Contrôles de cybersécurité**.

   Vous pouvez afficher le module comme indiqué dans l'exemple.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le module des contrôles CIS est renommé de Contrôles CIS @R en Contrôles de cybersécurité. Le module Modèles d'indicateur est renommé Modèles d'indicateur CIS.

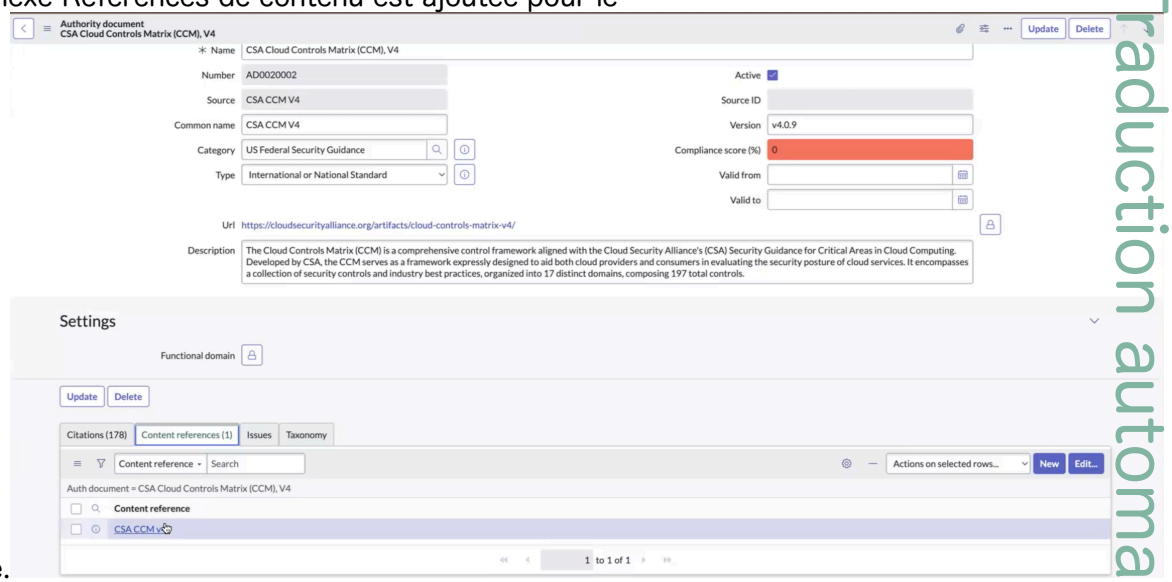
2. **Sélectionnez les documents de référence**.

Les sources de référence pour CIS, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriées comme illustré dans l'exemple.

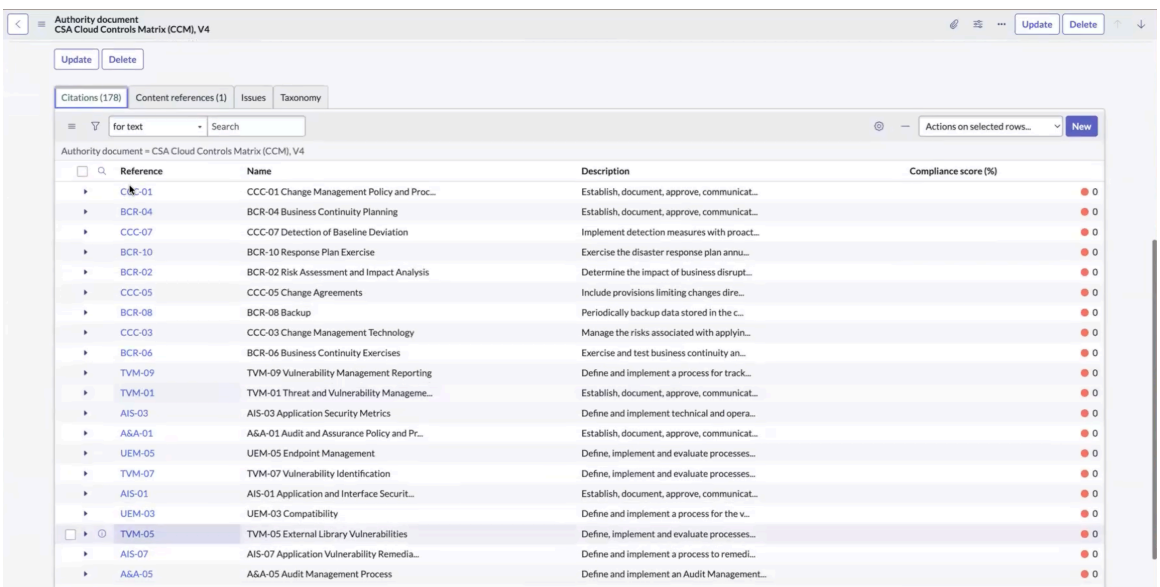


Le document de référence ADCIS10002 est ajouté pour CIS v8. De même, AD0020002 est ajouté pour CSACCMv4.

Pour l'enregistrement du document de référence, la liste connexe Références de contenu est ajoutée pour le mappage.



Les citations associées au document de référence sont affichées dans l'exemple.

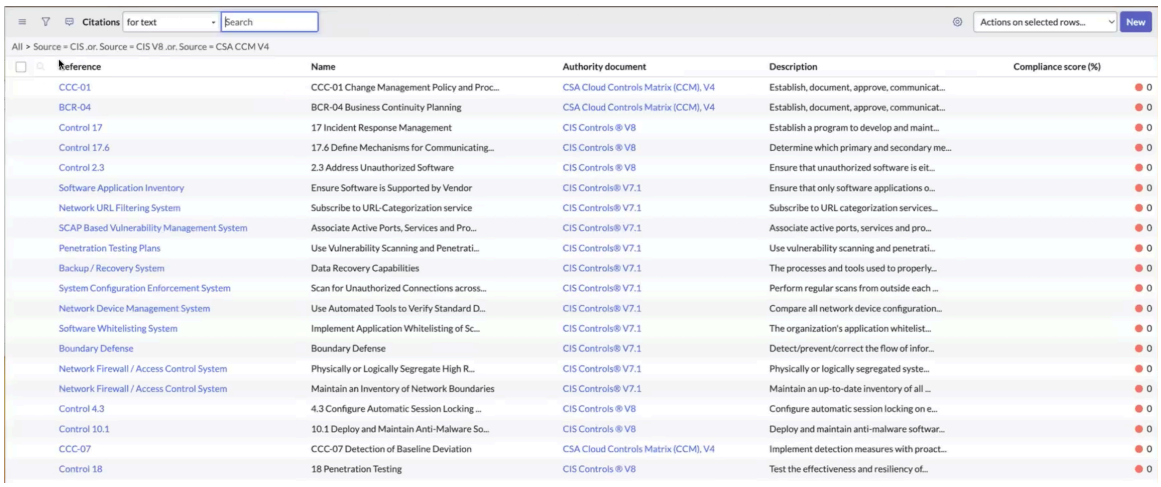


Traduction automatique

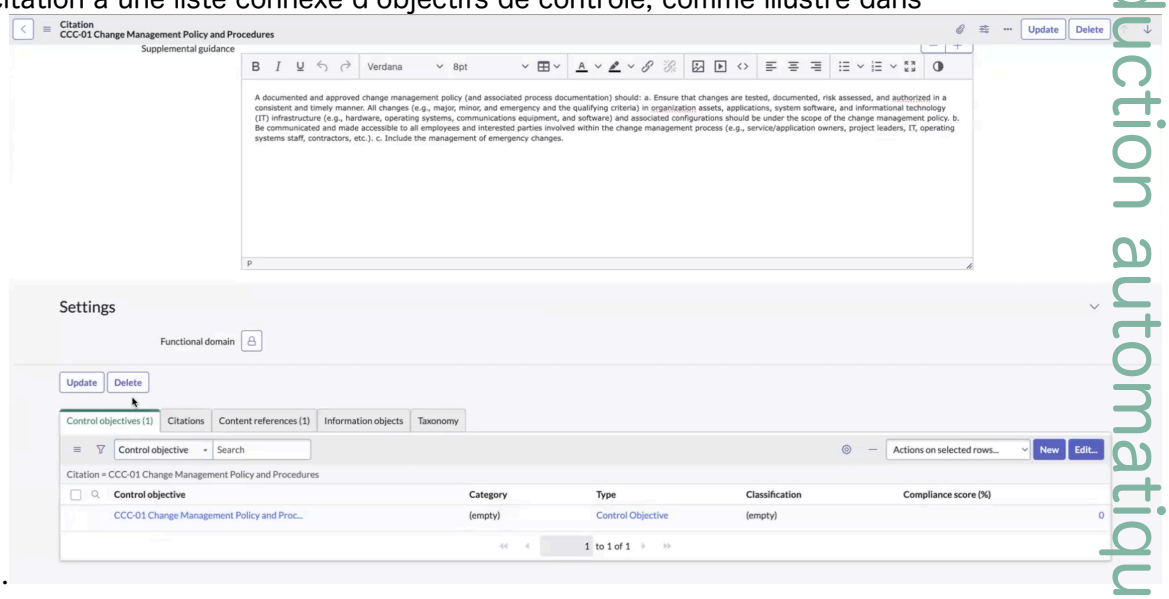
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Sélectionnez un contenu des documents de référence**.

   Les citations pour CIS source, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriées comme illustré dans l'exemple.



   Chaque citation a une liste connexe d'objectifs de contrôle, comme illustré dans l'exemple.

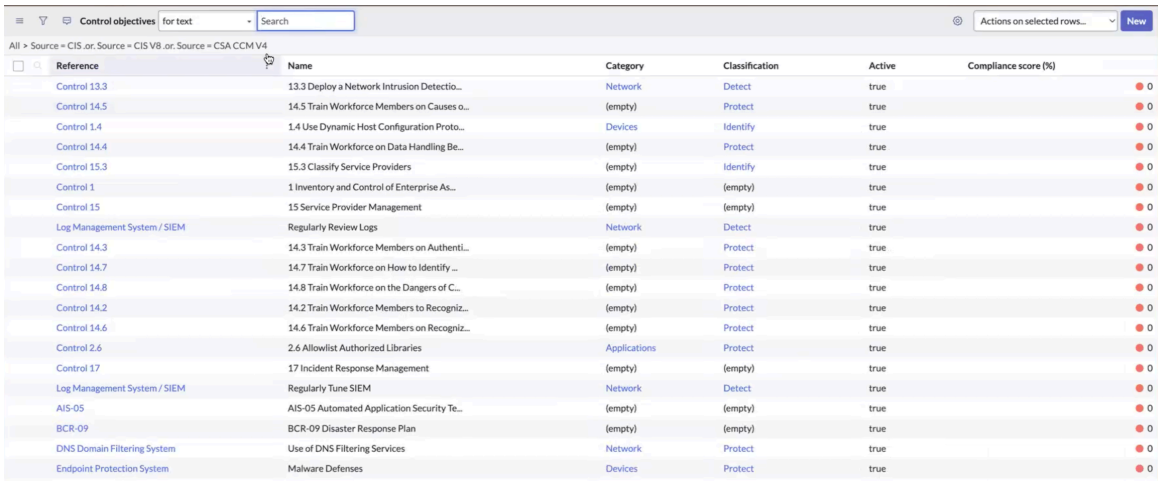


4. **Sélectionnez Objectifs de contrôle**.

   Les objectifs de contrôle pour CIS source, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.

Traduction automatique

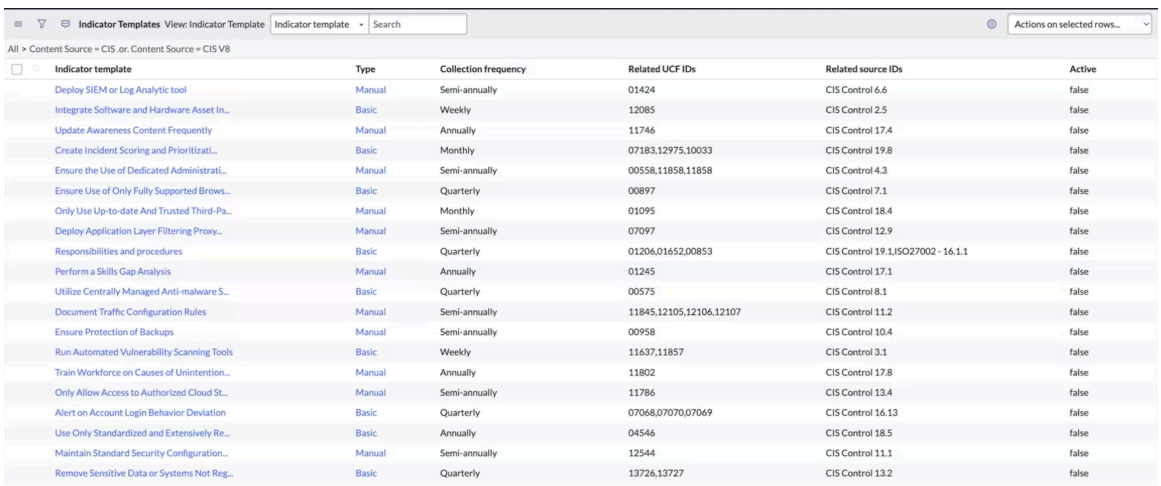
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Reference	Name	Category	Classification	Active	Compliance score (%)
Control 13.3	13.3 Deploy a Network Intrusion Detectio...	Network	Detect	true	0
Control 14.5	14.5 Train Workforce Members on Causes o...	(empty)	Protect	true	0
Control 1.4	1.4 Use Dynamic Host Configuration Proto...	Devices	Identify	true	0
Control 14.4	14.4 Train Workforce on Data Handling Be...	(empty)	Protect	true	0
Control 15.3	15.3 Classify Service Providers	(empty)	Identify	true	0
Control 1	1 Inventory and Control of Enterprise As...	(empty)	(empty)	true	0
Control 15	15 Service Provider Management	(empty)	(empty)	true	0
Log Management System / SIEM	Regularly Review Logs	Network	Detect	true	0
Control 14.3	14.3 Train Workforce Members on Authenti...	(empty)	Protect	true	0
Control 14.7	14.7 Train Workforce on How to Identify ...	(empty)	Protect	true	0
Control 14.8	14.8 Train Workforce on the Dangers of C...	(empty)	Protect	true	0
Control 14.2	14.2 Train Workforce Members to Recogniz...	(empty)	Protect	true	0
Control 14.6	14.6 Train Workforce Members on Recogniz...	(empty)	Protect	true	0
Control 2.6	2.6 Allowlist Authorized Libraries	Applications	Protect	true	0
Control 17	17 Incident Response Management	(empty)	(empty)	true	0
Log Management System / SIEM	Regularly Tune SIEM	Network	Detect	true	0
AIS-05	AIS-05 Automated Application Security Te...	(empty)	(empty)	true	0
BCR-09	BCR-09 Disaster Response Plan	(empty)	(empty)	true	0
DNS Domain Filtering System	Use of DNS Filtering Services	Network	Protect	true	0
Endpoint Protection System	Malware Defenses	Devices	Protect	true	0

5. Sélectionner les modèles d'indicateurs CIS.

Les modèles d'indicateur CIS pour CIS source, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.



Indicator template	Type	Collection frequency	Related UCF IDs	Related source IDs	Active
Deploy SIEM or Log Analytic tool	Manual	Semi-annually	01424	CIS Control 6.6	false
Integrate Software and Hardware Asset In...	Basic	Weekly	12085	CIS Control 2.5	false
Update Awareness Content Frequently	Manual	Annually	11746	CIS Control 17.4	false
Create Incident Scoring and Prioritizati...	Basic	Monthly	07183,12975,10033	CIS Control 19.8	false
Ensure the Use of Dedicated Administrati...	Manual	Semi-annually	00558,11858,11858	CIS Control 4.3	false
Ensure Use of Only Fully Supported Brows...	Basic	Quarterly	00897	CIS Control 7.1	false
Only Use Up-to-date And Trusted Third-Pa...	Manual	Monthly	01095	CIS Control 18.4	false
Deploy Application Layer Filtering Proxy...	Manual	Semi-annually	07097	CIS Control 12.9	false
Responsibilities and procedures	Basic	Quarterly	01206,01652,00853	CIS Control 19.1,ISO27002 - 16.1.1	false
Perform a Skills Gap Analysis	Manual	Annually	01245	CIS Control 17.1	false
Utilize Centrally Managed Anti-malware S...	Basic	Quarterly	00575	CIS Control 8.1	false
Document Traffic Configuration Rules	Manual	Semi-annually	11845,12105,12106,12107	CIS Control 11.2	false
Ensure Protection of Backups	Manual	Semi-annually	00958	CIS Control 10.4	false
Run Automated Vulnerability Scanning Tools	Basic	Weekly	11637,11857	CIS Control 3.1	false
Train Workforce on Causes of Unintention...	Manual	Annually	11802	CIS Control 17.8	false
Only Allow Access to Authorized Cloud St...	Manual	Semi-annually	11786	CIS Control 13.4	false
Alert on Account Login Behavior Deviation	Basic	Quarterly	07068,07070,07069	CIS Control 16.13	false
Use Only Standardized and Extensively Re...	Basic	Annually	04546	CIS Control 18.5	false
Maintain Standard Security Configuration...	Manual	Semi-annually	12544	CIS Control 11.1	false
Remove Sensitive Data or Systems Not Reg...	Basic	Quarterly	13726,13727	CIS Control 13.2	false

Vous pouvez afficher les modèles d'indicateur pour différentes sources. L'exemple suivant montre les modèles d'indicateur pour le CSF NIST.

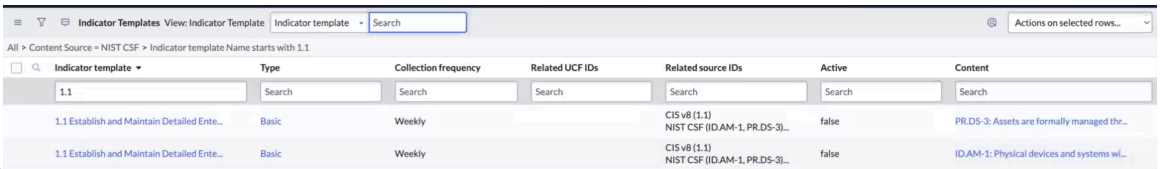


Indicator template	Type	Collection frequency	Related UCF IDs	Related source IDs	Active	Content
9.7 Deploy and Maintain Email Server Ant...	Basic	Quarterly		CIS v8 (9.7) NIST CSF (DE.CM-4) ISO 270...	false	DE.CM-4: Malicious code is detected
9.4 Restrict Unnecessary or Unauthorized...	Basic	Daily		CIS v8 (9.4) NIST CSF (PR.IP-1) NIST 80...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
9.3 Maintain and Enforce Network-Based U...	Basic	Daily		CIS v8 (9.3) NIST CSF (PR.AC-5) ISO 270...	false	PR.AC-5: Network integrity is protected ...
9.1 Ensure Use of Only Fully Supported B...	Basic	Daily		CIS v8 (9.1) NIST CSF (PR.IP-1) ISO 270...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
8.2 Collect Audit Logs	Basic	Daily		CIS v8 (8.2) NIST CSF (PR.PT-1, DE.AE-3)...	false	PR.PT-1: Audit/log records are determine...
8.2 Collect Audit Logs	Basic	Daily		CIS v8 (8.2) NIST CSF (PR.PT-1, DE.AE-3)...	false	DE.AE-3: Event data are collected and co...
7.5 Perform Automated Vulnerability Scan...	Basic	Weekly		CIS v8 (7.5) NIST CSF (DE.CM-8) ...	false	DE.CM-8: Vulnerability scans are performed
7.2 Establish and Maintain a Remediation...	Basic	Quarterly		CIS v8 (7.2) NIST CSF (ID.RA-1) ...	false	ID.RA-1: Asset vulnerabilities are ident...
4.7 Manage Default Accounts on Enterpris...	Basic	Daily		CIS v8 (4.7) NIST CSF (PR.AC-1) ...	false	PR.AC-1: Identities and credentials are ...
4.3 Configure Automatic Session Locking ...	Basic	Daily		CIS v8 (4.3) NIST CSF (PR.IP-1) ...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
4.10 Enforce Automatic Device Lockout on...	Basic	Daily		CIS v8 (4.10) NIST CSF (PR.IP-1) ...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
3.3 Configure Data Access Control Lists	Basic	Daily		CIS v8 (3.3) NIST CSF (PR.AC-4)	false	PR.AC-4: Access permissions and authoriz...

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La colonne ID de source connexes affiche l'ID source du modèle d'indicateur.



Le modèle d'indicateur est mappé à la colonne Contenu, comme indiqué dans l'exemple.



6. **Sélectionner les modèles d'indicateurs CIS**.
   Les modèles d'indicateur CIS sont affichés dans l'instance.

Utilisation de modèles d'indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller un contrôle ou un risque unique. Les modèles d'indicateur vous permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires. L'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournit une collection de 171 modèles d'indicateurs prédéfinis pour la surveillance des contrôles de cybersécurité.

Indicateurs et modèles d'indicateur

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques et recueillir les preuves de l'audit. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Les modèles d'indicateur permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Les modèles d'indicateurs obtenus avec l'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournissent les instructions dont vous devez exécuter les indicateurs, comme décrit dans les sections suivantes.

Des informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats de l'indicateur sont ensuite utilisés pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer des problèmes pour les contrôles.
- Mettez à jour les scores des risques.
- Fournir des informations à l'appui des activités d'audit et des tests de contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types d'indicateurs suivants sont disponibles :

1. De base : les preuves sont collectées à partir de la table source.
2. Manuel : les preuves ne sont pas recueillies. Ce type d'indicateur nécessite une source de données tierce.
3. Scripté : les preuves peuvent être collectées à partir de plusieurs tables sources.

Flux du processus d'indicateur

Le processus d'indicateur comprend les étapes suivantes :

- Configurez le modèle d'indicateur.
- Appliquez le modèle d'indicateur à une définition du risque ou contrôle. Lorsque le contrôle ou la définition du risque est inclus dans un type d'entité ou des entités spécifiques, un indicateur est généré pour tous les contrôles ou risques relevant de cet objectif de contrôle ou de cette définition du risque.

Les indicateurs peuvent être automatisés ou manuels. Les tâches d'indicateur qui affichent l'état final de l'indicateur sont générées.

Exemples d'indicateurs automatisés et d'indicateurs manuels

Un exemple d'indicateur automatisé serait de vérifier que tous les serveurs sont CMDB à jour. Un autre exemple serait que tous les mots de passe LDAP datent de moins de trois mois.

Un exemple d'indicateur manuel serait de demander à l'administrateur réseau d'effectuer les tests de pénétration du réseau annuels effectués et les résultats sont joints à la tâche. Si un résultat indique un échec ou un échec non réussi, il est utilisé pour déclencher la création de GRC problèmes.

Utilisation des modèles d'indicateurs

Vous pouvez lier les modèles d'indicateur aux déclarations de politique ou aux déclarations de risque afin que les indicateurs soient créés automatiquement pour les contrôles ou les risques. L'état des contrôles est également calculé automatiquement par les résultats des indicateurs liés et peut affecter tous les risques liés. Par exemple, si l'indicateur lié à un contrôle échoue, l'état global ne peut être terminé que si la tâche de rattrapage est fermée par l'utilisateur.

Le score de risque calculé pour le risque est également ajusté automatiquement en fonction des résultats des indicateurs du risque. Le champ Facteur de défaillance de l'indicateur de la table Risque affiche l'impact des défaillances.

Remarque : Les indicateurs ne sont pas pondérés. Lorsque vous évaluez leur impact sur un contrôle ou un risque, ils sont considérés comme égalisateurs. Les indicateurs ne sont pas exécutés lorsque les risques et les contrôles sont à l'état **Mis hors service** .

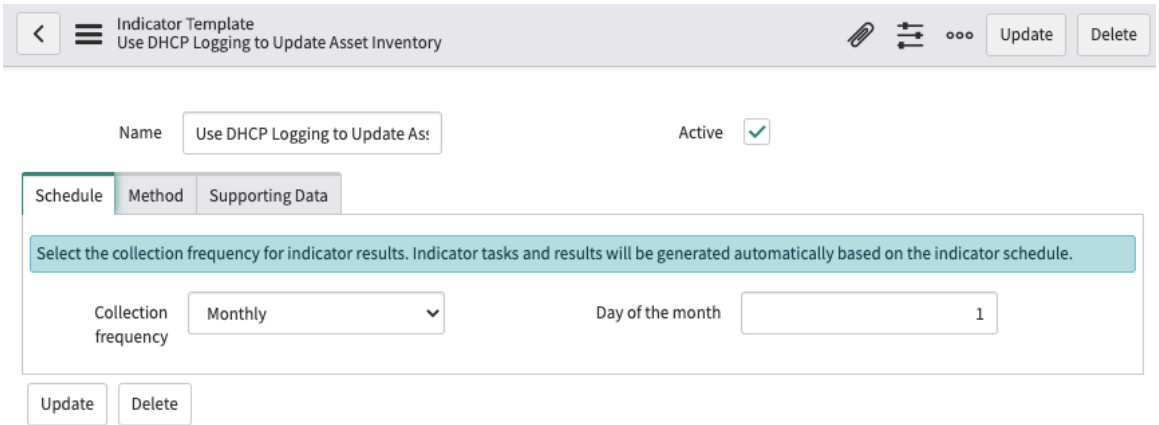
Fréquence de collecte de modèles d'indicateurs

Chaque modèle d'indicateur inclut un calendrier pour identifier la fréquence de collecte des données, comme illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier du modèle d'indicateur



Onglet Calendrier

Champ	Description
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. • Quotidien • Hebdomadaire : le jour de la semaine pour effectuer la collecte. • Mensuel : le jour du mois pour effectuer la collecte. • Trimestriel : date de la première exécution de collecte. • Semestriel : date de la première exécution de collecte. • Annuellement : Le mois et le jour pour effectuer la collecte.

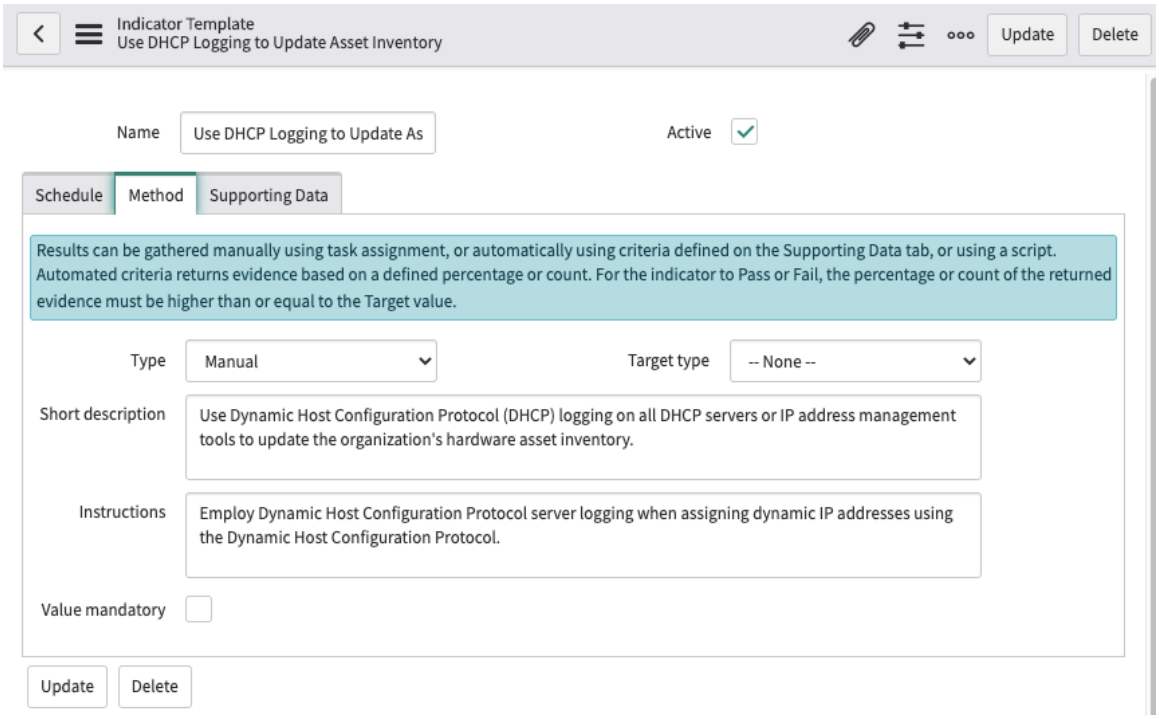
Méthode de collecte de modèles d'indicateur

L'onglet Méthode identifie la façon dont les résultats sont collectés, comme illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de collecte de modèles d'indicateur



Onglet Méthode

Champ	Description
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide de conditions de filtre de base, d'Analyse des performances ou d'un script.
Type cible	Identifie si la cible est un pourcentage ou un nombre.
Description brève	Si **Type = Manuel,** description brève du problème.
Instructions	Si **Type = Manuel**, instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur.
Valeur obligatoire	Si **Type = Manuel**, la case à cocher indique si la valeur est obligatoire pour la tâche de l'indicateur.
Réussite/Échec	Si Type **= Basique**, que les conditions définies dans l'onglet Données associées sont remplies et que les résultats dépassent la valeur **cible** , cela indique si l'indicateur a réussi ou échoué.
Cible	Si **Type = De base**, le seuil par lequel les résultats retournés en fonction des conditions définies dans l'onglet Données associées déterminent si le modèle d'indicateur réussit ou échoue.
Seuil PA	Si **Type = indicateur PA**, seuil PA associé.
Script	Si **Type = Script**, script qui obtient les informations système souhaitées.

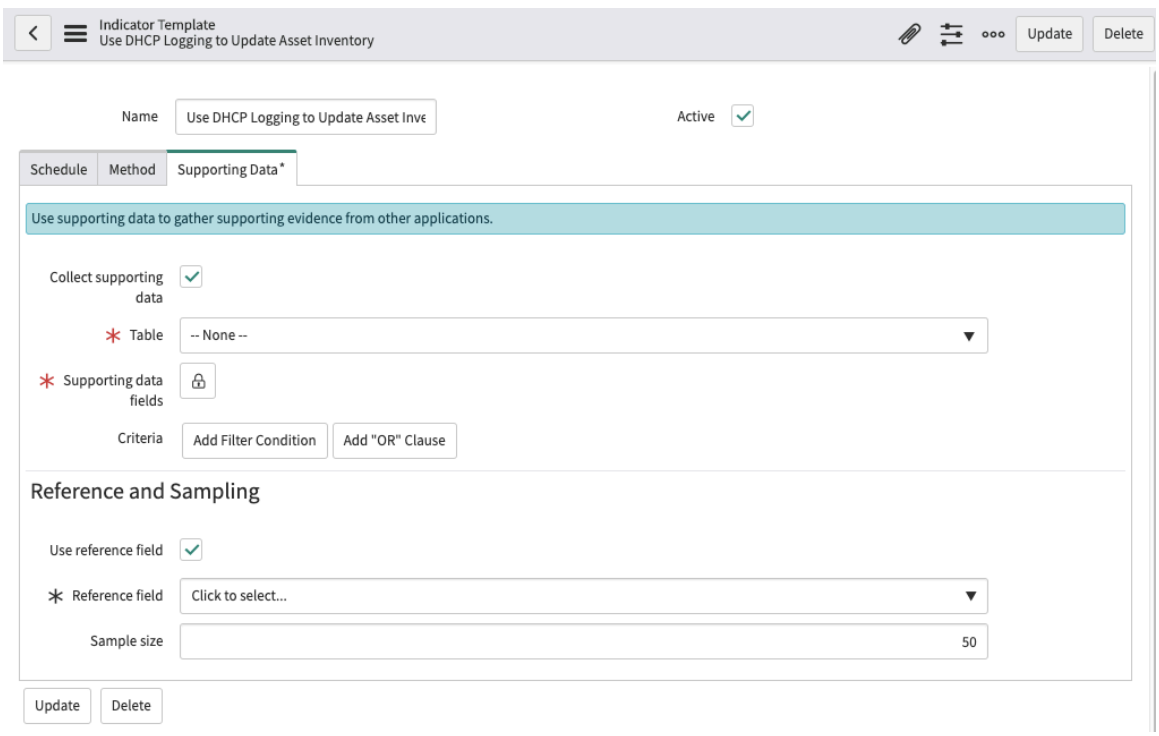
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données associées du modèle d'indicateur

À partir de la version 10.1, l'onglet Données associées affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées provenant des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur. Dans les versions antérieures, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.

Données associées du modèle d'indicateur



Données associées du modèle d'indicateur

Champ	Description
Inclure les données associées	Indique que vous souhaitez collecter les données associées. Les trois champs suivants s'affichent.
Table	Table de données associées.
Champs de données associées	Les champs de la table de données associées à prendre en compte.
Critère	Conditions de filtre.
Champ de référence utilisateur	Indique que vous souhaitez utiliser un champ de référence. Les deux champs suivants s'affichent.
Champ Référence	Champ de référence que vous souhaitez utiliser pour l'échantillonnage.
Taille de l'échantillon	Nombre d'enregistrements que vous souhaitez utiliser pour l'échantillonnage de données.

Vous pouvez également afficher des informations dans les onglets suivants :

- Indicateurs
- Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
- Références du contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles

Le Technology Controls Monitoring Accelerator comprend 273 modèles d'indicateurs (94 de base, 174 manuels et 5 scriptés) pour CIS v7 et 67 nouveaux modèles d'indicateurs (64 de base et 3 scriptés) pour CIS v8.

Lorsque le Technology Controls Monitoring Accelerator est utilisé avec l'application, vous pouvez gérer les Cybersecurity Controls Accelerator modèles d'indicateurs au sein de l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Quand Technology Controls Monitoring Accelerator est exécuté en tant qu'application autonome. Toutefois, il peut être exécuté avec l'application Gestion de la politique et de la conformité . Vous pouvez également mapper les contrôles UCF aux modèles d'indicateur à partir de l'application Gestion de la politique et de la conformité .

Remarque : Pour plus d'informations sur les différents types de modèles d'indicateurs, reportez-vous à la section Utilisation de modèles d'indicateurs.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8

La table suivante répertorie les modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8.

Remarque : Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d'indicateur de base ou scriptés ont des modèles d'indicateur manuels définis à des fins de validation de conformité. Pour plus d'informations sur les modèles d'indicateurs CIS v8, voir KB0555526 .

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 1.1	Établir et tenir à jour un inventaire détaillé des actifs d'entreprise : Établir et maintenir un inventaire précis, détaillé et à jour de tous les actifs de l'entreprise susceptibles de stocker ou de traiter des données, y compris les appareils de l'utilisateur final (y compris les appareils portables et mobiles), les appareils réseau, les appareils non informatiques/IoT et les serveurs. Assurez-vous que l'inventaire enregistre l'adresse réseau (s'il est statique), l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données, le département de chaque actif et	BASIQUE	HAM	cmdb_ci_hardware	CIS v8 (1.1) CSF (ID.AM-1, PR. DS-3) ISO 27002 (5.9, 8.8) PCI (9.5.1, 9.5.1.1, 11.2, 11.2.1, 11.2.2, 12.5, 12.5.1) CCM (UEM-04)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	si l'actif a été approuvé pour se connecter au réseau. Pour les appareils mobiles des utilisateurs finaux, des outils de type MDM peuvent prendre en charge ce processus, le cas échéant. Cet inventaire comprend les actifs connectés à l'infrastructure physiquement, virtuellement, à distance et ceux dans des environnements cloud. En outre, elle inclut les actifs qui sont régulièrement connectés à l'infrastructure réseau de l'entreprise, même s'ils ne sont pas sous le contrôle de l'entreprise. Examiner et mettre à jour l'inventaire de tous les actifs de l'entreprise deux fois par an ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 1.2	Traiter les actifs non autorisés : Assurez-vous qu'il existe un processus pour traiter les actifs non autorisés sur une base hebdomadaire. L'entreprise peut choisir de supprimer l'actif du réseau, d'empêcher l'actif de se connecter à distance au réseau ou de mettre l'actif en quarantaine.	BASIQUE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (1.2) NIST (CM-8) PCI (11.2.1)
Contrôle CIS V8 1.3	Utilisez un outil de découverte active : Utilisez un outil de découverte active pour identifier les actifs connectés au réseau de l'entreprise. Configurez l'outil de détection actif pour qu'il s'exécute quotidiennement ou plus fréquemment.	BASIQUE	Découverte	cmdb_discovery	CIS v8 (1.3) CSF (DE. CM-7) NIST (CM-8(1)) CCM (UEM-05)
Contrôle CIS V8 1.4	Utilisez la journalisation DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) pour mettre à jour l'inventaire des actifs d'entreprise :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Utilisez la connexion DHCP sur tous les serveurs DHCP ou les outils de gestion des adresses IP (Internet Protocol) pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise. Examinez et utilisez des journaux pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise chaque semaine, ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 1.5	Utilisez un outil de découverte d'actifs passifs : Utilisez un outil de détection passive pour identifier les actifs connectés au réseau de l'entreprise. Examinez et utilisez des analyses pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise au moins une fois par semaine, ou plus fréquemment.	BASIQUE	Découverte	discovery_network_sk	CIS_v8 (1.5) CSF (DE. CM-7) NIST (CM-8(3))
Contrôle CIS V8 2.1	Établir et maintenir un inventaire logiciel : Établir et tenir à jour un inventaire détaillé de tous les logiciels sous licence installés sur les actifs de l'entreprise. L'inventaire des logiciels doit documenter le titre, l'éditeur, la date d'installation/utilisation initiale et l'objectif commercial de chaque entrée ; s'il y a lieu, indiquez l'URL, le ou les magasins d'applications, la ou les versions, le mécanisme de déploiement et la date de mise hors service. Examinez et mettez à jour l'inventaire logiciel deux fois par an, ou plus fréquemment.	BASIQUE	SAM	cmdb_ci_application	CIS_v8 (2.1), CSF (ID.AM-2), ISO (5.9), NIST (SI-4), PCI (1.2.5, 6.3.2), CCM (UEM-02)
Contrôle CIS V8 2.2	Assurez-vous que le logiciel autorisé est actuellement pris en charge	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Assurez-vous que seuls les logiciels actuellement pris en charge sont désignés comme autorisés dans l'inventaire des logiciels pour les actifs de l'entreprise. Si le logiciel n'est pas pris en charge, mais nécessaire à l'accomplissement de la mission de l'entreprise, documentez une exception détaillant les contrôles d'atténuation et l'acceptation des risques résiduels. Pour tout logiciel non pris en charge sans documentation d'exception, indiquez-le comme non autorisé. Passez en revue la liste des logiciels pour vérifier la prise en charge logicielle au moins tous les mois, ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 2.3	Résoudre le problème de logiciel non autorisé : Assurez-vous que les logiciels non autorisés sont retirés de l'utilisation sur les actifs d'entreprise ou reçoivent une exception documentée. Examen mensuel ou plus fréquent.	SCRIPT	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS v8 (2.3) CSF (DE. CM-7) ISO (8.7) NIST (CM-8(3)) PCI (12.3.4)
Contrôle CIS V8 2.4	Utilisez les outils automatisés d'inventaire logiciel : Utilisez des outils d'inventaire logiciel, si possible, dans l'ensemble de l'entreprise pour automatiser la découverte et la documentation des logiciels installés.	BASIQUE	SAM	cmdb_ci_application_software	CIS v8 (2.4) CSF (DE. CM-7) NIST (SI-4)
Contrôle CIS V8 2.5	Liste d'autorisation des logiciels autorisés : Utilisez des contrôles techniques, tels que la liste d'autorisation d'applications, pour vous assurer que seuls les logiciels autorisés peuvent	SCRIPT	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS v8 (2.5) CSF (DE. CM-7) ISO (8.7, 8.17) PCI (1.2.5, 2.2.4)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	s'exécuter ou être accessibles. Réévaluez deux fois par an ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 2.6	Liste d'autorisation des bibliothèques autorisées : Utilisez des contrôles techniques pour vous assurer que seules les bibliothèques de logiciels autorisées, telles que des fichiers spécifiques .dll, .ocx, .so, etc., sont autorisées à être chargées dans un processus système. Bloquez le chargement des bibliothèques non autorisées dans un processus système. Réévaluez deux fois par an ou plus fréquemment.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (2.6) CSF (DE. CM-7) ISO (8.19) PCI (1.2.5, 2.2.4)
Contrôle CIS V8 2.7	Liste d'autorisation des scripts autorisés : Utilisez des contrôles techniques, tels que les signatures numériques et le contrôle de version, pour vous assurer que seuls les scripts autorisés, tels que des fichiers .ps1, .py, etc., spécifiques sont autorisés à s'exécuter. Bloquez l'exécution de scripts non autorisés. Réévaluez deux fois par an ou plus fréquemment.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (2.7) CSF (PR. IP-1, PR. PT-3) NIST (CM-8) PCI (1.2.5, 2.2.4, 6.4.3)
Contrôle CIS V8 3.1	Établir et maintenir un processus de gestion des données : Établir et maintenir un processus de gestion des données. Dans le processus, abordez la sensibilité des données, le propriétaire des données, le traitement des données, les limites de conservation des données et les exigences de mise au rebut,	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	en fonction des normes de sensibilité et de conservation de l'entreprise. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 3.10	Chiffrer les données sensibles en transit : Chiffrer les données sensibles en transit. Les exemples d'implémentation peuvent inclure TLS (Transport Layer Security) et Open Secure Shell (OpenSSH).	BASIQUE	Découverte	sn_disco_certificate_cmdb_installed_certifica	CIS v8 (3.10) CSF (PR. IP-6, PR. DS-2) ISO (5.1, 5.9, 8.1, 5.14) NIST (CM-7(1), CM-10) PCI (9.4, 9.4.2, 2.2.7, 4.1.1, 4.2.1, 4.2.1.2, 4.2.2, 8.3.2) CCM (DSP-01, DSP-06, GRC-03, CEK-03)
Contrôle CIS V8 3.11	Chiffrer les données sensibles au repos : Chiffrez les données sensibles au repos sur les serveurs, les applications et les bases de données contenant des données sensibles. Le chiffrement de la couche de stockage, également connu sous le nom de chiffrement côté serveur, répond aux exigences minimales de cette garantie. D'autres méthodes de chiffrement peuvent inclure le chiffrement de la couche d'application, également appelé chiffrement côté client, où l'accès au(x) appareil(s) de stockage de données ne permet pas	BASIQUE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.11) CSF (PR. DS-1) ISO (5.33) NIST (CM-7) PCI (3.1.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.5.1, 3.5.1.2, 3.5.1.3, 8.3.2) CCM (DSP-10, CEK-03)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	d'accéder aux données en texte brut.				
Contrôle CIS V8 3.12	Segmenter le traitement et le stockage des données en fonction de la sensibilité : Segmentez le traitement et le stockage des données en fonction de leur sensibilité. Ne traitez pas les données sensibles sur les actifs d'entreprise destinées aux données moins sensibles.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.13	Déployez une solution de prévention des pertes de données : Implémentez un outil automatisé, tel qu'un outil de prévention des pertes de données (DLP) basé sur l'hôte, pour identifier toutes les données sensibles stockées, traitées ou transmises via les actifs de l'entreprise, y compris celles situées sur site ou chez un fournisseur de service distant, et mettre à jour l'inventaire des données sensibles de l'entreprise.	BASIQUE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.13) CSF (PR. DS-5) ISO (5.13, 8.12) NIST (CM-7) CCM (DSP-10, UEM-11)
Contrôle CIS V8 3.14	Consigner l'accès aux données sensibles : Consigner l'accès aux données sensibles, y compris la modification et l'élimination.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (3.14) ISO (-8.15) NIST (CM-7(1)) PCI (10.2.1, 10.2.1.1) CCM (DSP-17, IAM-12, LOG-04)
Contrôle CIS V8 3.2	Établir et tenir à jour un inventaire de données : Établir et tenir à jour un inventaire des données, basé	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	sur le processus de gestion des données de l'entreprise. Inventaire des données sensibles, au minimum. Examinez et mettez à jour l'inventaire une fois par an, au minimum, en donnant la priorité aux données sensibles.				
Contrôle CIS V8 3.3	Configurez les listes de contrôle d'accès aux données : Configurez les listes de contrôle d'accès aux données en fonction du besoin de connaissances d'un utilisateur. Appliquer des listes de contrôle d'accès aux données, également appelées autorisations d'accès, aux systèmes de fichiers, bases de données et applications locaux et distants.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (3.3) CSF (PR. AC-4) ISO (5.1, 5.15, 8.3, 8.4) NIST (SA-22) PCI (1.3. 1, 7.1) CCM (DSP-17, IAM-05)
Contrôle CIS V8 3.4	Appliquer la conservation des données : Conservez les données conformément au processus de gestion des données de l'entreprise. La conservation des données doit inclure des délais minimaux et maximums.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.5	Éliminez les données en toute sécurité : Éliminez les données en toute sécurité comme indiqué dans le processus de gestion des données de l'entreprise. Assurez-vous que le processus et la méthode d'élimination correspondent à la sensibilité des données.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.6	Chiffrer les données sur les appareils de l'utilisateur final :	BASIQUE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.6) ISO (6.7, 7.1, 8.1) NIST

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Chiffrez les données sur les appareils de l'utilisateur final contenant des données sensibles. Des exemples d'implémentations peuvent inclure Windows BitLocker™, Apple FileVault™ , Linux dm-crypt™.				(CM-100) CCM (CEK-03, UEM-08)
Contrôle CIS V8 3.7	Établir et tenir à jour un système de classification des données : Établir et maintenir un schéma global de classification des données pour l'entreprise. Les entreprises peuvent utiliser des étiquettes, telles que « sensible », « confidentiel » et « public », et classer leurs données en fonction de ces étiquettes. Examinez et mettez à jour le système de classification chaque année, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.8	Flux de données du document : Flux de données des documents. La documentation sur les flux de données inclut les flux de données des fournisseurs de services et doit être basée sur le processus de gestion des données de l'entreprise. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.9	Chiffrer les données sur un support amovible :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Chiffrez les données sur des supports amovibles.				
Contrôle CIS V8 4.1	Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé : Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé pour les actifs de l'entreprise (appareils de l'utilisateur final, y compris les appareils portables et mobiles, les appareils non informatiques/ IoT et les serveurs) et les logiciels (systèmes d'exploitation et applications).Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.10	Appliquez le verrouillage automatique des appareils sur les appareils portables des utilisateurs finaux : Appliquez le verrouillage automatique des appareils en fonction d'un seuil prédéterminé d'échecs de tentatives d'authentification locales échouées sur les appareils portables des utilisateurs finaux, le cas échéant. Pour les ordinateurs portables, n'autorisez pas plus de 20 tentatives d'authentification échouées ; Pour les tablettes et les smartphones, pas plus de 10 tentatives d'authentification échouées. Parmi les exemples d'implémentations, citons Microsoft InTune Device Lock et Apple le profil de configuration maxFailedAttempts.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.10) CSF (PR. IP-1) ISO (8.1, 8.5, 8.9) NIST (SI-7, PM-5(1)) PCI (1.1.1, 1.2.1, 1.2.6, 1.5.1, 1.2.7, 2.1.1, 2.2.1, 8.3.4) CCM (CCC-01, GRC-03, IVS-04)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 4.11	Appliquez la fonctionnalité d'effacement à distance sur les appareils portables des utilisateurs finaux : Effacez à distance les données d'entreprise des appareils portables des utilisateurs finaux appartenant à l'entreprise lorsque cela est jugé approprié, comme les appareils perdus ou volés, ou lorsqu'une personne ne prend plus en charge l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.12	Séparez les espaces de travail d'entreprise sur les appareils mobiles des utilisateurs finaux : Assurez-vous que des espaces de travail d'entreprise distincts sont utilisés sur les appareils mobiles des utilisateurs finaux, lorsqu'ils sont pris en charge. L'utilisation d'un profil de configuration ou Android d'un Apple profil de travail pour séparer les applications et les données d'entreprise des applications et des données personnelles est un exemple d'implémentation.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.2	Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé pour l'infrastructure réseau : Établissez et gérez un processus de configuration sécurisé pour les appareils réseau. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 4.3	Configurez le verrouillage automatique de session sur les actifs d'entreprise : Configurez le verrouillage automatique de session sur les actifs d'entreprise après une période d'inactivité définie. Pour les systèmes d'exploitation à usage général, la période ne doit pas dépasser 15 minutes. Pour les appareils mobiles des utilisateurs finaux, la période ne doit pas dépasser 2 minutes.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.3) CSF (PR. IP-1) ISO (8.5, 8.9) PCI (8.2.8) CCM (UEM-06)
Contrôle CIS V8 4.4	Implémenter et gérer un pare-feu sur les serveurs : Implémenter et gérer un pare-feu sur les serveurs, le cas échéant. Les exemples d'implémentation incluent un pare-feu virtuel, un pare-feu de système d'exploitation ou un agent de pare-feu tiers.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.4) PCI (1.2.1, 1.4.1)
Contrôle CIS V8 4.5	Implémenter et gérer un pare-feu sur les appareils de l'utilisateur final : Implémentez et gérez un pare-feu basé sur l'hôte ou un outil de filtrage de port sur les appareils de l'utilisateur final, avec une règle de refus par défaut qui supprime tout le trafic à l'exception des services et des ports explicitement autorisés.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.6	Gérez en toute sécurité les actifs et les logiciels de l'entreprise : Gérez en toute sécurité les actifs et les logiciels de l'entreprise. Les exemples d'implémentation incluent la gestion de la configuration	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	via une infrastructure en tant que code contrôlée par version et l'accès aux interfaces administratives via des protocoles réseau sécurisés, tels que Secure Shell (SSH) et Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS). N'utilisez pas de protocoles de gestion non sécurisés, tels que Telnet (Teletype Network) et HTTP, sauf si cela est essentiel sur le plan opérationnel.				
Contrôle CIS V8 4.7	Gérez les comptes par défaut sur les actifs et logiciels d'entreprise : Gérez les comptes par défaut sur les actifs et les logiciels de l'entreprise, tels que les comptes racine, administrateur et autres comptes de fournisseur préconfigurés. Des exemples d'implémentation peuvent inclure : la désactivation ou l'inutilisation des comptes par défaut.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.7) CSF (PR. AC-1) ISO (8.2, 8.9) NIST (SI-12) PCI (2.2.2, 2.3.1)
Contrôle CIS V8 4.8	Désinstallez ou désactivez les services inutiles sur les actifs et les logiciels de l'entreprise : Désinstallez ou désactivez les services inutiles sur les actifs et les logiciels de l'entreprise, tels qu'un service de partage de fichiers, un module d'application Web ou une fonction de service inutilisés.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.9	Configurez les serveurs DNS approuvés sur les actifs d'entreprise : Configurez des serveurs DNS approuvés sur les actifs d'entreprise. Exemples d'implémentations :	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.9) NIST (PM-5(1))

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	configuration d'actifs pour utiliser des serveurs DNS contrôlés par l'entreprise et/ou des serveurs DNS réputés accessibles de l'extérieur.				
Contrôle CIS V8 5.1	Établir et tenir un inventaire des comptes : Établir et tenir à jour un inventaire de tous les comptes gérés dans l'entreprise. L'inventaire doit inclure à la fois des comptes d'utilisateur et des comptes administrateur. L'inventaire, au minimum, doit contenir le nom de la personne, le nom d'utilisateur, les dates de début/fin et le département. Validez le fait que tous les comptes actifs sont autorisés, selon un calendrier récurrent au moins une fois par trimestre ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 5.2	Utilisez des mots de passe uniques : Utilisez des mots de passe uniques pour tous les actifs de l'entreprise. L'implémentation des bonnes pratiques inclut, au minimum, un mot de passe de 8 caractères pour les comptes utilisant la MFA et un mot de passe de 14 caractères pour les comptes n'utilisant pas la MFA.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (5.2) ISO (5.17) NIST (AC-5) PCI (2.2.2, 8.3.5, 8.5.6, 8.6.3) CCM (IAM-02)
Contrôle CIS V8 5.3	Désactiver les comptes dormants : Supprimez ou désactivez tous les comptes dormants après une période d'inactivité de 45 jours, le cas échéant.	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 5.4	Limitez les privilèges d'administrateur aux comptes d'administrateur dédiés : Limitez les privilèges d'administrateur aux comptes d'administrateur dédiés sur les actifs d'entreprise. Effectuer des activités informatiques générales, telles que la navigation sur Internet, les e-mails et l'utilisation de la suite de productivité, à partir du compte principal non privilégié de l'utilisateur.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 5.5	Établir et tenir à jour un inventaire des comptes de service : Établir et tenir à jour un inventaire des comptes de services. L'inventaire doit contenir au minimum le propriétaire du département, la date de révision et l'objectif. Effectuez des examens des comptes de service pour vérifier que tous les comptes actifs sont autorisés, selon un calendrier récurrent au moins une fois par trimestre ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 5.6	Centralisez la gestion des comptes : Centralisez la gestion des comptes grâce à un service d'annuaire ou d'identité.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.1	Établissez un processus d'octroi d'accès : Établissez et suivez un processus, de préférence automatisé, pour accorder l'accès aux actifs de l'entreprise lors d'une nouvelle embauche,	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	de l'octroi de droits ou d'un changement de rôle d'un utilisateur.				
Contrôle CIS V8 6.2	Établir un processus de révocation de l'accès : Établissez et suivez un processus, de préférence automatisé, pour révoquer l'accès aux actifs de l'entreprise, en désactivant les comptes immédiatement après la résiliation, la révocation des droits ou le changement de rôle d'un utilisateur. La désactivation des comptes, au lieu de supprimer des comptes, peut être nécessaire pour préserver les pistes d'audit.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.3	Exigez l'authentification multifacteur pour les applications exposées en externe : Exigez que toutes les applications d'entreprise ou tierces exposées en externe appliquent la MFA, le cas échéant. L'application de l'authentification multifacteur par l'intermédiaire d'un service d'annuaire ou d'un fournisseur SSO est une mise en œuvre satisfaisante de cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.4	Exiger la MFA pour l'accès au réseau distant : Demandez l'authentification multifacteur pour l'accès au réseau distant.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.5	Exiger la MFA pour l'accès administratif :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Demandez l'authentification multifacteur pour tous les comptes d'accès administratif, lorsqu'ils sont pris en charge, sur tous les actifs de l'entreprise, qu'ils soient gérés sur site ou par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers.				
Contrôle CIS V8 6.6	Établir et tenir à jour un inventaire des systèmes d'authentification et d'autorisation : Établir et tenir à jour un inventaire des systèmes d'authentification et d'autorisation de l'entreprise, y compris ceux hébergés sur site ou chez un fournisseur de services à distance. Examinez et mettez à jour l'inventaire, au minimum, une fois par an ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.7	Centraliser le contrôle d'accès : Centralisez le contrôle d'accès pour tous les actifs de l'entreprise via un service d'annuaire ou un fournisseur SSO, le cas échéant.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.8	Définir et maintenir le contrôle d'accès basé sur les rôles : Définissez et maintenez le contrôle d'accès basé sur les rôles, en déterminant et en documentant les droits d'accès nécessaires pour que chaque rôle au sein de l'entreprise puisse mener à bien les tâches qui lui sont affectées. Effectuez des examens de contrôle d'accès des actifs d'entreprise pour valider que tous les privilèges sont autorisés, selon un calendrier récurrent au	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	moins une fois par an ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 7.1	Établissez et maintenez un processus de gestion des vulnérabilités : Établissez et maintenez un processus documenté de gestion des vulnérabilités pour les actifs d'entreprise. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 7.2	Établissez et maintenez un processus de rattrapage : Établissez et maintenez une stratégie de rattrapage basée sur les risques documentée dans le cadre d'un processus de rattrapage, avec des examens mensuels ou plus fréquents.	BASIQUE	VR	sn_vul_m2m_cis_status	CIS v8 (7.2) CSF (ID.RA-1) ISO (8.8) NIST (IA-5) PCI (6.3.1, 6.4.1) CCM (A&A-03, TVM-08, TVM-10)
Contrôle CIS V8 7.3	Effectuez la gestion automatisée des correctifs du système d'exploitation : Effectuez des mises à jour du système d'exploitation sur les actifs de l'entreprise via la gestion automatisée des correctifs sur une base mensuelle ou plus fréquente.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 7.4	Effectuer une gestion automatisée des correctifs d'application : Effectuez des mises à jour d'application sur les actifs de l'entreprise via la gestion automatisée des correctifs sur	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	une base mensuelle ou plus fréquente.				
Contrôle CIS V8 7.5	Effectuez des analyses de vulnérabilité automatisées des actifs d'entreprise internes : Effectuez des analyses de vulnérabilité automatisées des actifs internes de l'entreprise tous les trimestres ou plus fréquemment. Effectuez des analyses authentifiées et non authentifiées à l'aide d'un outil d'analyse des vulnérabilités conforme à SCAP.	BASIQUE	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	CIS v8 (7.5) CSF (DE. CM-8) ISO (8.8) NIST (SC-8(1)) PCI (11.3.1, 11.3.1.1, 11.3.1.2, 11.3.1.3) CCM (TVM-07)
Contrôle CIS V8 7.6	Effectuez des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs d'entreprise exposés en externe : Effectuez des analyses de vulnérabilité automatisées des actifs d'entreprise exposés en externe à l'aide d'un outil d'analyse des vulnérabilités compatible SCAP. Effectuer des analyses sur une base mensuelle ou plus fréquente.	BASIQUE	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	
Contrôle CIS V8 7.7	Rattraper les vulnérabilités détectées : Corrigez les vulnérabilités détectées dans les logiciels par le biais de processus et d'outils sur une base mensuelle, ou plus fréquemment, en fonction du processus de correction.	BASIQUE	VR	sn_vul_app_vulnerability	CIS v8 (7.7) ISO (8.8) NIST (SC-28) PCI (11.3.1, 11.3.2, 11.3.2.1) CCM (TVM-03)
Contrôle CIS V8 8.1	Établir et maintenir un processus de gestion des journaux d'audit : Établir et maintenir un processus de gestion des journaux d'audit qui définit	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	les besoins de journalisation de l'entreprise. Au minimum, abordez la collecte, la révision et la conservation des journaux d'audit pour les actifs d'entreprise. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 8.1	Conserver les journaux d'audit : Conservez les journaux d'audit des actifs de l'entreprise pendant au moins 90 jours.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.11	Effectuer des examens du journal d'audit : Examinez les journaux d'audit pour détecter les anomalies ou les événements anormaux qui pourraient indiquer une menace potentielle. Effectuer des examens sur une base hebdomadaire ou plus fréquente.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.12	Collecter les journaux des fournisseurs de services : Collecter les journaux des fournisseurs de services, le cas échéant. Les exemples d'implémentation incluent la collecte d'événements d'authentification et d'autorisation, les événements de création et de suppression de données et les événements de gestion des utilisateurs.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.2	Collecter les journaux d'audit :	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (8.2) CSF (PR. PT-1, DE. AE-3)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Collecter les journaux d'audit. Assurez-vous que la connexion, conformément au processus de gestion des journaux d'audit de l'entreprise, a été activée dans l'ensemble des actifs de l'entreprise.				ISO (8.15, 8.2) PCI (5.3.4, 6.4.1, 6.4.2, 10.2.1, 10.2.1.1, 10.2.1.2, 10.2.1.3, 10.2.1.4, 10.2.1.5, 10.2.1.6, 10.2.1.7, 10.2.2) CCM (LOG-08)
Contrôle CIS V8 8.3	Assurez un stockage adéquat des journaux d'audit : Assurez-vous que les destinations de journalisation conservent un stockage adéquat pour se conformer au processus de gestion des journaux d'audit de l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.4	Standardiser la synchronisation temporelle : Standardiser la synchronisation temporelle. Configurez au moins deux sources de temps synchronisées entre les actifs d'entreprise, le cas échéant.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.5	Collecter les journaux d'audit détaillés : Configurez la journalisation d'audit détaillée pour les actifs d'entreprise contenant des données sensibles. Incluez la source de l'événement, la date, le nom d'utilisateur, l'horodatage, les adresses sources, les adresses de destination et d'autres éléments utiles qui pourraient aider à une enquête médico-légale.	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 8.6	Collecter les journaux d'audit des requêtes DNS : Collecter les journaux d'audit des requêtes DNS sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et pris en charge.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.7	Collecter les journaux d'audit des demandes d'URL : La collecte d'URL demande des journaux d'audit sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et pris en charge.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.8	Collecter les journaux d'audit de ligne de commande : Collecter les journaux d'audit de ligne de commande. Les exemples d'implémentation incluent la collecte des journaux d'audit à partir de PowerShell™, BASH™ et des terminaux d'administration distants.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.9	Centralisez les journaux d'audit : Centralisez, dans la mesure du possible, la collecte et la conservation des journaux d'audit sur l'ensemble des actifs de l'entreprise.	BASIQUE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (8.9) NIST (AU-12) PCI (10.3.3)
Contrôle CIS V8 9.1	Assurez-vous d'utiliser uniquement des navigateurs et des clients de messagerie entièrement pris en charge : Assurez-vous que seuls les navigateurs et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'entreprise, uniquement à l'aide de la dernière version des navigateurs	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.1) CSF (PR. IP-1) ISO (8.1) NIST (CM-2)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.				
Contrôle CIS V8 9.2	Utiliser les services de filtrage DNS : Utilisez les services de filtrage DNS sur tous les actifs de l'entreprise pour bloquer l'accès aux domaines malveillants connus.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 9.3	Gérer et appliquer les filtres d'URL basés sur le réseau : Appliquez et mettez à jour des filtres URL basés sur le réseau pour empêcher un actif d'entreprise de se connecter à des sites web potentiellement malveillants ou non approuvés. Les exemples d'implémentation incluent le filtrage basé sur les catégories, le filtrage basé sur la réputation ou l'utilisation de listes de blocage. Appliquer des filtres pour tous les actifs d'entreprise.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.3) CSF (PR. AC-5) ISO (8.7, 8.23) NIST (CM-7) PCI (1.2.6, 1.4.2)
Contrôle CIS V8 9.4	Limitez les extensions inutiles ou non autorisées du navigateur et du client de messagerie : Restreignez, en désinstallant ou en désactivant, les modules d'extension, extensions et applications complémentaires de navigateur ou de client de messagerie non autorisés ou non nécessaires.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.4) CSF (PR. IP-1) NIST (CM-7(1)) PCI (2.2.4)
Contrôle CIS V8 9.5	Implémenter DMARC : Pour réduire le risque d'e-mails usurpés ou modifiés à partir de domaines valides, mettez en œuvre la politique et la vérification DMARC, en	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	commençant par la mise en œuvre du cadre de politique de l'expéditeur (SPF) et des normes DKIM (DomainKeys Identified Mail).				
Contrôle CIS V8 9.6	Bloquer les types de fichiers inutiles : Bloquez les types de fichiers inutiles qui tentent d'entrer dans la passerelle de messagerie de l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 9.7	Déployez et maintenez les protections anti-programme malveillant du serveur de messagerie : Déployez et maintenez les protections contre les programmes malveillants des serveurs de messagerie, telles que l'analyse des pièces jointes et/ou le sandboxing.	BASIQUE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (9.7) CSF (DE. CM-4) ISO (8.7) NIST (SA-80) PCI (5.2.1, 5.4.1) CCM (TVM-02)
Contrôle CIS V8 10.1	Déployez et maintenez un logiciel anti-programme malveillant : Déployez et maintenez un logiciel anti-programme malveillant sur tous les actifs de l'entreprise.	BASIQUE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (10.1) CSF (DE. CM-4) ISO (8.1, 8.7) NIST (SA-10) PCI (5.1.1, 5.2.1, 5.2.2, 5.3.2) CCM (TVM-02, UEM-09)
Contrôle CIS V8 10.2	Configurez les mises à jour automatiques de signature anti-programme malveillant : Configurez les mises à jour automatiques des fichiers de signature anti-programme malveillant sur tous les actifs de l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 10.3	Désactiver l'exécution automatique et la lecture automatique pour les supports amovibles : Désactivez les fonctionnalités d'exécution automatique et d'exécution automatique pour les supports amovibles.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.3) CSF (PR. PT-2) ISO (7.1) NIST (AC-18(1))
Contrôle CIS V8 10.4	Configurez l'analyse anti-programme malveillant automatique des supports amovibles : Configurez un logiciel anti-programme malveillant pour analyser automatiquement les supports amovibles.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.4) CSF (DE. CM-4) ISO (7.1, 8.7) NIST (AC-18(3)) PCI (5.3.3)
Contrôle CIS V8 10.5	Activer les fonctionnalités anti-exploitation : Activez les fonctionnalités anti-exploitation sur les actifs et les logiciels de l'entreprise, dans la mesure du possible, telles que Microsoft Data Execution Prevention (DEP), Windows Defender Exploit Guard (WDEG) ou Apple System Integrity Protection (SIP) et Gatekeeper™.	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.5) CSF (DE. CM-4) ISO (8.7) NIST (CM-2)
Contrôle CIS V8 10.6	Gestion centralisée des logiciels anti-malware : Gérez de manière centralisée les logiciels anti-malware.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 10.7	Utilisez un logiciel anti-malware basé sur le comportement : Utilisez un logiciel anti-programme malveillant basé sur le comportement.	BASIQUE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (10.7) CSF (DE. CM-4) ISO (8.1, 8.7) NIST (CM-7) PCI (5.3.2)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 11.1	Établir et maintenir un processus de récupération des données : Établir et maintenir un processus de récupération des données. Dans le processus, abordez le périmètre des activités de récupération des données, la hiérarchisation de la récupération et la sécurité des données de sauvegarde. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 11.2	Effectuer des sauvegardes automatisées : Effectuez des sauvegardes automatisées des actifs d'entreprise dans le champ d'application. Exécuter des sauvegardes hebdomadaires, ou plus fréquemment, en fonction de la sensibilité des données.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 11.3	Protégez les données de récupération : Protégez les données de récupération avec des contrôles équivalents aux données d'origine. Chiffrement de référence ou séparation des données, en fonction des besoins.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 11.4	Établir et gérer une instance isolée de données de récupération : Établissez et gérez une instance isolée de données de récupération. Les exemples	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	d'implémentation incluent le contrôle de version des destinations de sauvegarde via des systèmes ou des services hors ligne, cloud ou hors site.				
Contrôle CIS V8 11.5	Récupération des données de test : Testez la restauration des copies de sauvegarde tous les trimestres, ou plus fréquemment, pour un échantillon des actifs d'entreprise dans le périmètre.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.1	Assurez-vous que l'infrastructure réseau est à jour : Assurez-vous que l'infrastructure réseau est tenue à jour. Les exemples d'implémentation incluent l'exécution de la dernière version stable du logiciel et/ou l'utilisation des offres de réseau en tant que service (NaaS) actuellement prises en charge. Examinez les versions logicielles tous les mois, ou plus fréquemment, pour vérifier la prise en charge du logiciel.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.2	Établissez et maintenez une architecture réseau sécurisée : Établir et maintenir une architecture réseau sécurisée. Une architecture réseau sécurisée doit tenir compte au minimum de la segmentation, des privilèges minimum et de la disponibilité.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.3	Gérez l'infrastructure réseau en toute sécurité :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Gérez l'infrastructure réseau en toute sécurité. Les exemples d'implémentation incluent l'infrastructure contrôlée par version en tant que code et l'utilisation de protocoles réseau sécurisés, tels que SSH et HTTPS.				
Contrôle CIS V8 12.4	Établir et maintenir le(s) diagramme(s) d'architecture : Établir et tenir à jour le(s) diagramme(s) d'architecture et/ou toute autre documentation du système réseau. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.5	Centralisez l'authentification, l'autorisation et l'audit réseau (AAA) : Centralisez le réseau AAA.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.6	Utilisation de protocoles de gestion et de communication de réseau sécurisés : Utilisez des protocoles de communication et de gestion de réseau sécurisés (par exemple, 802.1X, Wi-Fi Protected Access 2 (WPA2) Enterprise ou supérieur).	BASIQUE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (12.6) CSF (PR. AC-7, PR. DS-2) ISO (8.21) NIST (SC-7(5))
Contrôle CIS V8 12.7	Assurez-vous que les périphériques distants utilisent un VPN et se connectent à l'infrastructure AAA d'une entreprise : Exigez des utilisateurs qu'ils s'authentifient auprès	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	des VPN et des services d'authentification gérés par l'entreprise avant d'accéder aux ressources de l'entreprise sur les appareils de l'utilisateur final.				
Contrôle CIS V8 12.8	Établir et maintenir des ressources informatiques dédiées pour toutes les tâches administratives : Établissez et maintenez des ressources informatiques dédiées, physiquement ou logiquement séparées, pour toutes les tâches administratives ou nécessitant un accès administratif. Les ressources informatiques doivent être séparées du réseau principal de l'entreprise et ne pas être autorisées à accéder à Internet.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.1	Centraliser les alertes d'événements de sécurité : Centralisez les alertes d'événements de sécurité entre les actifs de l'entreprise pour la corrélation et l'analyse des journaux. L'implémentation des bonnes pratiques nécessite l'utilisation d'un SIEM, qui comprend des alertes de corrélation d'événements définies par le fournisseur. Une plateforme d'analyse de journaux configurée avec des alertes de corrélation pertinentes pour la sécurité satisfait également à cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.1	Effectuer un filtrage de la couche d'application : Effectuez un filtrage de la couche d'application. Les exemples d'implémentation	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	incluent un proxy de filtrage, un pare-feu de couche d'application ou une passerelle.				
Contrôle CIS V8 13.11	Régler les seuils d'alerte d'événement de sécurité : Ajustez les seuils d'alerte d'événement de sécurité tous les mois ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.2	Déployez une solution de détection des intrusions basée sur l'hôte : Déployer une solution de détection des intrusions basée sur l'hôte sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et/ou pris en charge.	BASIQUE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (13.2) CSF (DE. CM-1) ISO (8.16) NIST (CM-6) PCI (6.4.2)
Contrôle CIS V8 13.3	Déployez une solution de détection des intrusions réseau : Déployez une solution de détection des intrusions réseau sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant. Parmi les exemples d'implémentation, citons l'utilisation d'un système de détection d'intrusion réseau (NIDS) ou d'un service de fournisseur de services cloud (CSP) équivalent.	BASIQUE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.3) CSF (DE. CM-1) ISO (8.16, 8.21) NIST (CM-7) PCI (11.5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09)
Contrôle CIS V8 13.4	Effectuez un filtrage du trafic entre les segments du réseau : Effectuer un filtrage du trafic entre les segments du réseau, le cas échéant.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.5	Gérer le contrôle d'accès pour les ressources distantes : Gérez le contrôle d'accès pour les ressources qui se connectent à distance aux ressources de	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	l'entreprise. Déterminer la quantité d'accès aux ressources de l'entreprise en fonction des éléments suivants : logiciel anti-programme malveillant à jour installé ; la conformité de la configuration avec le processus de configuration sécurisé de l'entreprise ; et s'assurer que le système d'exploitation et les applications sont à jour.				
Contrôle CIS V8 13.6	Collecter les journaux de flux de trafic réseau : Collectez les journaux de flux de trafic réseau et/ou le trafic réseau à examiner et à alerter à partir des appareils réseau.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.7	Déployez une solution de prévention des intrusions basée sur l'hôte : Déployez une solution de prévention des intrusions basée sur l'hôte sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et/ou pris en charge. Les exemples d'implémentation incluent l'utilisation d'un client EDR (Endpoint Detection and Response) ou d'un agent IPS basé sur l'hôte.	BASIQUE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.7) CSF (DE. CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-7)
Contrôle CIS V8 13.8	Déployez une solution de prévention des intrusions réseau : Déployez une solution de prévention des intrusions réseau, le cas échéant. L'utilisation d'un système de prévention des intrusions réseau (NIPS) ou d'un service CSP équivalent est un exemple d'implémentation.	BASIQUE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.8) CSF (DE. CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.4.2, 11.5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 13.9	Déployer le contrôle d'accès au niveau du port : Déployez le contrôle d'accès au niveau du port. Le contrôle d'accès au niveau du port utilise 802.1x ou des protocoles de contrôle d'accès réseau similaires, tels que des certificats, et peut intégrer une authentification utilisateur et/ou appareil.	BASIQUE	CMDB	cmdb_ci_endpoint_acl	CIS_v8 (13.9) CSF (PR. AC-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (1.2.1, 1.2.5, 1.2.6, 2.2.4) CCM (IVS-03)
Contrôle CIS V8 14.1	Établir et maintenir un programme de sensibilisation à la sécurité : Établir et maintenir un programme de sensibilisation à la sécurité. L'objectif d'un programme de sensibilisation à la sécurité est de former le personnel de l'entreprise sur la façon d'interagir avec les actifs et les données de l'entreprise de manière sécurisée. Organisez une formation à l'embauche et, au minimum, une fois par an. Examinez et mettez à jour le contenu chaque année, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.1) CSF (ID.AM-6, ID.GV-1, PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (SC-39) PCI (12.6, 12.6.1, 12.6.2, 12.6.3, 12.6.3.2) CCM (GRC-05, HRS-11, GRC-03)
Contrôle CIS V8 14.2	Former les membres du personnel à reconnaître les attaques d'ingénierie sociale : Formez les membres du personnel à reconnaître les attaques d'ingénierie sociale, telles que le phishing, le pre-texting et le talonnage.	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.2) CSF (PR. AT-1) ISO (8.7) PCI (12.6.3.1) CCM (HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.3	Formez les membres du personnel aux bonnes pratiques d'authentification :	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.3) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Former les membres du personnel aux bonnes pratiques d'authentification. Les exemples de rubriques incluent la MFA, la composition des mots de passe et la gestion des informations d'identification.				PCI (8.3.8) CCM (GRC-05, HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.4	Former les effectifs aux bonnes pratiques de traitement des données : Formez les membres du personnel sur la façon d'identifier et de stocker, transférer, archiver et détruire correctement les données sensibles. Cela comprend également la formation des membres du personnel sur les meilleures pratiques en matière d'écran et de bureau, telles que le verrouillage de leur écran lorsqu'ils s'éloignent de leur actif d'entreprise, l'effacement des tableaux blancs physiques et virtuels à la fin des réunions et le stockage sécurisé des données et des actifs.	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.4) CSF (PR. AT-1) ISO (5.1) NIST (AC-2) CCM (DSP-17, GRC-01, HRS-03, HRS-12)
Contrôle CIS V8 14.5	Former les membres du personnel sur les causes de l'exposition involontaire des données : Formez les membres du personnel pour qu'ils soient conscients des causes de l'exposition involontaire des données. Les exemples de rubriques incluent la livraison incorrecte de données sensibles, la perte d'un appareil portable d'utilisateur final ou la publication de données à des audiences non prévues.	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.5) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (IA-5(1)) CCM (GRC-01, HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.6	Former les membres du personnel à la reconnaissance et	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.6) CSF (PR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	au signalement des incidents de sécurité : Formez les membres du personnel afin qu'ils soient capables de reconnaître un incident potentiel et de signaler un tel incident.				AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-2(3)) CCM (HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.7	Former les effectifs à l'identification et à la génération de rapports sur l'absence de mises à jour de sécurité des actifs de leur entreprise : Formez le personnel pour qu'il comprenne comment vérifier et signaler les correctifs logiciels obsolètes ou toute défaillance des processus et outils automatisés. Une partie de cette formation devrait inclure la notification au personnel informatique de toute défaillance des processus et outils automatisés.	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.7) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(2)) CCM (HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.8	Formez votre personnel aux dangers de la connexion et de la transmission de données d'entreprise sur des réseaux non sécurisés : Former les membres du personnel aux dangers de la connexion et de la transmission de données sur des réseaux non sécurisés pour les activités de l'entreprise. Si l'entreprise a des travailleurs à distance, la formation doit inclure des conseils pour s'assurer que tous les utilisateurs configurent en toute sécurité leur infrastructure réseau domestique.	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.8) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(5)) PCI (12.6.3.2) CCM (GRC-01, HRS-04)
Contrôle CIS V8 14.9	Organiser une formation de sensibilisation et d'acquisition	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.9) CSF (PR. AT-1, PR. AT-2,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	de compétences en matière de sécurité spécifique au rôle : Organiser une formation spécifique à la sensibilisation et aux compétences en matière de sécurité. Les exemples d'implémentation incluent des cours d'administration de système sécurisé pour les professionnels de l'informatique, (OWASP ™ Top 10 formation de sensibilisation et de prévention des vulnérabilités pour les développeurs d'applications Web) et une formation avancée de sensibilisation à l'ingénierie sociale pour les rôles de haut niveau.				R.AT-4, PR. AT-5) ISO (6.3) NIST (AC-2) PCI (9.5.1, 9.5.1.3, 12.10.40 CCM (HRS-09, HRS-12)
Contrôle CIS V8 15.1	Établir et tenir à jour un inventaire des fournisseurs de services : Établir et tenir à jour un inventaire des fournisseurs de services. L'inventaire consiste à répertorier tous les fournisseurs de services connus, à inclure la ou les classifications et à désigner une personne-ressource d'entreprise pour chaque fournisseur de services. Examinez et mettez à jour l'inventaire chaque année, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	BASIQUE	VRM	core_company	CIS v8 (15.1) CSF (ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (AC-2(1)) PCI (12.8.1) CCM (STA-07)
Contrôle CIS V8 15.2	Établir et maintenir une politique de gestion des fournisseurs de services : Établir et maintenir une politique de gestion des fournisseurs de services. S'assurer que la politique traite de la classification, de l'inventaire, de l'évaluation, de	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	la surveillance et de la mise hors service des fournisseurs de services. Examinez et mettez à jour la politique chaque année, ou lorsque des changements importants de l'entreprise se produisent et susceptibles d'avoir une incidence sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 15.3	Classer les fournisseurs de services : Classez les fournisseurs de services. La prise en compte de la classification peut inclure une ou plusieurs caractéristiques, telles que la sensibilité des données, le volume des données, les exigences de disponibilité, les réglementations applicables, le risque inhérent et le risque atténué. Mettre à jour et réviser les classifications chaque année, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	BASIQUE	VRM	core_company	CIS v8 (15.3) CSF (ID.SC-2) ISO (5.19) PCI (12.8.5) CCM (GRC-02, STA-08)
Contrôle CIS V8 15.4	Assurez-vous que les contrats des fournisseurs de services incluent des exigences de sécurité : Assurez-vous que les contrats des fournisseurs de services incluent des exigences de sécurité. Des exemples d'exigences peuvent inclure des exigences minimales de programme de sécurité, la notification et l'intervention en cas d'incident de sécurité et/ou de violation de données, des exigences en matière de chiffrement des données et des engagements d'élimination des données. Ces exigences de sécurité doivent être cohérentes avec la politique de gestion	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	des fournisseurs de services de l'entreprise. Examinez les contrats des fournisseurs de services chaque année pour vous assurer que les contrats ne manquent pas d'exigences de sécurité.				
Contrôle CIS V8 15.5	Évaluez les fournisseurs de services : Évaluez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. La portée de l'évaluation peut varier en fonction de la ou des classifications et peut inclure l'examen de rapports d'évaluation standardisés, tels que le contrôle de l'organisation de services 2 (SOC 2) et l'attestation de conformité (AoC) de l'industrie des cartes de paiement (PCI), des questionnaires personnalisés ou d'autres processus rigoureux appropriés. Réévaluer les fournisseurs de services une fois par an, au minimum, ou avec des contrats nouveaux et renouvelés.	BASIQUE	VRM	core_company	CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (IA-5) PCI (12.8.3) CCM (STA-12, STA-13)
Contrôle CIS V8 15.5	Évaluez les fournisseurs de services : Évaluez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. La portée de l'évaluation peut varier en fonction de la ou des classifications et peut inclure l'examen de rapports d'évaluation standardisés, tels que le contrôle de l'organisation de services 2 (SOC 2) et l'attestation de conformité	BASIQUE	VRM	core_company	CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.22, 5.23) NIST (IA-5) PCI (12.8.30) CCM (STA-12, STA-13)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	(AoC) de l'industrie des cartes de paiement (PCI), des questionnaires personnalisés ou d'autres processus rigoureux appropriés. Réévaluer les fournisseurs de services une fois par an, au minimum, ou avec des contrats nouveaux et renouvelés.				
Contrôle CIS V8 15.6	Surveiller les fournisseurs de services : Surveillez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. La surveillance peut inclure une réévaluation périodique de la conformité du fournisseur de services, la surveillance des notes de version du fournisseur de services et la surveillance du dark web.	BASIQUE	VRM	core_company	CIS v8 (15.6) CSF (DE. CM-6) ISO (5.2, 5.19, 5.21, 5.22) NIST (AC-1) PCI (8.2.7, 12.4.2, 12.4.2.1, 12.8.4 CCM (STA-14)
Contrôle CIS V8 15.7	Désactivez en toute sécurité les fournisseurs de services : Désactivez les fournisseurs de services en toute sécurité. Par exemple, la désactivation des comptes d'utilisateurs et de services, l'arrêt des flux de données et l'élimination sécurisée des données d'entreprise au sein des systèmes des fournisseurs de services.	BASIQUE	VRM	core_company	CIS v8 (15.7) CSF (PR. AC-1) ISO (5.19, 5.2) NIST (AC-2, AC-2(1))
Contrôle CIS V8 16.1	Établissez et maintenez un processus de développement d'applications sécurisé : Établissez et maintenez un processus de développement d'application sécurisé. Dans le processus, abordez des éléments tels que : les normes	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	de conception d'applications sécurisées, les pratiques de codage sécurisées, la formation des développeurs, la gestion des vulnérabilités, la sécurité du code tiers et les procédures de test de la sécurité des applications. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 16.1	Appliquez les principes de conception sécurisée dans les architectures d'applications : Appliquez les principes de conception sécurisée dans les architectures d'applications. Les principes de conception sécurisée incluent le concept de moindre privilège et l'application de la médiation pour valider chaque opération effectuée par l'utilisateur, promouvant le concept de « ne jamais faire confiance à l'entrée de l'utilisateur ». Par exemple, s'assurer qu'une vérification explicite des erreurs est effectuée et documentée pour toutes les entrées, y compris pour la taille, le type de données et les plages ou formats acceptables. La conception sécurisée signifie également minimiser la surface d'attaque de l'infrastructure applicative, par exemple en désactivant les ports et services non protégés, en supprimant les programmes et les fichiers inutiles et en renommant ou en supprimant les comptes par défaut.	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
Contrôle CIS V8 16.11	Exploitez des modules ou des services approuvés pour les composants de sécurité des applications : Exploitez des modules ou services approuvés pour les composants de sécurité des applications, tels que la gestion des identités, le chiffrement, l'audit et la connexion. L'utilisation des fonctionnalités de la plateforme dans les fonctions de sécurité critiques réduira la charge de travail des développeurs et minimisera la probabilité d'erreurs de conception ou de mise en œuvre. Les systèmes d'exploitation modernes fournissent des mécanismes efficaces d'identification, d'authentification et d'autorisation et mettent ces mécanismes à la disposition des applications. Utilisez uniquement des algorithmes de chiffrement standardisés, actuellement acceptés et faisant l'objet d'un examen approfondi. Les systèmes d'exploitation fournissent également des mécanismes pour créer et maintenir des journaux d'audit sécurisés.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.12	Implémenter des contrôles de sécurité au niveau du code : Appliquez des outils d'analyse statique et dynamique tout au long du cycle de vie de l'application pour vérifier que les pratiques de codage sécurisé sont suivies.	Manuel	N/A		
Contrôle CIS V8 16.13	Effectuer un test de pénétration de l'application :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Effectuez des tests de pénétration de l'application. Pour les applications critiques, les tests de pénétration authentifiés sont mieux adaptés à la recherche de vulnérabilités de logique métier que l'analyse de code et les tests de sécurité automatisés.Le test de pénétration repose sur la capacité du testeur à manipuler manuellement une application en tant qu'utilisateur authentifié et non authentifié.				
Contrôle CIS V8 16.14	Modéliser les menaces de conduite : Effectuez une modélisation des menaces. La modélisation des menaces est le processus qui consiste à identifier et à traiter les failles de conception de la sécurité des applications au sein d'une conception, avant la création du code. Elle est menée par des personnes spécialement formées qui évaluent la conception de l'application et évaluent les risques de sécurité pour chaque point d'entrée et niveau d'accès. L'objectif est de cartographier l'application, l'architecture et l'infrastructure de manière structurée pour comprendre ses faiblesses.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.2	Établissez et maintenez un processus pour accepter et traiter les vulnérabilités logicielles : Établir et maintenir un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles, y compris en fournissant un moyen aux entités externes de les signaler. Le processus	BASIQUE	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (16.2) CSF (RS. AN-5) ISO (8.8) NIST (AC-2) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, AIS-03)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	doit inclure des éléments tels que : une politique de gestion des vulnérabilités qui identifie le processus de génération de rapports, la partie responsable du traitement des rapports de vulnérabilité et un processus d'admission, d'affectation, de correction et de tests de rattrapage. Dans le cadre du processus, utilisez un système de suivi des vulnérabilités qui comprend des évaluations de gravité et des mesures pour mesurer les délais d'identification, d'analyse et de correction des vulnérabilités. Examiner et mettre à jour la documentation annuellement, ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent qui pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 16.3	Effectuez une analyse de la cause première des vulnérabilités de sécurité : Effectuez une analyse de la cause première des vulnérabilités de sécurité. Lors de l'examen des vulnérabilités, l'analyse de la cause première consiste à évaluer les problèmes sous-jacents qui créent des vulnérabilités dans le code et permet aux équipes de développement d'aller au-delà de la simple correction des vulnérabilités individuelles au fur et à mesure qu'elles apparaissent.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.4	Établir et gérer un inventaire des composants logiciels tiers : Établissez et gérez un inventaire mis à jour des composants tiers utilisés dans le développement, souvent appelé « nomenclature	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	», ainsi que des composants prévus pour une utilisation future.Cet inventaire doit inclure tous les risques que chaque composant de tiers pourrait poser.Évaluez la liste au moins une fois par mois pour identifier les changements ou mises à jour apportés à ces composants et vérifiez que le composant est toujours pris en charge.				
Contrôle CIS V8 16.5	Utilisez des composants logiciels tiers à jour et fiables : Utilisez des composants logiciels tiers à jour et de confiance. Dans la mesure du possible, choisissez des frameworks et des bibliothèques établis et éprouvés qui offrent une sécurité adéquate.Procurez-vous ces composants auprès de sources fiables ou évaluez les vulnérabilités du logiciel avant de l'utiliser.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.6	Établissez et maintenez un système et un processus d'évaluation de la gravité des vulnérabilités des applications : Établissez et maintenez un système et un processus d'évaluation de la gravité des vulnérabilités des applications qui facilitent la hiérarchisation de l'ordre de correction des vulnérabilités détectées. Ce processus comprend la définition d'un niveau minimum d'acceptabilité de sécurité pour la publication de code ou d'applications. Les évaluations de gravité apportent un moyen systématique de trier les vulnérabilités qui améliore la gestion des risques et permet de s'assurer que les bogues les plus graves sont corrigés en	BASIQUE	VR	sn_vul_vulnerable_item	CIS v8 (16.6) CSF (RS. AN-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, TVM-08)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	premier. Examinez et mettez à jour le système et le processus chaque année.				
Contrôle CIS V8 16.7	Utilisez des modèles de configuration de sécurisation renforcée standard pour l'infrastructure d'application : Utilisez des modèles de configuration de sécurisation renforcée standard recommandés par l'industrie pour les composants d'infrastructure d'application. Cela inclut les serveurs, les bases de données et les serveurs Web sous-jacents, et s'applique aux conteneurs cloud, aux composants PaaS (Platform as a Service) et aux composants SaaS. Ne laissez pas les logiciels développés en interne affaiblir le renforcement de la configuration.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.8	Systèmes de production et de non-production distincts : Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production.	SCRIPT	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (16.8) CSF (PR. DS-7) ISO (8.31) NIST (IA-2(2)) PCI (6.5.3) CCM (IVS-05)
Contrôle CIS V8 16.9	Former les développeurs aux concepts de sécurité des applications et au codage sécurisé : Assurez-vous que tout le personnel de développement logiciel reçoit une formation à l'écriture de code sécurisé pour son environnement de développement et ses responsabilités spécifiques. La formation peut inclure les principes généraux de sécurité	BASIQUE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (16.9) CSF (PR. AT-1, PR. AT-2) ISO (8.28) NIST (IA-2(1)) PCI (6.2.2)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	et les pratiques standard de sécurité des applications. Organiser une formation au moins une fois par an et concevoir de manière à promouvoir la sécurité au sein de l'équipe de développement et à créer une culture de la sécurité parmi les développeurs.				
Contrôle CIS V8 17.1	Désigner le personnel pour gérer la gestion des incidents : Désignez une personne clé et au moins un remplaçant qui gérera le processus de gestion des incidents de l'entreprise. Le personnel de gestion est responsable de la coordination et de la documentation des efforts de réponse aux incidents et de récupération et peut être composé d'employés internes à l'entreprise, de fournisseurs tiers ou d'une approche hybride. Si vous faites appel à un fournisseur tiers, désignez au moins une personne interne à l'entreprise pour superviser tout travail de tiers. Examen annuel ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	BASIQUE	SIR	sys_user_has_role	CIS v8 (17.1) CSF (PR. IP-9, DE. DP-1) ISO (5.24) NIST (AC-5) PCI (12.10.3, 12.10.4) CCM (BCR-01, SEF-03)
Contrôle CIS V8 17.2	Établir et conserver les coordonnées pour le signalement des incidents de sécurité : Établir et conserver les coordonnées des parties qui doivent être informées des incidents de sécurité. Les contacts peuvent inclure le personnel interne, les fournisseurs tiers, les forces de l'ordre, les fournisseurs de cyberassurance, les agences gouvernementales compétentes,	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	les partenaires du Centre de partage et d'analyse des informations (ISAC) ou d'autres parties prenantes. Vérifiez les contacts chaque année pour vous assurer que les informations sont à jour.				
Contrôle CIS V8 17.3	Établissez et maintenez un processus d'entreprise pour la génération de rapports d'incidents : Établir et maintenir un processus d'entreprise pour que les effectifs signalent les incidents de sécurité. Le processus comprend le délai de déclaration, le personnel à qui rendre compte, le mécanisme de déclaration et les informations minimales à signaler. S'assurer que le processus est accessible au public à l'ensemble du personnel. Examen annuel ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	BASIQUE	SIR	kb_knowledge	CIS v8 (17.3) CSF (PR. IP-9, PR. AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-6(1)) PCI (12.10)
Contrôle CIS V8 17.4	Établissez et maintenez un processus de réponse aux incidents : Établissez et maintenez un processus de réponse aux incidents qui traite des rôles et des responsabilités, des exigences de conformité et d'un plan de communication. Examen annuel ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	SIR	N/A	
Contrôle CIS V8 17.5	Affectez les rôles et responsabilités clés :	BASIQUE	SIR	sys_user_has_role	CIS v8 (17.5) CSF (DE. DP-4, RS. CO-2,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	Affectez des rôles et responsabilités clés pour la réponse aux incidents, y compris le personnel des services juridiques, informatiques, de la sécurité de l'information, des installations, des relations publiques, des ressources humaines, des intervenants en cas d'incident et des analystes, le cas échéant. Examen annuel ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				RS. CO-3, RS. CO-4) ISO (5.2, 5.24) NIST (AU-9(4)) PCI (12.10.3) CCM (SEF-03)
Contrôle CIS V8 17.6	Définissez les mécanismes de communication pendant la réponse à un incident : Déterminez les mécanismes primaires et secondaires qui seront utilisés pour communiquer et signaler un incident de sécurité. Les mécanismes peuvent inclure des appels téléphoniques, des e-mails ou des lettres. Gardez à l'esprit que certains mécanismes, tels que les e-mails, peuvent être affectés lors d'un incident de sécurité. Examen annuel ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 17.7	Effectuer des exercices d'intervention de routine en cas d'incident : Planifiez et menez des exercices et des scénarios de réponse aux incidents de routine pour le personnel clé impliqué dans le processus de réponse aux incidents afin de se préparer à répondre à des incidents réels. Les exercices doivent tester les	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	canaux de communication, la prise de décision et les flux de travail. Effectuer des tests sur une base annuelle, au minimum.				
Contrôle CIS V8 17.8	Effectuer des examens post-incident : effectuer des examens post-incident. Les examens post-incident aident à prévenir la récurrence des incidents en identifiant les leçons apprises et les mesures de suivi.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 17.9	Établir et maintenir des seuils d'incidents de sécurité : Établissez et gérez des seuils d'incidents de sécurité, y compris, au minimum, la distinction entre un incident et un événement. Il peut s'agir par exemple d'une activité anormale, d'une vulnérabilité de sécurité, d'une faiblesse de sécurité, d'une violation de données, d'un incident de confidentialité, etc. Examen annuel ou lorsque des changements organisationnels importants se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	BASIQUE	SIR	sn_si_calculator	CIS v8 (17.9) CSF (RS. AN-5) ISO (5.24, 5.25) NIST (RA-5) PCI (12.10.5) CCM (SEF-05)
Contrôle CIS V8 18.1	Établir et maintenir un programme de tests de pénétration : Établir et maintenir un programme de tests de pénétration adapté à la taille, à la complexité et à la maturité de l'entreprise. Les caractéristiques du programme de test de pénétration comprennent le champ d'application, comme le réseau, l'application Web, l'interface de programmation d'application (API), les services	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	hébergés et les contrôles des locaux physiques ; fréquence; les limitations, telles que les heures acceptables et les types d'attaques exclus ; les coordonnées du point de contact ; les mesures correctives, telles que la manière dont les résultats seront acheminés en interne ; et les exigences rétrospectives.				
Contrôle CIS V8 18.2	Effectuez des tests de pénétration externes périodiques : Effectuer des tests d'intrusion externes périodiques en fonction des exigences du programme, au moins une fois par an. Les tests de pénétration externes doivent inclure une reconnaissance de l'entreprise et de l'environnement pour détecter les informations exploitables. Les tests de pénétration nécessitent des compétences et une expérience spécialisées et doivent être effectués par une partie qualifiée. Les tests peuvent être transparents ou opaques.	BASIQUE	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (18.2) ISO (8.8) NIST (RA-7) PCI (11.4.3)
Contrôle CIS V8 18.3	Conclusions du test de pénétration de correction : Corrigez les conclusions du test de pénétration en fonction de la politique de l'entreprise en matière de portée et de hiérarchisation du rattrapage.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 18.4	Valider les mesures de sécurité : Validez les mesures de sécurité après chaque test de pénétration. Si vous le jugez nécessaire, modifiez les ensembles de règles et	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs du contrôle connexe
	les options pour détecter les techniques utilisées pendant les tests.				
Contrôle CIS V8 18.5	Effectuez des tests de pénétration internes périodiques : N/A	BASIQUE	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (18.5) ISO (8.8) NIST (RA-5) PCI (11.4.2)

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v7

Les tableaux suivants répertorient les modèles d'indicateurs de base et de script pour les contrôles CIS v7.

Remarque : Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d'indicateur de base ou scriptés ont des modèles d'indicateur manuels définis à des fins de validation de conformité.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 1.1	Utilisez un outil de découverte active : Utilisez un outil de détection actif pour identifier les équipements connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour l'inventaire des actifs matériels.	Gestion des configurations (CMDB)	Découverte CMDB [cmdb_discovery]	07054 00693
Contrôle CIS 1.2	Utilisez un outil de découverte d'actifs passifs : Utilisez un outil de découverte passive pour identifier les périphériques connectés au réseau de l'organisation	Découverte	Suivi de découverte de réseau [discovery_network_track]	01472

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	et mettre à jour automatiquement l'inventaire des actifs matériels de l'organisation.			
Contrôle CIS 1.4	Gérer un inventaire détaillé des actifs : Tenir un inventaire précis et à jour de tous les actifs technologiques susceptibles de stocker ou de traiter des informations. Cet inventaire doit inclure tous les actifs matériels, qu'ils soient connectés ou non au réseau de l'organisation.	Gestion des configurations (CMDB)	Matériel [cmdb_ci_hardware]	06631 00691
Contrôle CIS 1.5	Gérer les informations d'inventaire des actifs : Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse du réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données et le département de chaque actif et si l'actif matériel a été approuvé pour	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration de base [cmdb]	06638 06640 12084 06636 13721 13722

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	se connecter au réseau.			
Contrôle CIS 1.7	Déployer le contrôle d'accès au niveau du port : Utilisez le contrôle d'accès au niveau du port, conformément aux normes 802.1x, pour contrôler les appareils qui peuvent s'authentifier sur le réseau. Le système d'authentification doit être lié aux données de l'inventaire des actifs matériels pour garantir que seuls les appareils autorisés peuvent se connecter au réseau.	Gestion des configurations (CMDB)	Point de terminaison d'ACL [cmdb_ci_endpoint_acl]	11841 13718
Contrôle CIS 1.8	Utilisez des certificats clients pour authentifier les ressources matérielles : Utilisez les certificats clients pour authentifier les ressources matérielles qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation.	Base de certification	Audit [cert_audit]	01429

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 2.1	Maintenir l'inventaire des logiciels autorisés : Tenir à jour une liste de tous les logiciels autorisés requis dans l'entreprise à des fins commerciales sur n'importe quel système d'entreprise.	Gestion des configurations (CMDB)	Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software]	12093 13723
Contrôle CIS 2.2	Assurez-vous que le logiciel est pris en charge par le fournisseur : Assurez-vous que seules les applications logicielles ou les systèmes d'exploitation actuellement pris en charge par le fournisseur du logiciel sont ajoutés à l'inventaire de logiciels autorisés de l'organisation. Le logiciel non pris en charge doit être étiqueté comme non pris en charge dans le système d'inventaire.	Gestion des actifs logiciels	Cycle de vie du produit logiciel [sam_sw_product_lifecycle]	07054
Contrôle CIS 2.3	Utilisez les outils d'inventaire logiciel : Utilisez les outils d'inventaire logiciel	Gestion des configurations (CMDB)	Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software]	11736 12196 13720

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	dans toute l'organisation pour automatiser la documentation de tous les logiciels sur les systèmes d'entreprise.			13725
Contrôle CIS 2.4	Suivre les informations d'inventaire logiciel : Le système d'inventaire des logiciels doit suivre le nom, la version, l'éditeur et la date d'installation de tous les logiciels, y compris les systèmes d'exploitation autorisés par l'organisation.	Base de Software Asset Management	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	12085
Contrôle CIS 2.5	Intégrez les inventaires d'actifs logiciels et matériels : Le système d'inventaire logiciel doit être lié à l'inventaire des actifs matériels afin que tous les appareils et logiciels associés soient suivis à partir d'un emplacement unique.	Gestion des configurations (CMDB)	Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software]	11637 11857
Contrôle CIS 3.1	Exécutez les outils automatisés d'analyse des vulnérabilités :	Réponse aux vulnérabilités	Entrée de file d'attente d'importation de la source de données	10635

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Utilisez un outil d'analyse des vulnérabilités à jour et conforme au SCAP pour analyser automatiquement tous les systèmes du réseau sur une base hebdomadaire ou plus fréquente afin d'identifier toutes les vulnérabilités potentielles sur les systèmes de l'organisation.		de vulnérabilité [sn_vul_ds_import_q_entry]	
Contrôle CIS 3.2	Effectuer une analyse de vulnérabilité authentifiée : Effectuez une analyse des vulnérabilités authentifiée avec des agents s'exécutant localement sur chaque système ou avec des scanners distants configurés avec des droits élevés sur le système testé.	Security Operations	Élément détecté [sn_sec_cmn_src_ci]	00706
Contrôle CIS 3.6	Comparez les analyses de vulnérabilité consécutives : Comparez régulièrement les résultats des analyses	Réponse aux vulnérabilités	État du rattrapage des vulnérabilités [sn_vul_m2m_ttr_status]	06080

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	de vulnérabilité consécutives pour vérifier que les vulnérabilités ont été corrigées en temps opportun.			
Contrôle CIS 4.2	Changer les mots de passe par défaut Avant de déployer un nouvel actif, remplacez tous les mots de passe par défaut par des valeurs cohérentes avec les comptes de niveau administratif.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01698 12122
Contrôle CIS 4.4	Utiliser des mots de passe uniques Lorsque l'authentification multifacteur n'est pas prise en charge (comme les comptes d'administrateur local, racine ou de service), les comptes utilisent des mots de passe uniques à ce système.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01915 01337
Contrôle CIS 4.8	Consigner et alerter sur les changements apportés à l'appartenance au groupe d'administration Configurez les systèmes	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06312

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	pour émettre une entrée de journal et une alerte lorsqu'un compte est ajouté ou supprimé d'un groupe disposant de privilèges administratifs.			
Contrôle CIS 4.9	Journal et alerte en cas d'échec de la connexion au compte administratif Configurez les systèmes pour émettre une entrée de journal et une alerte en cas d'échec de connexion à un compte administratif.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06312 06331
Contrôle CIS 6.2	Activer la journalisation d'audit : Assurez-vous que la connexion locale a été activée sur tous les systèmes et appareils en réseau.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00897
Contrôle CIS 6.3	Activer la connexion détaillée : Activez la journalisation système pour inclure des informations détaillées telles qu'une source	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00575

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	d'événement, la date, l'utilisateur, l'horodatage, les adresses sources, les adresses de destination et d'autres éléments utiles.			
Contrôle CIS 7.1	Assurez-vous d'utiliser uniquement des navigateurs et des clients de messagerie entièrement pris en charge : Assurez-vous que seuls les navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement uniquement à l'aide de la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.	Réponse aux vulnérabilités	Élément vulnérable de l'application [sn_vul_app_vulnerable_item]	00575 00576
Contrôle CIS 8.1	Utilisez un logiciel anti-malware géré de manière centralisée N'importe quel logiciel antivirus d'entreprise aura cette capacité. En disposant d'un antivirus géré	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11861

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	de manière centralisée, vous pouvez facilement répondre à des exigences individuelles.			
Contrôle CIS 8.2	S'assurer que les logiciels et signatures des logiciels anti-programme malveillant sont mis à jour L'antivirus n'est aussi bon que ses signatures. Bien que la détection basée sur la signature pure ne soit plus viable, même les moteurs basés sur les anomalies doivent être mis à jour régulièrement. Assurez-vous que les mises à jour sont déployées automatiquement et utilisez des outils pour vérifier que les signatures sont réellement à jour.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01790
Contrôle CIS 8.3	Activer les fonctionnalités anti-exploitation du système d'exploitation/ Déployer des technologies anti-exploits	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11637 10678

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Les guides de renforcement DISA fournissent des instructions étape par étape sur l'activation de ces paramètres et bien plus encore.			
Contrôle CIS 8.4	Configurer l'analyse anti-programme malveillant des périphériques amovibles La plupart des antivirus ont cette capacité activée par défaut, mais il est toujours important de vérifier qu'elle est toujours activée. Les logiciels malveillants provenant d'une clé USB sont un vecteur d'attaque viable pour presque toutes les organisations.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11927 04824 06735 00561 00564 04546
Contrôle CIS 8.5	Configurer les appareils pour ne pas exécuter automatiquement le contenu Pour la même raison que vous ne voulez pas l'analyser, vous ne voulez pas non plus qu'il fonctionne	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	lorsqu'il est monté. Il s'agit d'un réglage assez rapide à activer, et les guides de renforcement CIS et DISA ont des instructions étape par étape sur la désactivation de l'exécution automatique. Certains outils SCM peuvent vérifier rapidement chaque point de terminaison de votre environnement pour s'assurer que ce paramètre est désactivé.			
Contrôle CIS 9.3	Effectuer des analyses de port automatisées régulières : Effectuez régulièrement des analyses automatisées des ports sur tous les systèmes et alertez si des ports non autorisés sont détectés sur un système.	Réponse aux vulnérabilités	Scanner de vulnérabilité [sn_vul_scanner]	N/A
Contrôle CIS 11.3	Utiliser des outils automatisés pour vérifier les configurations standard des appareils et détecter les changements	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06428 07058

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Comparez toutes les configurations des appareils réseau aux configurations de sécurité approuvées définies pour chaque appareil réseau en cours d'utilisation et alertez lorsque des écarts sont détectés.			
Contrôle CIS 11.4	Installez la dernière version stable de toutes les mises à jour liées à la sécurité sur tous les appareils réseau : Installez la dernière version stable de toutes les mises à jour liées à la sécurité sur tous les appareils réseau.	Réponse aux vulnérabilités	Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item]	01696
Contrôle CIS 12.6	Déployer le capteur IDS basé sur le réseau : Déployez des capteurs de systèmes de détection d'intrusion (IDS) basés sur le réseau pour rechercher des mécanismes d'attaque inhabituels et détecter la compromission de ces systèmes à chacune	Gestion des configurations (CMDB)	Système de détection des intrusions [cmdb_ci_ids_network]	00581

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	des limites du réseau de l'organisation.			
Contrôle CIS 13.2	Supprimez les données ou systèmes sensibles auxquels l'organisation n'accède pas régulièrement : Supprimez du réseau les données ou systèmes sensibles auxquels l'organisation n'accède pas régulièrement. Ces systèmes ne doivent être utilisés que comme des systèmes autonomes (déconnectés du réseau) par l'unité commerciale ayant besoin d'utiliser occasionnellement le système ou complètement virtualisés et mis hors tension jusqu'à ce qu'ils en aient besoin.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	13726 13727
Contrôle CIS 13.9	Chiffrer les données sur les périphériques de stockage USB Offrez une formation aux employés afin qu'ils soient conscients des risques liés aux données sur	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11927

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	les clés USB. Fournissez-leur ensuite les outils nécessaires pour sécuriser les données critiques de votre organisation.			
Contrôle CIS 14.4	Chiffrer toutes les informations sensibles en transit : Chiffrez toutes les informations sensibles en transit.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00564
Contrôle CIS 15.1	Tenez à jour un inventaire des points d'accès sans fil autorisés : Tenez un inventaire des points d'accès sans fil autorisés connectés au réseau câblé.	Gestion des configurations (CMDB)	Point d'accès sans fil [cmdb_ci_wap_network]	00693
Contrôle CIS 16.1	Tenez à jour un inventaire des systèmes d'authentification : Tenez à jour un inventaire de chacun des systèmes d'authentification de l'organisation, y compris ceux situés sur site ou chez un fournisseur de services à distance.	Gestion des configurations (CMDB)	Contrôleur de domaine Active Directory [cmdb_ci_ad_controller]	13724

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 16.4	Chiffrer ou hacher toutes les informations d'identification d'authentification : Chiffrer ou hacher avec un salage toutes les informations d'identification d'authentification lorsqu'elles sont stockées.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06735
Contrôle CIS 16.5	Chiffrer la transmission du nom d'utilisateur et des informations d'identification d'authentification : Assurez-vous que tous les noms d'utilisateur de compte et les informations d'identification d'authentification sont transmis sur les réseaux à l'aide de canaux chiffrés.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00564
Contrôle CIS 16.11	Verrouiller les sessions de la station de travail après l'inactivité : Verrouillez automatiquement les sessions de la station de travail après une période d'inactivité standard.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	04490
Contrôle CIS 16.13	Alerte sur l'écart de comportement	Security Incident Response	Incident de sécurité [sn_si_incident]	07068 07070

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	de connexion au compte : Alerter lorsque les utilisateurs s'écartent du comportement de connexion normal, comme l'heure de la journée, l'emplacement du poste de travail et la durée.			07069
Contrôle CIS 18.5	Utilisez uniquement des algorithmes de chiffrement standardisés et largement révisés : Utilisez uniquement des algorithmes de chiffrement standardisés et largement révisés.	CMDB CI Class Models	Certificat unique [cmdb_ci_certificate]	00037
Contrôle CIS 18.8	Établissez un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles : Établissez un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles, notamment en fournissant un moyen aux entités externes de contacter votre groupe de sécurité.	Réponse aux vulnérabilités	Correspondance de logiciel vulnérable de modèle de découverte [sn_vul_discovery_model_software_match]	04810

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 19.2	Affectez des fonctions et des fonctions pour la réponse aux incidents : Attribuez des titres de poste et des tâches liées à la gestion des incidents informatiques et réseau à des personnes spécifiques et assurez le suivi et la documentation tout au long de l'incident jusqu'à sa résolution.	Gestion des incidents	Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role]	07061 00691
Contrôle CIS 19.3	Désignez du personnel de gestion pour prendre en charge la gestion des incidents : Désignez le personnel de direction, ainsi que les remplaçants, qui soutiendront le processus de gestion des incidents en jouant des rôles décisionnels clés.	Gestion des incidents	Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role]	01211
Contrôle CIS 19.6	Publier des informations concernant le signalement des anomalies et incidents informatiques : Publier des informations pour tous les	Security Incident Response	Connaissances [kb_knowledge]	12093

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d’indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	membres du personnel concernant le signalement des anomalies et des incidents informatiques à l’équipe de gestion des incidents. Ces informations devraient être incluses dans les activités de sensibilisation courantes des employés.			
Contrôle CIS 19.8	Créez le schéma de notation et de hiérarchisation des incidents : Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux environnements de production.	Security Incident Response	Calculateur d’incident de sécurité [sn_si_calculator]	12093 13723

Modèles d’indicateur de script pour les contrôles CIS v7

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 18.9	Systèmes de production et de non-production distincts : Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration [cmdb_ci]	00922

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateur de script pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux environnements de production.			

Modèles d'indicateurs pour les contrôles ISO

Les tableaux suivants répertorient les modèles d'indicateurs de base et de script pour les contrôles ISO.

Remarque : Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d'indicateur de base ou scriptés ont des modèles d'indicateur manuels définis à des fins de validation de conformité.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 5.1.1	Politiques pour la sécurité de l'information : Définir une « politique de sécurité de l'information » approuvée par la direction et qui définit l'approche de l'organisation pour gérer ses objectifs de sécurité de l'information. La politique de sécurité de l'information s'appuie sur des politiques thématiques, qui prescrivent en outre la mise en œuvre de contrôles de sécurité de l'information	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	pour inclure : le contrôle d'accès ; la classification (et le traitement) de l'information ; la sécurité physique et environnementale ; sauvegarde; le transfert d'informations ; protection contre les logiciels malveillants ; la gestion des vulnérabilités techniques ; contrôles cryptographiques ; la sécurité des communications ; la confidentialité et la protection des informations personnelles identifiables ; les relations avec les fournisseurs et les sujets axés sur l'utilisateur final tels que : 1) l'utilisation acceptable des actifs ; 2) bureau clair et écran clair ; 3) le transfert d'informations ; 4) les appareils mobiles et le télétravail ; 5) les restrictions sur les installations et l'utilisation des logiciels.			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 6.1.1	Rôles et responsabilités en matière de sécurité de l'information : Veiller à ce que les responsabilités en matière de protection des actifs individuels soient identifiées dans l'inventaire des actifs. Veiller à ce que les rôles et les responsabilités en matière d'élaboration et de mise en œuvre de la sécurité de l'information soient clairement définis.	GRC : Policy and Compliance Management	Contrôle [sn_compliance_control]	N/A
ISO27002 - 6.2.1	Politique relative aux appareils mobiles : Utilisez un logiciel de chiffrement de disque entier approuvé pour chiffrer le disque dur de tous les appareils mobiles.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	07054 01472 12109 06631 00691 06638 06640 12084 06636 13721 13722 12093 11736 12196

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
				13720 13725 00693 13724
ISO27002 - 6.2.2	Télétravail : Appliquez des politiques d'accès à distance pour les employés et les sous-traitants.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A
ISO27002 - 7.1.1	Dépistage: Assurez-vous que la vérification des antécédents est effectuée pour tous les employés et sous-traitants avant d'accorder l'accès aux actifs de l'entreprise.	Ressources humaines : Core	Tickets HR Talent Management [sn_hr_core_case_talent_management]	12001 00897 04490 12100 12099 04594 04476
ISO27002 - 7.1.2	Conditions d'emploi : Assurez-vous que tous les nouveaux employés ou sous-traitants ont signé et accepté les conditions d'emploi, y compris leur responsabilité en matière de sécurité de l'information.	Ressources humaines : Core	sn_hr_core_task	01429

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 8.1.1	Inventaire des actifs : Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse du réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données et le département de chaque actif et si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau.	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration de base [cmdb]	00562 00561 01915 01337 01421 06440
ISO27002 - 8.1.2	Propriété des actifs : Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse du réseau, l'adresse du matériel, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données et le département de chaque actif et si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau.	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration de base [cmdb]	06080 01273
ISO27002 - 8.1.3	Utilisation acceptable des biens :	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	12001 00897 04490

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	S'assurer que les employés et les sous-traitants sont informés des exigences de l'organisation en matière de sécurité de l'information, des actifs associés à l'information et aux installations et ressources de traitement de l'information. Ils devraient être responsables de l'utilisation qu'ils font des moyens de traitement de l'information et de toute utilisation effectuée sous leur responsabilité.			12100 12099 04594 04476
ISO27002 - 9.3.1	Utilisation des informations d'authentification secrètes : Utilisez les certificats clients pour authentifier les ressources matérielles qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01429
ISO27002 - 9.4.2	Procédures de connexion sécurisées : Exigez tous les accès de	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00562 00561 01915

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	connexion à distance au réseau de l'organisation pour chiffrer les données en transit et utiliser l'authentification multifacteur.			01337 01421 06440
ISO27002 - 9.4.3	Système de gestion des mots de passe : Lorsque l'authentification multifacteur n'est pas prise en charge (comme les comptes d'administrateur local, racine ou de service), les comptes utilisent des mots de passe uniques à ce système.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06080 01273
ISO27002 - 10.1.1	Politique sur l'utilisation des contrôles cryptographiques : Assurez-vous que la politique relative au chiffrement existe et qu'elle est appliquée, implémentée et appliquée conformément aux exigences de classification des données.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	07058 06428
ISO27002 - 10.1.2	Gestion des clés : Assurez-vous que la gestion des clés de	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	00897 00575 00576

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	chiffrement est gérée conformément à une politique et à une procédure officielles pour l'ensemble du cycle de vie de la clé.			11861 01790
ISO27002 - 11.2.9	Politique en matière de bureau clair et d'écran clair : Assurez-vous que la politique de bureau claire est adaptée par les employés et les sous-traitants.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	06312 00577 12210
ISO27002 - 12.1.2	Contrôles contre les logiciels malveillants : Assurez-vous que seuls les navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement uniquement à l'aide de la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A
ISO27002 - 12.2.1	Contrôles contre les logiciels malveillants : Assurez-vous que seuls les	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement uniquement à l'aide de la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.			
ISO27002 - 12.4.1	Journalisation des événements : Assurez-vous que la connexion locale a été activée sur tous les systèmes et appareils en réseau.	Centre de sécurité de l'instance	Journaux des événements du tableau de bord de sécurité [appsec_security_dashboard_event_logs]	N/A
ISO27002 - 12.4.2	Protection des informations du journal : Assurez-vous que les journaux sont protégés en toute sécurité contre tout accès non autorisé.		Rôles d'accès [sys_security_acl_role]	N/A
ISO27002 - 12.4.3	Journaux de l'administrateur et de l'opérateur : Appliquez une journalisation d'audit détaillée pour accéder aux données sensibles ou les modifications	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	de données sensibles (en utilisant des outils tels que la surveillance de l'intégrité des fichiers ou la surveillance des informations et événements de sécurité).			
ISO27002 - 13.2.1	Politiques et procédures de transfert d'informations : S'assurer que des politiques, des procédures et des contrôles officiels de transfert sont en place pour protéger le transfert d'information par l'utilisation de tous les types d'installations de communication.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A
ISO27002 - 14.1.1	Analyse et spécification des exigences en matière de sécurité de l'information : S'assurer que les exigences liées à la sécurité de l'information sont incluses dans les exigences relatives aux nouveaux systèmes d'information ou aux	GRC: Advanced Risk	Évaluations des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	améliorations des systèmes d'information existants.			
ISO27002 - 14.2.2	Examen technique des applications après des changements de plateforme d'exploitation : Assurez-vous que les applications critiques de l'entreprise sont examinées et testées pour garantir qu'elles n'ont aucun impact négatif sur les opérations ou la sécurité de l'organisation en cas de modification des plateformes d'exploitation.	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	N/A
ISO27002 - 14.2.3	Restrictions sur les modifications apportées aux progiciels : Assurez-vous que les modifications apportées aux progiciels sont découragées ou limitées aux changements nécessaires et que tous les changements sont strictement contrôlés.	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 14.2.4	Test de sécurité du système : Assurez-vous que les tests de sécurité, tels que les revues de code sécurisé et l'analyse des vulnérabilités, sont effectués pendant le cycle de vie du développement. Assurez-vous que les vulnérabilités identifiées sont documentées et que des mesures correctives sont effectuées.	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	N/A
ISO27002 - 14.2.8	Test d'acceptation du système : S'assurer que les tests d'acceptation du système comprennent le test des exigences de sécurité de l'information et le respect des pratiques de développement de systèmes sécurisés.	DevOps	Résultats des tests de construction [sn_devops_build_test_result]	N/A
ISO27002 - 14.2.9	Test d'acceptation du système : S'assurer que les tests d'acceptation du système comprennent le test des exigences de	DevOps	Exécutions de tâches [sn_devops_task_execution]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	sécurité de l'information et le respect des pratiques de développement de systèmes sécurisés.			
ISO27002 - 15.1.1	Politique de sécurité des informations pour les relations avec les fournisseurs : Assurez-vous que les contrôles de sécurité des informations sont abordés et résolus avec le fournisseur avant de mener des activités ou d'accorder au fournisseur l'accès aux actifs.	GRC: Vendor Risk Management	Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/A
ISO27002 - 15.1.3	Chaîne d'approvisionnement des technologies de l'information et de la communication : S'assurer que l'évaluation des risques est effectuée avant de faire des affaires et d'accorder aux fournisseurs l'accès aux actifs et que les contrôles et les exigences de sécurité sont convenus et documentés dans l'entente	GRC: Vendor Risk Management	Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	avec les fournisseurs.			
ISO27002 - 15.2.1	Suivi et revue des services fournisseurs : Assurez-vous que les fournisseurs surveillent et examinent régulièrement les conditions générales des accords en matière de sécurité de l'information et que les incidents et les problèmes de sécurité de l'information sont gérés correctement.	GRC: Vendor Risk Management	Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/A
ISO27002 - 15.2.2	Gestion des changements apportés aux services fournisseurs : Assurez-vous qu'une évaluation des risques par une tierce partie est effectuée chaque fois que des changements sont apportés à la prestation de services. Veiller à ce que les changements apportés à la prestation de services par les fournisseurs, y compris le maintien et	GRC: Vendor Risk Management	Évaluations récurrentes [sn_vdr_risk_asmt_repeating_assessment]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	l'amélioration des politiques, procédures et contrôles de sécurité de l'information existants, soient gérés.			
ISO27002 - 16.1.2	Génération de rapports sur les événements liés à la sécurité des informations : Assurez-vous qu'il existe un programme officiel de gestion des incidents et que tout le personnel et les tiers sont formés à la façon de reconnaître et de signaler les incidents de sécurité.	Security Incident Response	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A
ISO27002 - 16.1.4	Évaluation et décision concernant les événements liés à la sécurité de l'information : Assurez-vous qu'il existe une gestion officielle des événements de sécurité de l'information afin d'inclure une échelle de classification convenue des événements de sécurité et des incidents pour la génération de rapports et l'escalade.	Security Incident Response	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Assurez-vous que le schéma de classification des menaces et des risques est documenté. Assurez-vous que les notifications de réponse aux incidents sont conservées. Assurez-vous que les seuils d'impact à utiliser pour classer les incidents sont documentés.			
ISO27002 - 16.1.5	Réponse aux incidents de sécurité des informations : Veiller à ce que les incidents liés à la sécurité de l'information soient traités et gérés conformément aux procédures documentées.	Security Incident Response	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A
ISO27002 - 16.1.6	Tirer les leçons des incidents liés à la sécurité de l'information : Veiller à ce que des procédures de surveillance des incidents soient incluses dans le programme Gestion des incidents afin de documenter les incidents et de s'assurer que les événements	Security Incident Response	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	de sécurité sont analysés périodiquement afin de réduire les incidents futurs.			
ISO27002 - 17.1.1	Planification de la continuité de la sécurité de l'information : Assurez-vous que la sécurité de l'information et la continuité de la gestion de la sécurité de l'information sont planifiées et incluses dans le plan de continuité des activités ou dans le plan de reprise après sinistre.	GRC : analyse d'impact sur l'entreprise	Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	N/A
ISO27002 - 17.1.2	Mise en œuvre de la continuité de la sécurité de l'information : Assurez-vous que la continuité d'activité ou le plan de récupération d'urgence sont officiellement documentés.	GRC : analyse d'impact sur l'entreprise	Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	N/A
ISO27002 - 17.1.3	Vérifier, examiner et évaluer la continuité de la sécurité des informations : Assurez-vous que la continuité des activités ou le plan de	GRC : analyse d'impact sur l'entreprise	Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	récupération d'urgence sont un exercice annuel pour valider la validité et l'efficacité des contrôles de sécurité adéquats en cas de situation défavorable.			
ISO27002 - 17.2.1	Disponibilité des installations de traitement de l'information : Assurez-vous que les composants de basculement et de récupération fonctionnent comme prévu.	GRC : Gestion de crise	Événements [sn_recovery_event]	N/A
ISO27002 - 18.1.3	Protection des dossiers : Assurez-vous que les dossiers et les données sont protégés contre la perte, la destruction, la falsification, l'accès non autorisé et la divulgation non autorisée, conformément aux exigences législatives, réglementaires, contractuelles et commerciales.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A
ISO27002 - 18.1.4	Confidentialité et protection des informations personnelles identifiables :	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Veiller à ce que la confidentialité et la protection des informations personnelles identifiables soient protégées et traitées conformément à la législation et à la réglementation, le cas échéant.			
ISO27002 - 18.2.2	Respect des politiques et normes de sécurité : S'assurer que la configuration des systèmes dans le périmètre est testée régulièrement par rapport à la conformité et aux exigences réglementaires. Assurez-vous que les normes de configuration de base pour les systèmes sont documentées et basées sur les meilleures pratiques du secteur.	Configuration Compliance	Politiques [sn_vulc_policy]	01422 01355
ISO27002 - 18.2.3	Examen de conformité technique : S'assurer que des analyses de vulnérabilité et des tests de pénétration périodiques sont effectués et que	Configuration Compliance	Résultats des tests [sn_vulc_result]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	la configuration des systèmes dans le périmètre est testée par rapport aux exigences réglementaires et de conformité.			

Modèles d'indicateur de script pour les contrôles ISO

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 8.1.4	Retour d'actifs : Veiller à ce que le processus de cessation d'emploi soit officialisé pour inclure la restitution de tous les actifs physiques et électroniques précédemment émis appartenant à l'organisation ou lui ayant été confiés.	Ressources humaines : Gestion des actifs de base	• Profils RH [sn_hr_core_profile] • Actif [alm_asset]	N/A
ISO27002 - 12.1.4	Séparation des environnements de développement, de test et d'exploitation : Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration [cmdb_ci]	01698 12122 00644 00596

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateur de script pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	environnements de production.			

Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO

Les tableaux suivants répertorient les modèles d'indicateurs de base et de script communs aux contrôles CIS et ISO.

Remarque : Les contrôles qui ne sont actuellement pas couverts par les modèles d'indicateur de base ou scriptés ont des modèles d'indicateur manuels définis à des fins de validation de conformité.

Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO

Contrôle	Nom/ description	Type de modèle d'indicateur	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 2.6, ISO27002 - 12.5.1	Résoudre le problème du logiciel non approuvé : Assurez-vous que les actifs logiciels sont gérés et régulièrement mis à jour.	Script	• Base de Software Asset Management • Gestion des actifs logiciels Professional Core	• Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install] • Modèles logiciels [cmdb_software_product_model]	11637 00656 11624
Contrôle CIS 3.7, ISO27002 - 12.6.1	Utilisez un processus d'évaluation des risques : Utilisez un processus d'évaluation des risques pour classer par ordre de priorité le rattrapage des vulnérabilités détectées.	Élémentaire	Réponse aux vulnérabilités	Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item]	01273

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO (suite)

Contrôle	Nom/ description	Type de modèle d'indicateur	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 7.2, ISO27002 - 12.6.2	Restrictions relatives à l'installation de logiciels : Désinstallez ou désactivez les modules d'extension ou les applications complémentaires de navigateur ou de client de messagerie non autorisés.	Script	• Base de Software Asset Management • Gestion des actifs logiciels Professional Core	• Installation logicielle [cmdb_sam_software_install] • Modèles logiciels [cmdb_software_product_model]	00575 00574
Contrôles CIS 18.1, ISO27002 à 14.2.1	Établissez des pratiques de codage sécurisées : Établissez des pratiques de codage sécurisées adaptées au langage de programmation et à l'environnement de développement utilisés.	Élémentaire	GRC : Policy and Compliance Management	Politique [sn_compliance_policy]	11863
Contrôle CIS 19.1, ISO27002 - 16.1.1	Documenter les procédures de réponse aux incidents : S'assurer qu'il existe des plans d'intervention écrits qui définissent les rôles du personnel ainsi que les phases de	Élémentaire	Security Incident Response	Incident de sécurité [sn_si_incident]	11780

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO (suite)

Contrôle	Nom/ description	Type de modèle d'indicateur	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	traitement/ gestion des incidents.				
Contrôle CIS 19.4, ISO27002 - 16.1.3	Signalement des faiblesses en matière de sécurité de l'information : Élaborez des normes à l'échelle de l'organisation concernant le temps nécessaire aux administrateurs système et aux autres membres du personnel pour signaler les événements anormaux à l'équipe de gestion des incidents, les mécanismes de ce type de génération de rapports et le type d'informations à inclure dans la notification d'incident.	Élémentaire	Security Incident Response	Incident de sécurité [sn_si_incident]	07183 12975 10033

Traduction automatique

360° Relationship Visualization

L'application 360° Relationship Visualization vous permet d'explorer visuellement les relations entre les différents types de données critiques qui affectent votre entreprise, telles que les contrôles, les risques et les problèmes. La visualisation facilite également des actions rapides sur les informations, telles que l'ajout d'une relation, la fermeture d'un problème ou l'approbation d'une exception de politique.

Avant de pouvoir utiliser l'application 360° Relationship Visualization , vous devez configurer le registre de données pour définir les types de relations à afficher et configurer les affichages des données à afficher dans la vue à 360°.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Qui utilise le 360° Relationship Visualization

360° Relationship Visualization est utilisé par GRC les praticiens, tels que les gestionnaires et analystes de conformité, les gestionnaires et analystes des risques et les auditeurs. 360° Relationship Visualization aide les praticiens GRC à comprendre les données critiques qui affectent leur entreprise. Il aide également à communiquer efficacement les relations et leurs impacts aux cadres supérieurs ou aux utilisateurs professionnels tels que les propriétaires d'applications ou de services d'entreprise.

Ce tableau contient les responsabilités de toutes les personnes concernées par l'application Visualisation des relations à 360º et le registre de données.

360° Relationship Visualization et Rôles et responsabilités du Registre des données

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur du registre de données [sn_data_registry.admin]	L'administrateur du registre de données a un accès CRUD à tous les enregistrements dans les vues à 360º.	csn_data_registry.reader
Lecteur de registre de données [sn_data_registry.reader]	Le rôle de lecteur de registre de données doit être accordé à tous les utilisateurs (par exemple, les gestionnaires et analystes d'exécution, les gestionnaires et analystes des risques et les auditeurs) qui travaillent sur des GRC formulaires compatibles GRC avec la visualisation des relations à 360°.	• canvas_user • workspace_user

Télécharger et activer les GRC applications : 360° Relationship Visualization et Registre de données

Avant de pouvoir exécuter les GRC applications : 360º Relationship Visualization (com.servicenow_sn_grc_360_degree_visualization) et Data Registry (com.sn_app_grc_data_registry) dans votre instance, vous devez les télécharger à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Configuration des vues à 360º

Pour utiliser efficacement l'application 360° Relationship Visualization , vous devez enregistrer les relations existantes entre les types de données que vous souhaitez afficher, puis configurer la façon dont la vue à 360˚ affiche ces données.

Enregistrer des relations à 360º

La première étape de la configuration de votre registre de données consiste à enregistrer les relations que vous souhaitez afficher dans le 360° Relationship Visualization.

Avant de commencer

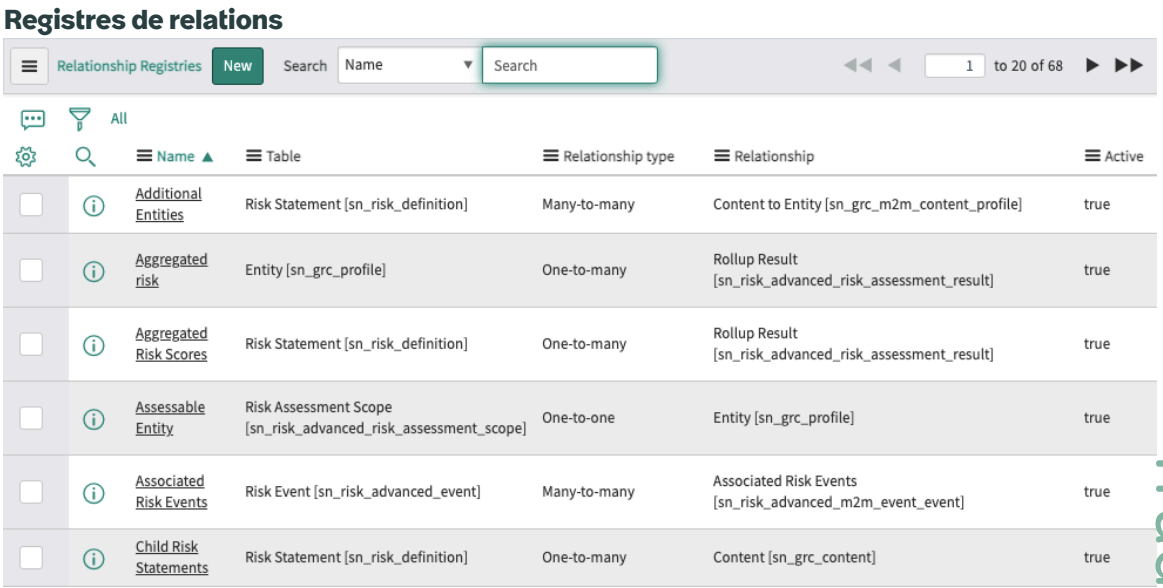
Rôle requis : Administrateur du registre de données

Traduction automatique

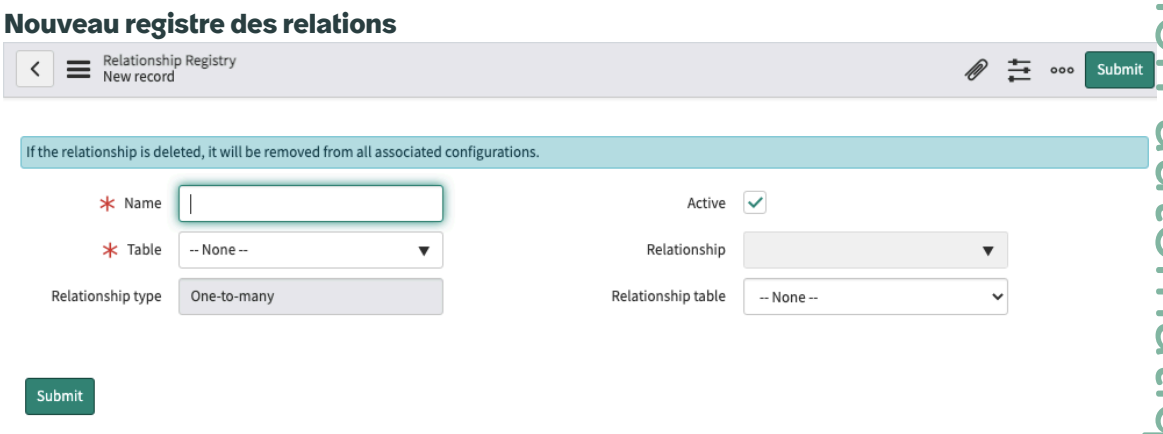
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer un registre des relations

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour ce registre.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez définir une relation.
Type de relation	Le type de relation que vous définissez : ○ Un-à-plusieurs ○ Plusieurs-à-plusieurs ○ Scriptée : relation personnalisée à partir de ServiceNow AI Platform ○ Un à un : toute relation disponible en tant que champ dans la table sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

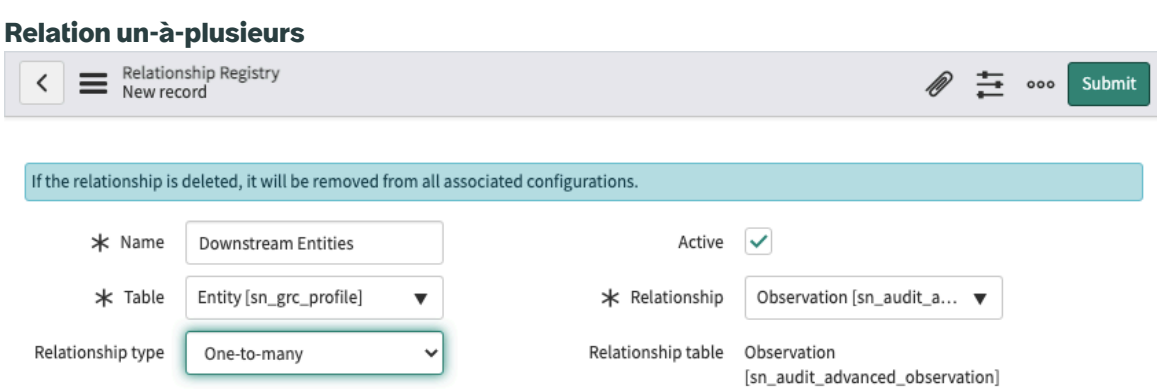
Champ	Description
Actif	Sélectionnez si la relation est active.
Relation	La table de relations du type de relation sélectionné. Par exemple, si vous définissez des relations pour la table Entité et sélectionnez un type de relation plusieurs-à-plusieurs, la liste des tables de relations se compose de toutes les relations plusieurs-à-plusieurs qui s'appliquent à la table Entité.
Table de relations	Nom de table que vous avez sélectionné dans le champ **Relation** .

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Répétez ce processus pour toutes les relations que vous souhaitez voir apparaître dans l'interface 360° Relationship Visualization .

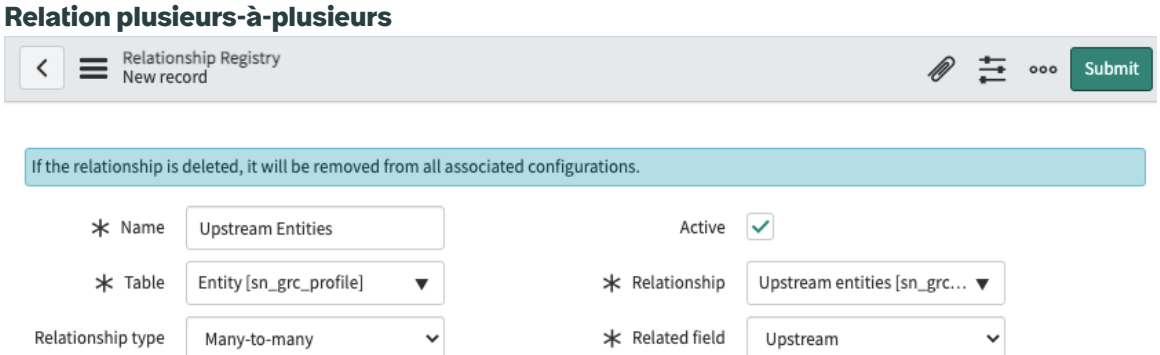
Exemples de relations à 360°

Ces captures d'écran illustrent les différents types de relations que vous pouvez enregistrer.

Relation un-à-plusieurs



Relation plusieurs-à-plusieurs

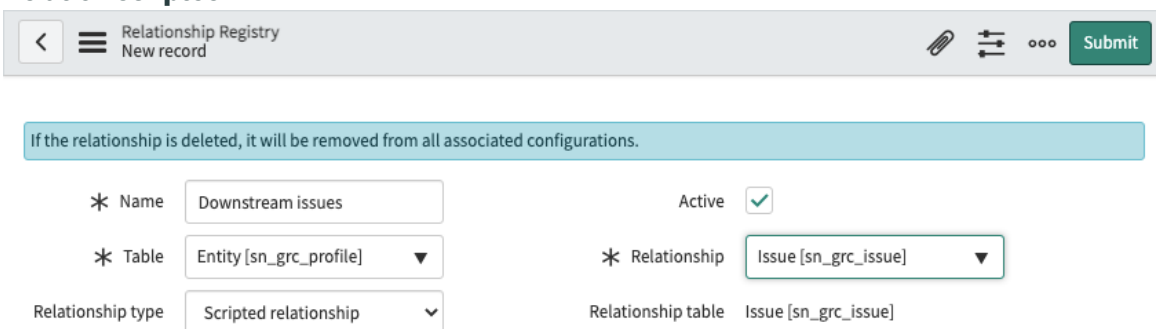


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

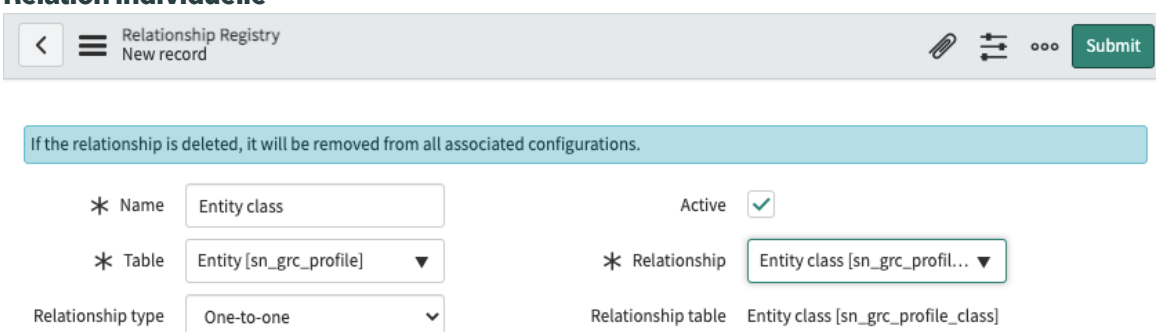
Relation scriptée

Relation scriptée



Relation individuelle

Relation individuelle



Configurer les vues à 360°

Une fois le registre de données défini, vous pouvez configurer pour 360° Relationship Visualization afficher efficacement les relations que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : Administrateur du registre de données

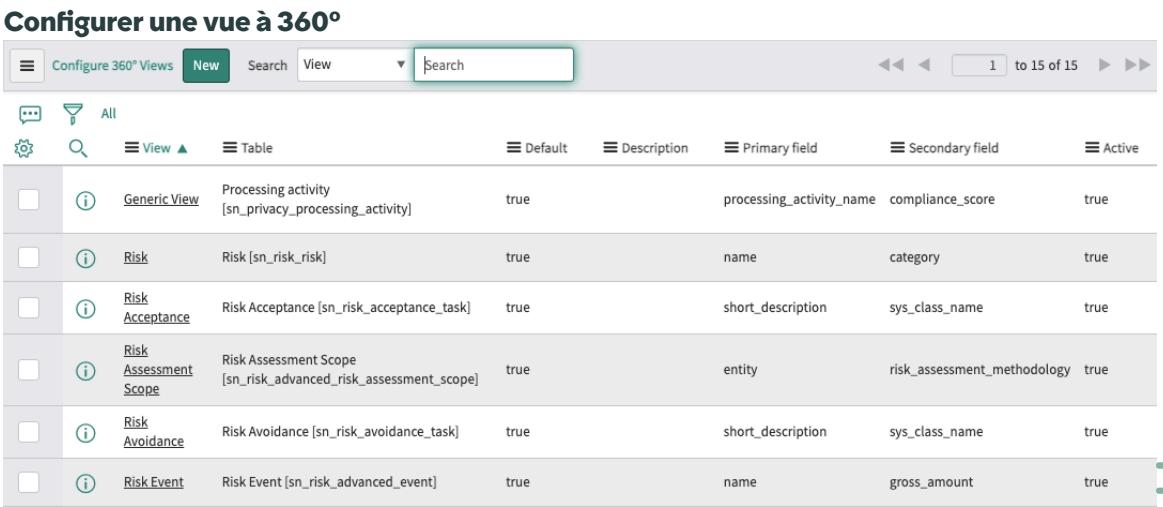
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Plusieurs vues de relations à 360° peuvent être configurées pour une table. Par exemple, la table Entité peut être configurée avec plusieurs vues, telles que la vue Conformité, la vue Risque, la vue Audit, entre autres.

Traduction automatique

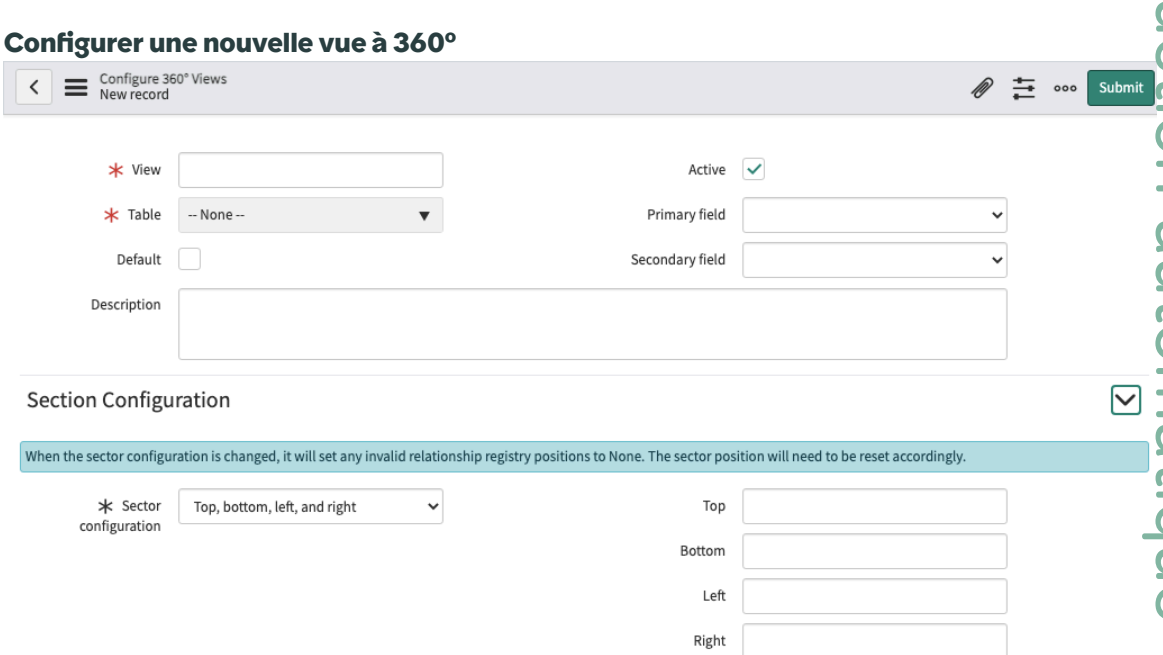
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



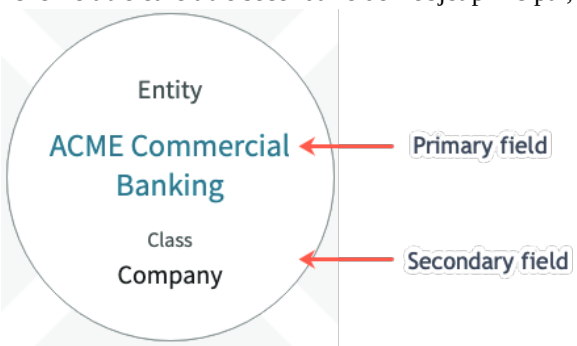
3. Remplissez les champs du formulaire.

Créer une vue à 360°

Champ	Description
Vue	Un nom descriptif pour cette vue.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez définir la vue.
Par défaut	Indiquez s'il s'agit de la première vue que vous définissez ou de votre seule vue.
Actif	Sélectionnez cette option si cette vue à 360° est active.

Traduction automatique

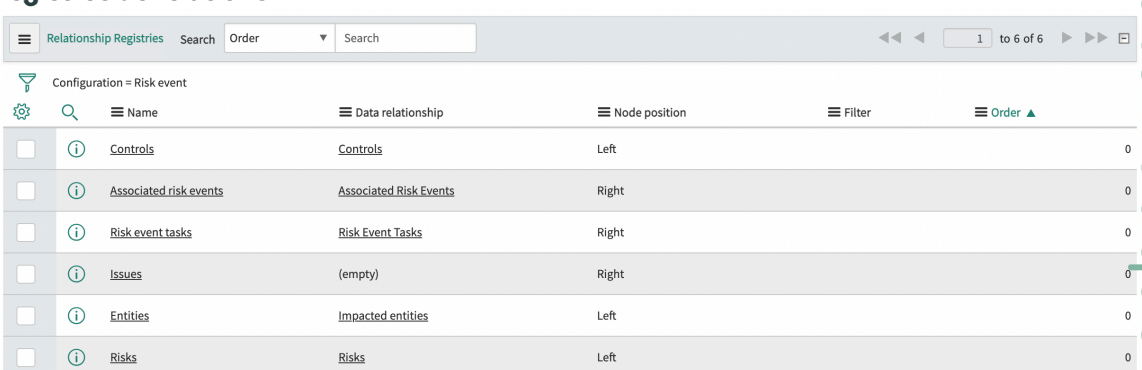
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ primaire et champ secondaire	Champs primaire et secondaire de la table sélectionnée à utiliser pour afficher le titre et le titre secondaire de l'objet principal, comme  illustré.
Description	Description de la vue à 360º.
Configuration de la section	
Configuration du secteur	Sélectionnez le nombre de secteurs à afficher dans la vue à 360º. Par exemple, sélectionnez haut, bas, gauche et droite pour indiquer que vous voulez quatre secteurs.
Haut, bas, gauche, droite	En fonction de votre sélection de **configuration de secteur** , entrez des étiquettes pour chacun des secteurs.

4. Enregistrez l'enregistrement.

   La liste connexe Registres des relations s'affiche.

Registres de relations



5. Cliquez sur **Sélectionner les relations**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Configuration DataNav à Relation avec les données

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier cette relation.
Relation avec les données	Relation avec les données que vous avez définie précédemment.
Table de relations	La table associée à la relation de données sélectionnée.

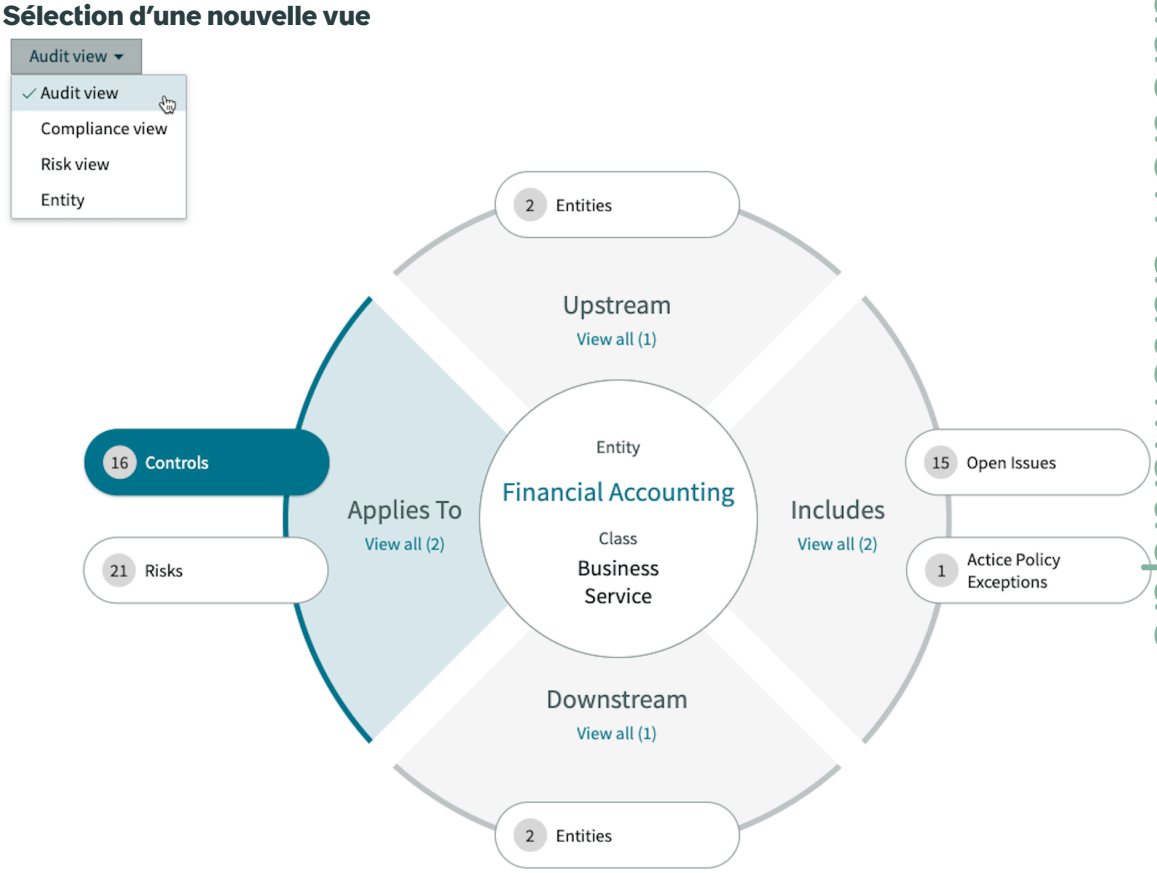
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Emplacement du nœud	Secteur que vous avez défini précédemment et auquel vous souhaitez ajouter cette relation.
Filtre	Entrez des conditions pour définir les types de relations que vous souhaitez afficher. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour tous les contrôles présentant des échecs.
Configuration	La configuration définie pour la relation.
Table	La table définie pour la relation.
Ordre	En fonction de la valeur **d'ordre** donnée, la position de l'élément dans la vue à 360º changera. Par exemple, si vous modifiez la valeur d'ordre de 0 à 1 pour un élément, la position sera déplacée à la suivante dans la vue à 360º.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La nouvelle vue que vous avez définie est maintenant disponible sur la vue à 360º.

Sélection d'une nouvelle vue



Explorer la vue à 360º

Une fois que vous avez configuré vos registres de données pour les tables que vous utilisez, vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'affichage à 360˚ pour afficher les relations entre un enregistrement sélectionné et les objets connexes, tels que les contrôles, les risques et les types d'entité.

Lorsque vous lancez la vue à 360˚ à partir d'un enregistrement particulier, les relations entre l'enregistrement sélectionné et tous les objets associés s'affichent dans une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visualisation distinctive qui vous permet de comprendre instantanément comment les objets interagissent les uns avec les autres. Les relations sont liées à vos données afin que vous puissiez effectuer des actions sur les enregistrements affichés, telles que les explorer pour afficher des détails supplémentaires ou créer de nouveaux enregistrements.

Vue à 360° pour l'entité Risque : perte de disponibilité



L'écran ci-dessus affiche les relations que vous avez configurées dans le registre de données pour l'objet principal sélectionné (dans ce cas, l'entité Risque : perte de disponibilité). Comme vous pouvez le voir, une entité et un contrôle s'appliquent à l'objet principal. De plus, l'objet principal comprend une gamme de relations liées aux tâches de réponse aux risques, aux événements à risque internes et aux évaluations des risques. De plus, il existe une relation de définition du risque en amont de l'objet principal. Toutes ces relations avec l'objet principal sont disponibles en un coup d'œil.

Lancer la vue à 360°

Une fois les registres de données configurés, vous pouvez lancer la vue à 360° à partir de n'importe quel écran d'enregistrement dans n'importe quelle application d'espace de travail GRC pour afficher les relations entre les différents types de données associées à l'enregistrement sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : lecteur de registre de données

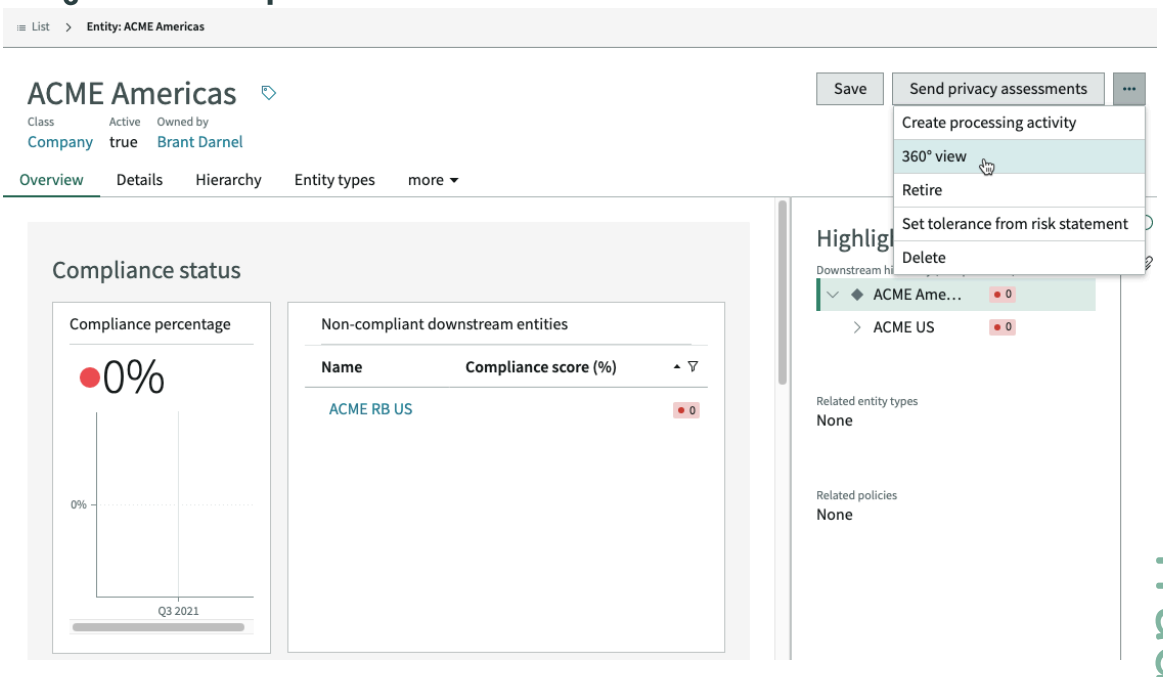
Procédure

1. Accédez à n'importe quel espace de travail GRC, par exemple l'espace de travail Conformité.
2. Ouvrez un enregistrement pour lequel vous souhaitez l'ouvrir dans la vue à 360°.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer dans l'espace de travail



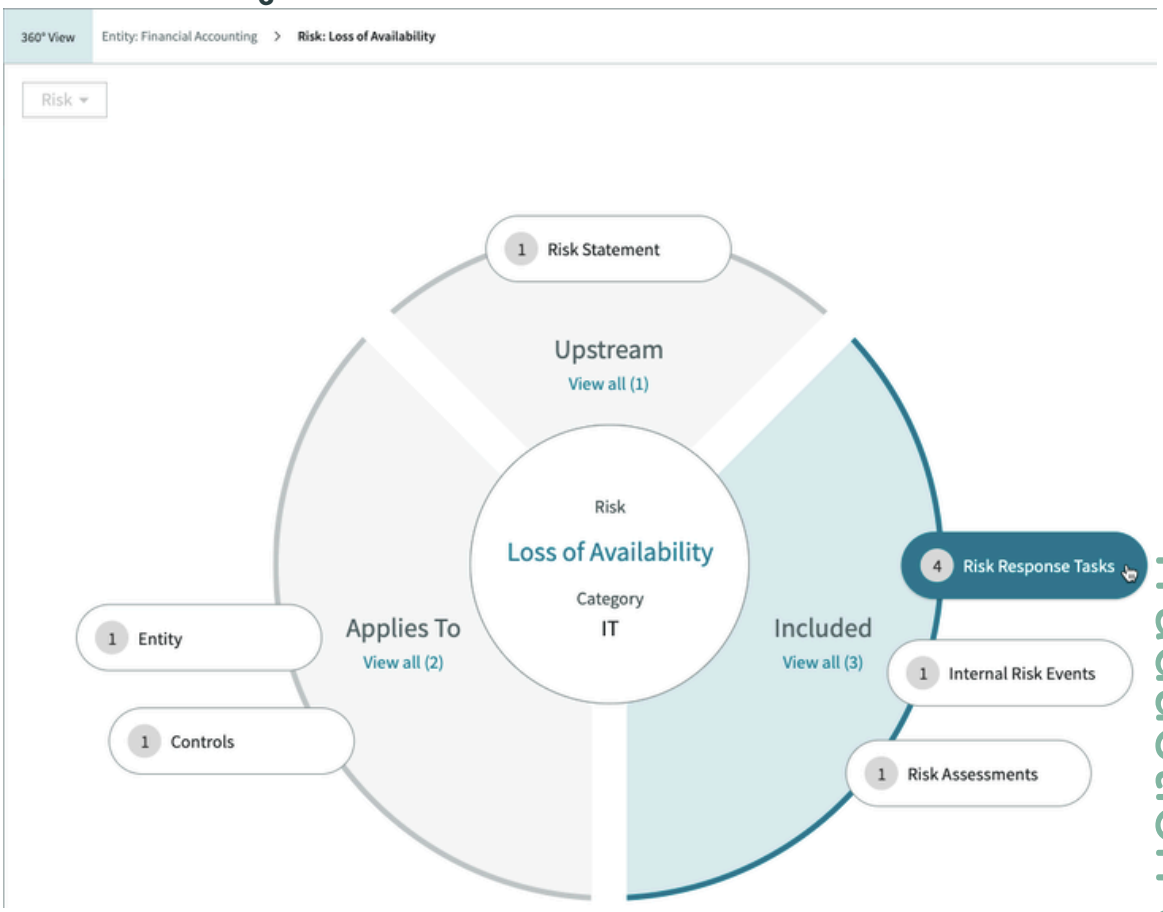
Remarque : Selon l'écran d'enregistrement, vous devrez peut-être cliquer sur l'icône de points de suspension pour afficher le bouton de **vue à 360°** .

3. Cliquez sur **Vue à 360°**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue à 360° de l'enregistrement sélectionné



Remarque : Si vous lancez la vue à 360° avant de configurer vos registres de données, ou si vous cliquez sur un objet dans la vue à 360° qui n'a pas été configuré, l'écran de visualisation s'ouvre en mode *de secours* (ou *non configuré*). Toutes les relations un-à-plusieurs et plusieurs-à-plusieurs de l'objet sont automatiquement calculées et affichées dans la vue.

Une propriété système appelée `sn_data_registry.max_count_of_fallback_relationships` vous permet de définir le nombre maximal de relations à afficher dans la vue à 360°. La valeur par défaut est 25.

Exploration vers le bas pour des détails à 360°

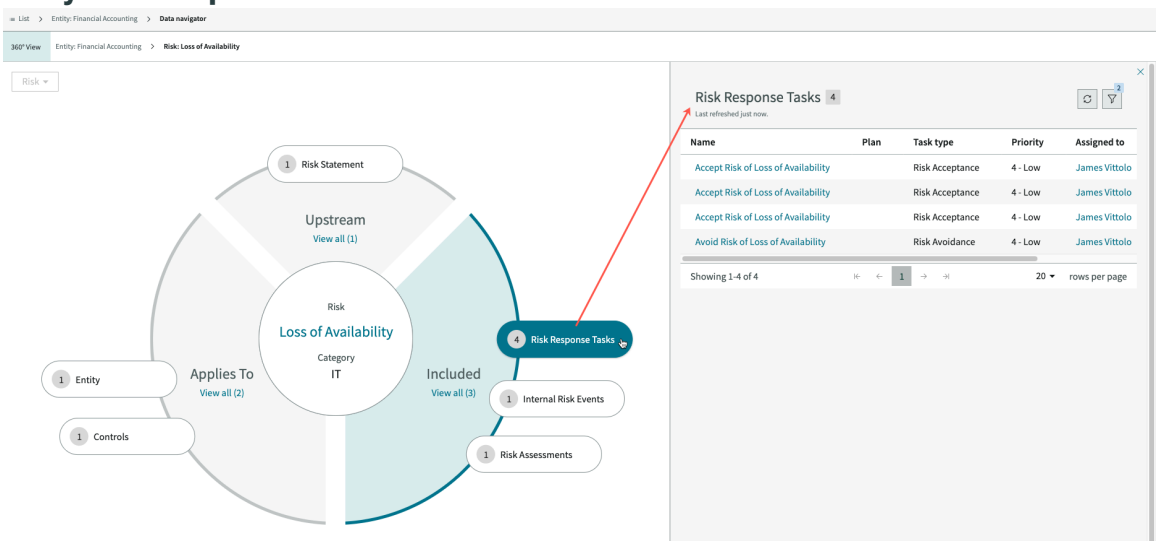
Dans la vue à 360°, vous pouvez cliquer sur n'importe quelle relation pour afficher les détails.

Par exemple, vous pouvez cliquer sur la relation des **risques** pour afficher les détails de quatre risques.

Traduction automatique

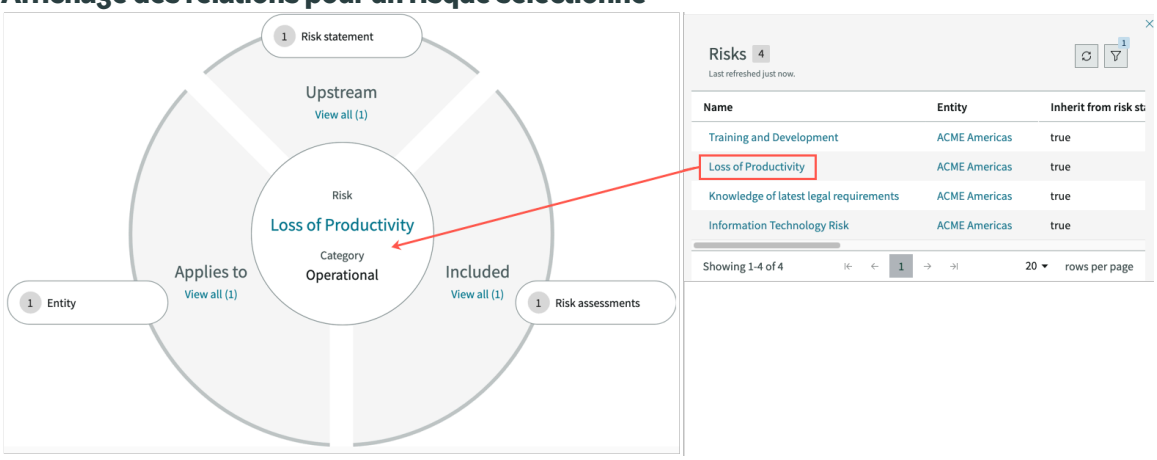
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des risques



Vous pouvez ensuite sélectionner l'un des enregistrements de risque pour afficher les relations spécifiques à cet enregistrement de risque.

Affichage des relations pour un risque sélectionné



Navigation dans la vue à 360° à l'aide de fils d'Ariane

Lorsque vous parcourez les visualisations des relations avec la vue à 360°, les fils d'Ariane le long du bord supérieur permettent de suivre votre parcours et vous permettent de revenir aux informations précédemment consultées.

Vue à 360° des fils d'Ariane



Cliquez sur **Entité : fil d'Ariane ACME Amériques** pour accéder à une visualisation de ces relations.

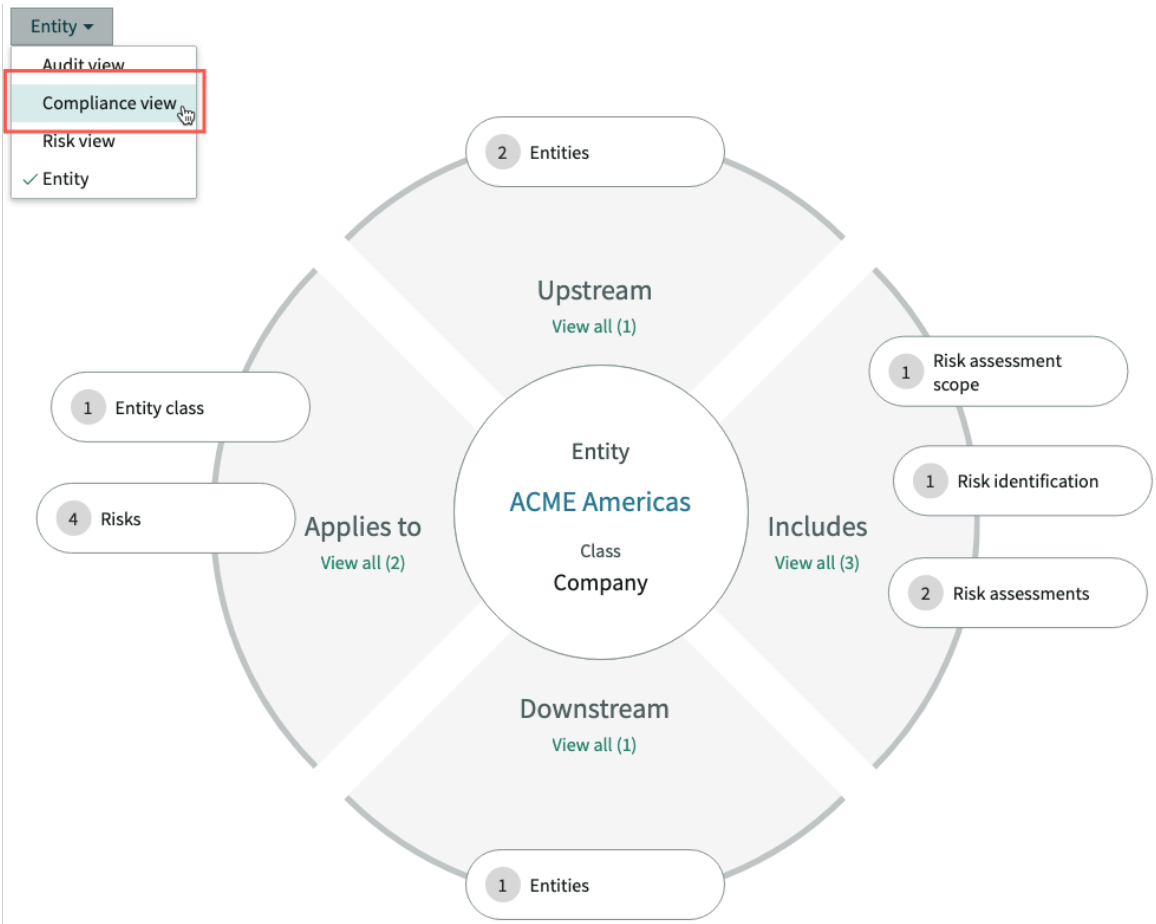
Sélection de différentes vues à 360°

Si vous avez défini différentes vues, vous pouvez les sélectionner à partir de n'importe quelle visualisation de vue à 360°.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

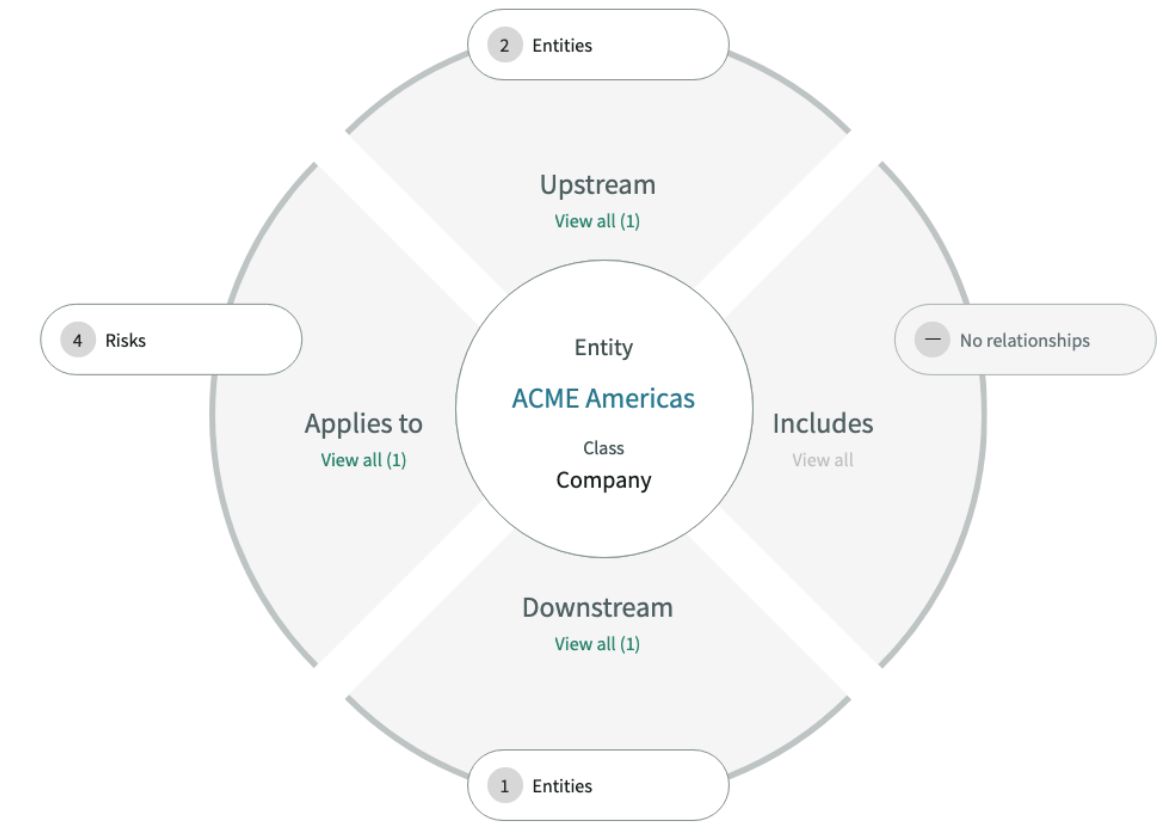
Sélection d'une vue différente



La vue Conformité vous présente les relations pour l'objet principal spécifique à la conformité, telle que vous l'avez configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

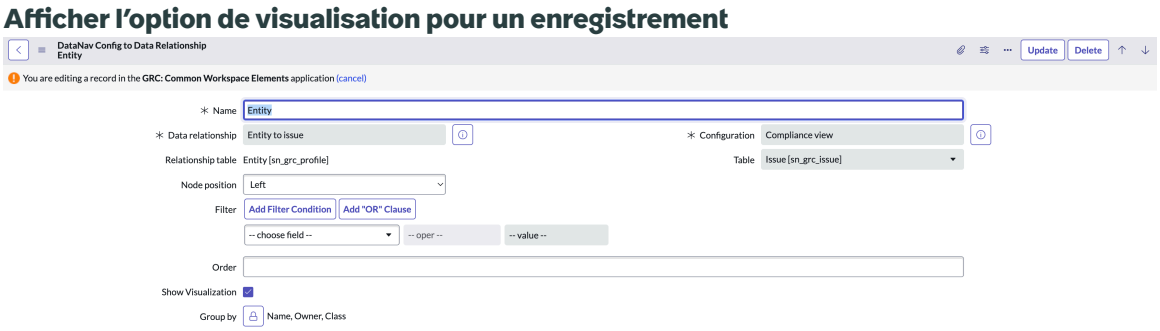
Configurer les vues à 360º

Améliorations de la vue à 360º

Vous pouvez configurer certaines améliorations de fonctionnalités pour la vue à 360˚ de chaque enregistrement dans le GRC cadre des mises à jour.

Les améliorations et corrections de bogues suivantes sont prises en charge avec la vue à 360˚ mise à jour :

- Affichage d'un graphique en anneau interactif : vous pouvez activer l'option **Afficher la visualisation** pour chaque enregistrement et sélectionner les colonnes d'affichage dans la liste **Grouper par** . Consultez l'exemple suivant.

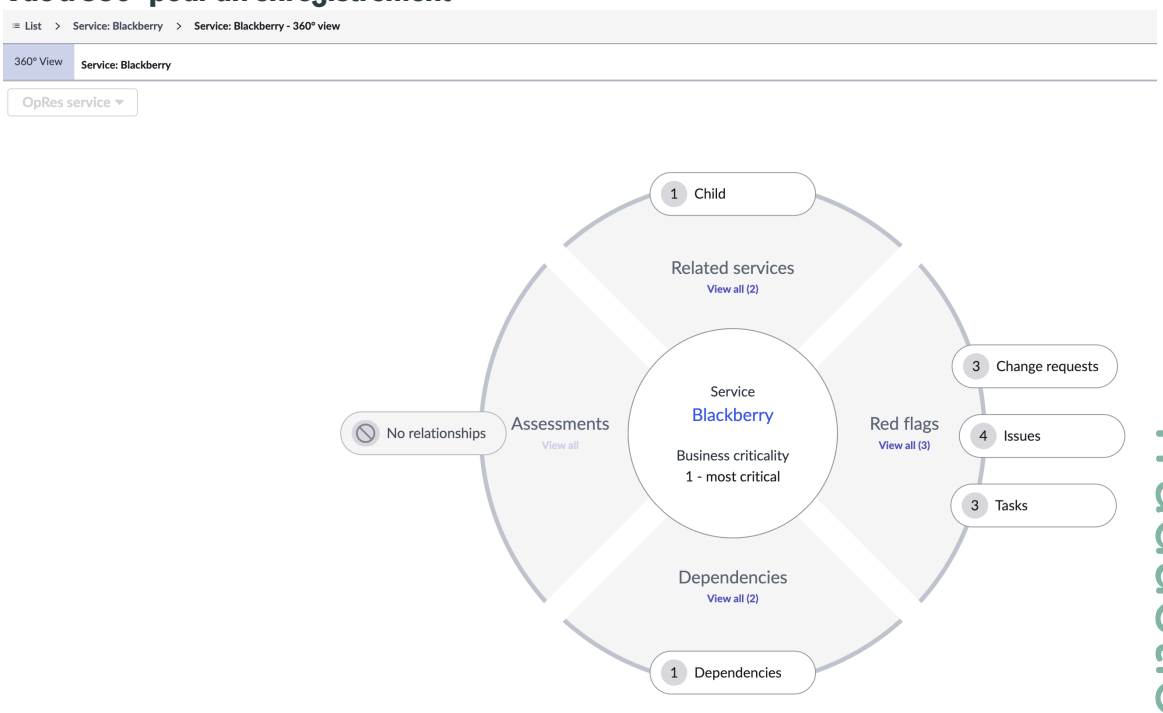


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez l'option **Afficher la visualisation** pour un enregistrement, la vue à 360° s'affiche. Dans la vue à 360°, vous pouvez afficher tous les objets associés à l'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.

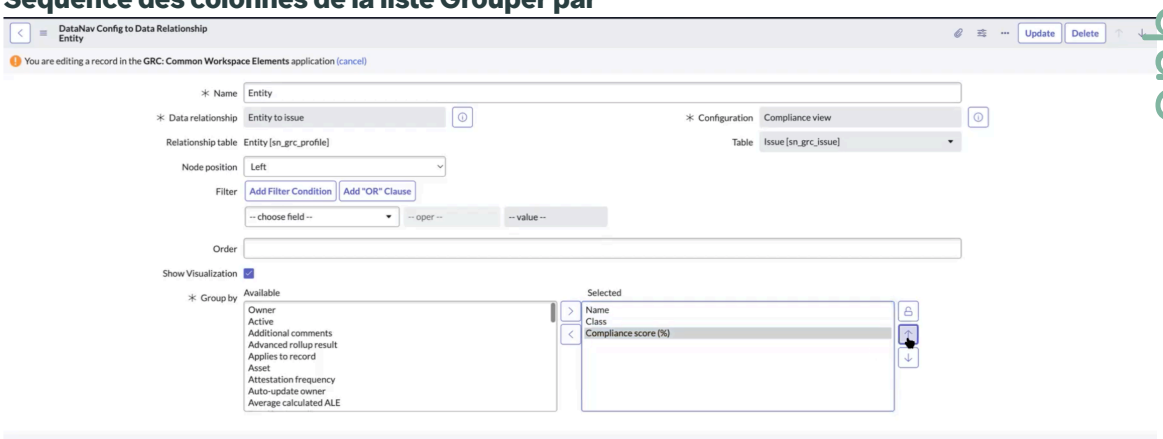
Vue à 360° pour un enregistrement



Lorsque vous cliquez sur un secteur du graphique en anneau, les listes connexes associées à l'objet sélectionné sont actualisées. Lorsque vous cliquez sur une pastille d'objet, le graphique en anneau de l'objet sélectionné s'affiche dans le panneau latéral.

- Configuration de la liste Grouper par : vous pouvez configurer le nombre et l'ordre des colonnes de la liste Grouper par. Lorsque vous mettez à jour les colonnes de la liste Grouper par, comme illustré dans l'exemple suivant, le graphique en anneau est actualisé pour les colonnes sélectionnées.

Séquence des colonnes de la liste Grouper par



Lorsque vous sélectionnez un ordre spécifique des colonnes dans la liste Grouper par, le même ordre des colonnes est reflété dans l'interface utilisateur. La première colonne affichée dans la liste sélectionnée est la valeur par défaut de l'affichage pour les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ordre des pilules : vous pouvez configurer l'ordre des pilules pour chaque section dans le champ **Commande** . Si vous n'avez pas configuré l'ordre des pastilles et que toutes les pilules ont la même valeur d'ordre (par exemple, si chaque pilule a une valeur d'ordre de 1), les pilules s'affichent par ordre alphabétique.
- Les corrections de défauts sont les suivantes :
  - Correction d'un défaut sur les listes connexes : un défaut sur les listes connexes a été corrigé. Un nouveau champ sys_relationship a été ajouté dans le code pour éviter un conflit entre les listes connexes qui font référence à la même table.
  - Correction de défauts pour les Apple appareils iPad Pro : Auparavant, plusieurs défilements verticaux et horizontaux étaient affichés dans la vue par défaut sur les petits Apple appareils iPad tels que les appareils iPad Pro de 12,9 pouces (0,328 mètre) et 16 pouces (0,406 mètre). Apple Le défaut lié à l'affichage sur les petits Apple appareils iPad a été corrigé. Vous pouvez voir l'intégralité du composant 360º sur un Apple appareil iPad sans avoir besoin de faire défiler la vue.
  - Correction d'un défaut sur le chemin de navigation : un défaut lié au problème de mise en cache qui existait dans les versions précédentes a été corrigé. Vous pouvez maintenant afficher correctement le chemin de navigation pour les enregistrements.

Balisage des enregistrements avec le domaine fonctionnel

Le balisage de domaine fonctionnel est un mécanisme qui vous permet de classer les enregistrements de risque en fonction de la fonction business, du processus ou du cas d'utilisation spécifique qu'ils prennent en charge. Un domaine fonctionnel représente un regroupement logique, tel que Cybersécurité et risque, Risque informatique et conformité, Conformité, Risque tiers ou Risque opérationnel.

Pour comprendre l'adoption des fonctionnalités dans diverses fonctions business, vous pouvez appliquer des balises de domaine fonctionnelles aux enregistrements, manuellement ou via l'automatisation. Ce balisage permet aux organisations d'identifier comment Gestion intégrée des risques les options sont utilisées dans différentes équipes, différents départements et différents cas d'utilisation.

Le balisage de domaine fonctionnel fournit un mécanisme permettant de capturer des métadonnées structurées qui reflètent l'utilisation réelle de l'entreprise dans tous les domaines. Ce balisage d'enregistrement est essentiel pour comprendre les tendances d'adoption, identifier les lacunes dans l'utilisation et informer les efforts d'habilitation ciblés. En agrégeant des données d'utilisation spécifiques à un domaine, les organisations peuvent générer des mesures pour le reporting, l'amélioration continue et l'alignement des parties prenantes.

Avantages clés

Les avantages suivants soulignent la valeur de la mise en œuvre du balisage de domaine fonctionnel.

- Facilite l'analyse ciblée de l'adoption des fonctionnalités de risque dans les unités business.
- Permet une prise de décision plus éclairée pour la planification et l'activation du produit.
- Prend en charge les conseils spécifiques au domaine et les recommandations de bonnes pratiques.
- Contribue à l'élaboration de mesures d'adoption et de cadres de production de rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

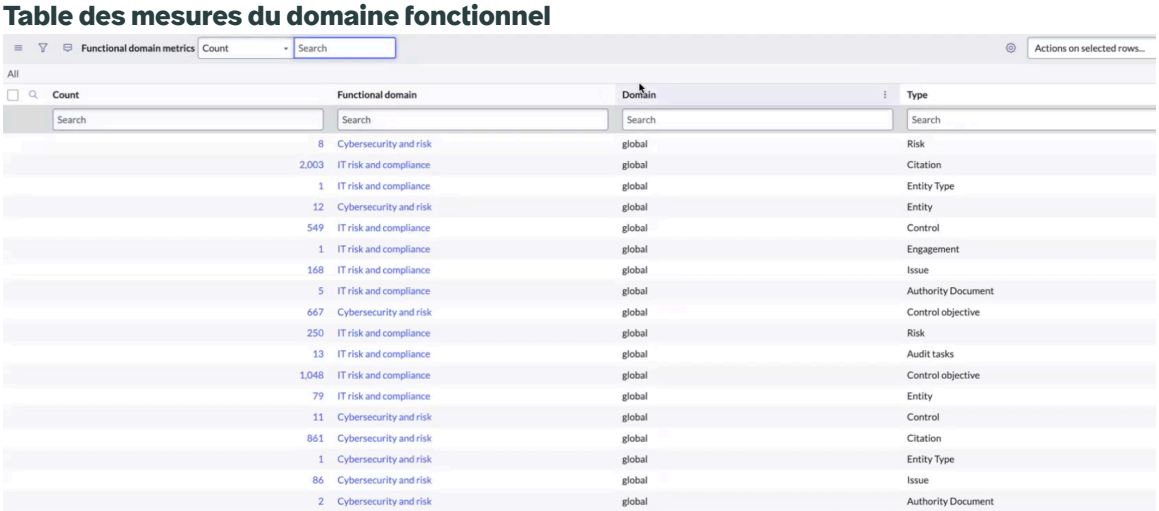
Balisage d'enregistrements

Une tâche planifiée nommée Remplir la table hebdomadaire de mesures de domaine fonctionnel a été implémentée pour maintenir des mesures d'adoption précises et à jour. Cette tâche interroge systématiquement les principales tables liées au risque telles que *sn_risk*, *sn_control* et *sn_citation*, identifie et compte les enregistrements balisés avec des domaines fonctionnels. Il calcule ensuite le nombre d'enregistrements balisés, agrège les données et insère les résultats dans la table Mesures de domaine fonctionnel (sn_grc_functional_domain_metrics). Ce processus automatisé garantit une visibilité fiable de l'utilisation au niveau du domaine et prend en charge un reporting éclairé pour le suivi et l'analyse de l'adoption.

La tâche planifiée est configurée pour s'exécuter tous les lundis à 1h00. Une fois l'exécution réussie, la table des mesures du domaine fonctionnel est mise à jour avec les dernières données agrégées. Les utilisateurs disposant du rôle usage_admin peuvent voir les données de cette table.

La table Mesures du domaine fonctionnel comprend les colonnes suivantes : Nombre, Domaine fonctionnel, Domaine et Type.

Table des mesures du domaine fonctionnel



Types d'enregistrement pris en charge

Vous trouverez ci-dessous une liste des types d'enregistrement pris en charge :

- Risque
- Contrôle
- Problème
- Document de référence
- Tâches d'audit
- Engagement
- Citation
- Politique
- Objectif du contrôle
- Entité
- Classe d'entité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type d'entité
- Définition du risque

Utilisation du processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques

La ServiceNow® GRC suite d'applications peut générer automatiquement des contrôles et des risques pour votre organisation avec le processus amélioré de génération d'éléments. Le processus de génération d'éléments amélioré (v2) de la version 13.x.x corrige les problèmes de blocage et de performances du processus de génération d'éléments (v1) de la version 12.x.x et des versions antérieures.

Vue d'ensemble du processus de génération d'éléments

En utilisant l'application Gouvernance, risque et conformité , vous pouvez utiliser le processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques pour votre organisation.

Un contrôle est l'activité de contrôle réelle qu'une organisation effectue. Par exemple, un contrôle peut être lié à du contenu source faisant autorité (articles juridiques, réglementations ou documents publics), des politiques et des risques. Un contrôle est généré automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité (regroupement des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre) ou à un type d'entité avec un objectif de contrôle. Pour plus d'informations sur les contrôles, voir Gérer les contrôles.

Un risque est une menace ou une vulnérabilité susceptible d'affecter négativement les objectifs business d'une organisation. Par exemple, un risque peut être lié à n'importe quel élément, politique, contrôle ou tâche de rattrapage. Un risque est généré automatiquement lorsque vous faites des associations entre des cadres du risque ou des déclarations de risque et des types d'entité.

Remarque : Les déclarations de risque sont des déclarations générales sur les risques ou les menaces potentiels qui pourraient survenir dans une organisation. Un cadre de risque consiste en une évaluation des risques, une réponse et une responsabilité pour les activités de risque et d'atténuation qui l'entourent.

Pour plus d'informations sur les risques, voir Utilisation de Gestion des risques.

Le processus de génération d'éléments (v1) dans la version 12.x.x et les versions antérieures générait des mises à jour désynchronisées en raison des actions bloquées dans la file d'attente des actions. Le processus amélioré de génération d'éléments (v2) élimine les problèmes de blocage et améliore considérablement le temps de traitement des contrôles et des risques. Par exemple, le processus de génération d'éléments hérité (v1) a généré 10 000 risques en 13,7 minutes environ, tandis que le processus de génération de nouveaux éléments (v2) peut générer 10 000 risques en 5,27 minutes environ.

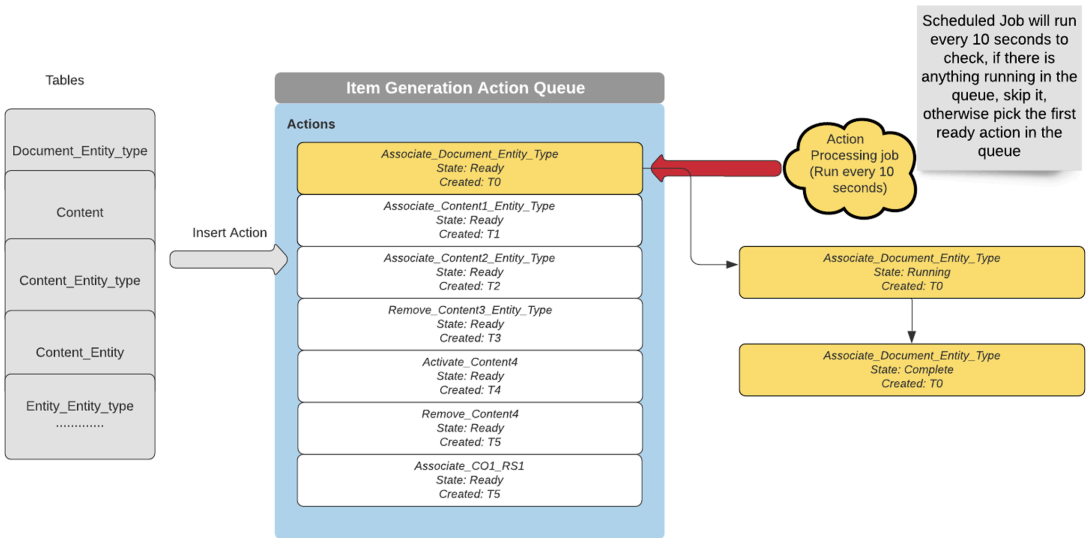
Flux du processus de génération d'éléments

Le processus de génération d'élément insère une action dans la file d'attente des actions et exécute les actions une par une dans une séquence. Une tâche planifiée s'exécute périodiquement pour vérifier la file d'attente des actions. Si une action est en cours d'exécution dans la file d'attente, la tâche planifiée l'ignore. Lorsque l'action en cours d'exécution est terminée et qu'aucune autre action n'est en cours, la tâche planifiée récupère l'action suivante à l'état Prêt dans la file d'attente, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus de génération d'éléments



Avantages du processus de génération d'éléments

Le processus de génération d'un nouvel élément offre les avantages clés suivants :

- Traite rapidement les contrôles et les risques à l'aide de la file d'attente d'événements d'action de génération d'éléments.
- Élimine les actions bloquées et les conditions de concurrence dans la file d'attente qui ont généré les mises à jour non cohérentes.
- Consigne l'historique et l'état des actions de génération d'éléments.
- Fournit plus d'informations sur une erreur dans la file d'attente des événements d'action de génération d'éléments. Cela vous aide à suivre et à résoudre les problèmes rapidement et efficacement.
- Aide les responsables de la conformité et des risques à gérer les contrôles et les risques en mode pilote automatique sans trop de maintenance.

Applications utilisées dans le processus de génération d'éléments

Les applications suivantes GRC sont utilisées dans le processus de génération d'éléments :

- GRC : Gestion de la politique et de la conformité
- GRC : Gestion des risques
- GRC:Profils

L'application GRC: Profiles est automatiquement installée lorsque l'application ou GRC: GRC : Gestion de la politique et de la conformitéGestion des risques est activée.

Scénarios de mise à niveau et leur impact sur les implémentations existantes

Vous devez mettre à niveau les applications et Gestion des risques vers la Gestion de la politique et de la conformité version 13.x.x. Lorsque vous mettez à niveau les Gestion de la politique et de la conformité applications and Gestion des risques vers la version 13.x.x, le processus de génération de nouveaux éléments (v2) remplace le processus de génération d'éléments hérité (v1).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

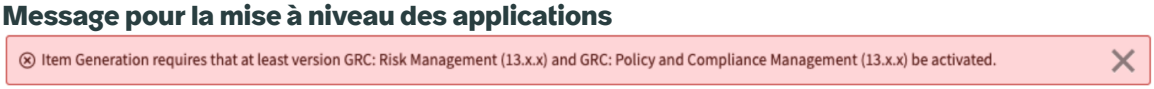
Remarque : La mise à niveau des applications et Gestion des risques vers la Gestion de la politique et de la conformité version 13.x.x met automatiquement à niveau l'application : Profiles vers la GRC version 13.x.x.

Assurez-vous que les versions requises de et Gestion de la politique et de la conformitéGestion des risques des applications sont installées dans votre instance. Si vous avez l'un des scénarios suivants pour les applications installées, vous recevez un message d'erreur à l'écran :

- Vous avez déjà installé les applications et Gestion des risques dans votre instance et vous n'avez mis à niveau qu'une seule d'entre elles vers la Gestion de la politique et de la conformité version 13.x.x.
- Vous n'avez installé qu'une seule des Gestion de la politique et de la conformité applications ou Gestion des risques dans votre instance et vous mettez à niveau l'application : Profiles vers la GRC version 13.x.x.
- Vous avez installé nos deux Gestion de la politique et de la conformitéGestion des risques applications dans votre instance et vous mettez à niveau l'application : Profiles vers la GRC version 13.x.x.

Le message d'erreur indique que vous devez mettre à niveau les deux Gestion de la politique et de la conformité applications et Gestion des risques vers la version 13.x.x, comme illustré dans l'exemple suivant.

Message pour la mise à niveau des applications



Lorsque vous effectuez une mise à niveau, vous ne voyez aucun impact visible sur vos implémentations existantes du processus de génération d'éléments.

Remarque : Si vous n'avez pas mis à niveau vers la version 13.x.x, le processus de génération d'éléments hérités est toujours pris en charge.

Composants utilisés par le processus de génération d'éléments

Le processus de génération d'éléments utilise plusieurs types de composants de référence tels que des tables, des travaux planifiés et des gestionnaires d'actions. Pour plus d'informations sur les composants utilisés avec le processus de génération d'éléments, reportez-vous à la section Composants installés avec le processus de génération d'éléments.

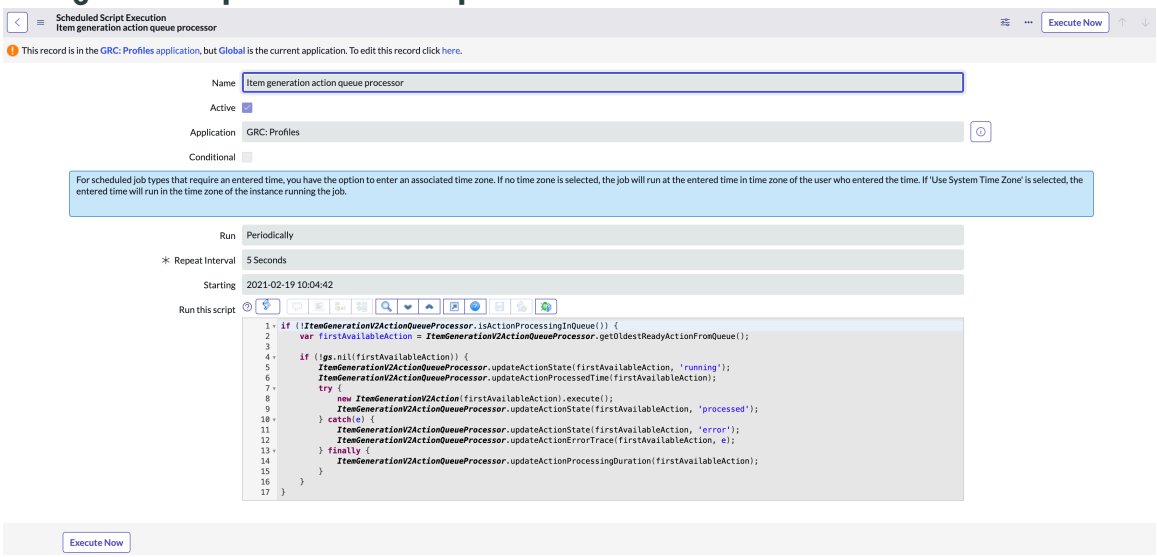
Utilisation de la file d'attente d'événements de tâche et d'action planifiés

Le processus de génération d'éléments utilise la tâche planifiée *`Item generation action queue processor`* et une file d'attente d'événements d'action en arrière-plan. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.admin, vous pouvez configurer la fréquence de la tâche planifiée comme indiqué dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

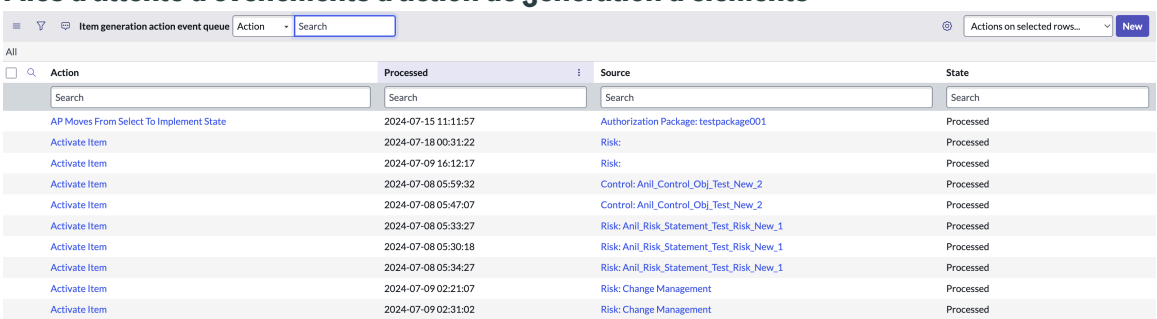
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la fréquence de la tâche planifiée



Lorsque vous lancez une action qui entraîne la génération, la mise à jour ou la suppression d'un contrôle ou d'un risque, la tâche planifiée insère un enregistrement pour chaque action dans la table sn_grc_item_generation_action_event_queue.list. La file d'attente d'événements d'action de génération d'éléments est illustrée dans l'exemple suivant.

Files d'attente d'événements d'action de génération d'éléments



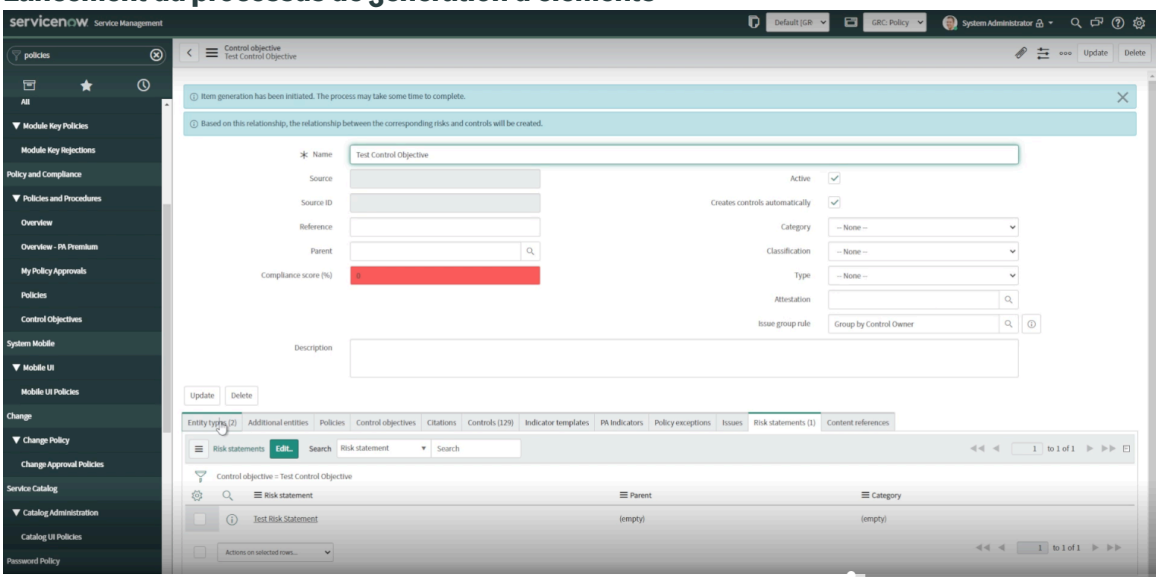
Action	Processed	Source	State
AP Moves From Select To Implement State	2024-07-15 11:11:57	Authorization Package: testpackage001	Processed
Activate Item	2024-07-18 00:31:22	Risk:	Processed
Activate Item	2024-07-09 16:12:17	Risk:	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:59:32	Control: Anil_Control_Obj_Test_New_2	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:47:07	Control: Anil_Control_Obj_Test_New_2	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:33:27	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:30:18	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-08 05:34:27	Risk: Anil_Risk_Statement_Test_Risk_New_1	Processed
Activate Item	2024-07-09 02:21:07	Risk: Change Management	Processed
Activate Item	2024-07-09 02:31:02	Risk: Change Management	Processed

Lorsqu'une action est générée à l'aide du processus de génération d'élément, un message indiquant que le processus de génération d'élément a été initié s'affiche. Par exemple, lorsque vous ajoutez une définition du risque à un objectif de contrôle, le message affiché dans l'exemple suivant s'affiche.

Traduction automatique

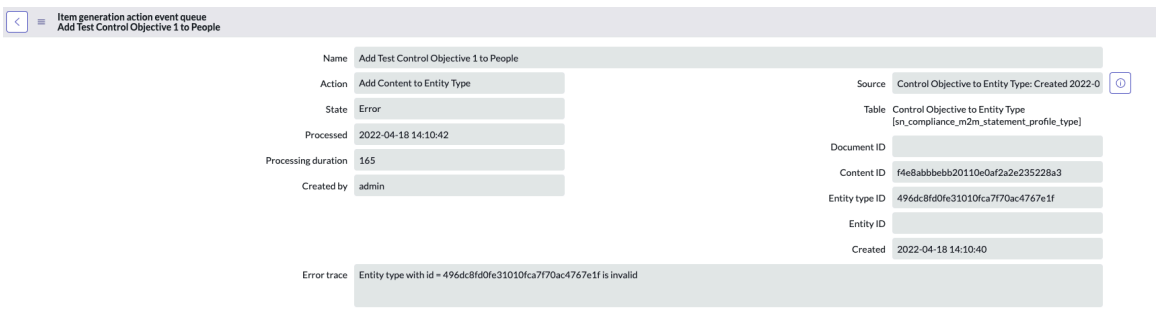
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancement du processus de génération d'éléments



Si une erreur se produit lors du traitement d'une action dans la file d'attente, le processus de génération d'élément affiche plus d'informations sur l'erreur. Par exemple, vous pouvez voir une trace d'erreur avec l'ID de l'objet, comme illustré dans l'exemple suivant.

Trace d'erreur



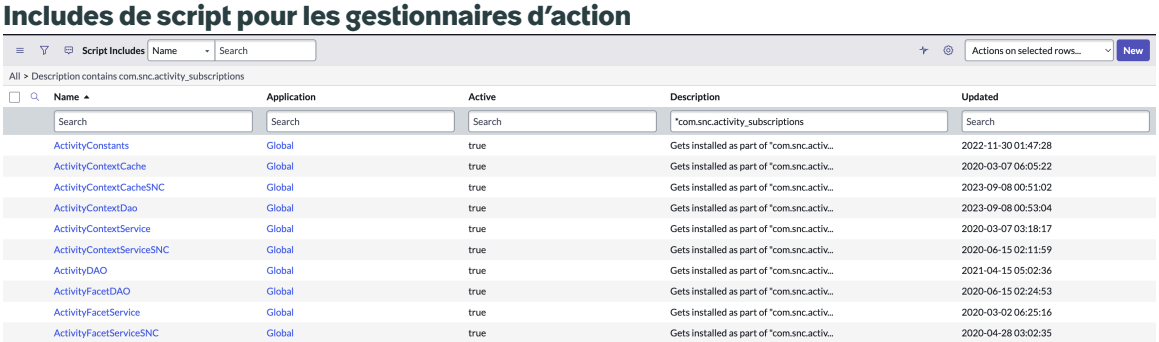
Vous pouvez utiliser la trace d'erreur et d'autres détails dans la file d'attente pour suivre et résoudre le problème.

Includes de script pour les gestionnaires d'action

Le processus de génération d'éléments utilise les includes de script, des gestionnaires d'action qui traitent les actions pour les Gestion de la politique et de la conformité applications et Gestion des risques .

Vous pouvez afficher la liste des gestionnaires d'action pris en charge en accédant aux **includes de script** dans le navigateur d'application, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Includes de script pour les gestionnaires d'action



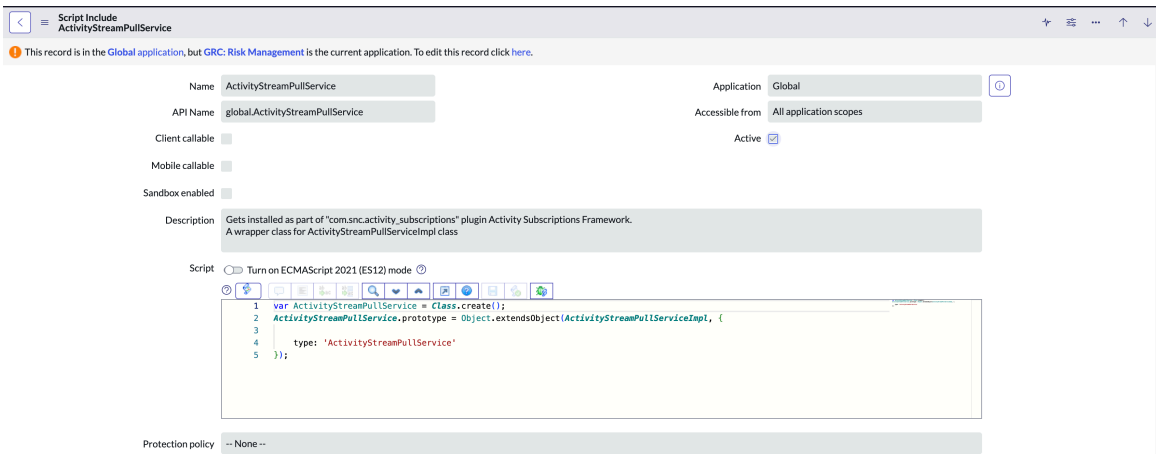
Name	Application	Active	Description	Updated
Search	Search	Search	*com.snc.activity_subscriptions	Search
ActivityConstants	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2022-11-30 01:47:28
ActivityContextCache	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2020-03-07 06:05:22
ActivityContextCacheSNC	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2023-09-08 00:51:02
ActivityContextDao	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2023-09-08 00:53:04
ActivityContextService	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2020-03-07 03:18:17
ActivityContextServiceSNC	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2020-06-15 02:11:59
ActivityDAO	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2021-04-15 05:02:36
ActivityFacetDAO	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2020-06-15 02:24:53
ActivityFacetService	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2020-03-02 06:25:16
ActivityFacetServiceSNC	Global	true	Gets installed as part of "com.snc.activ...	2020-04-28 03:02:35

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

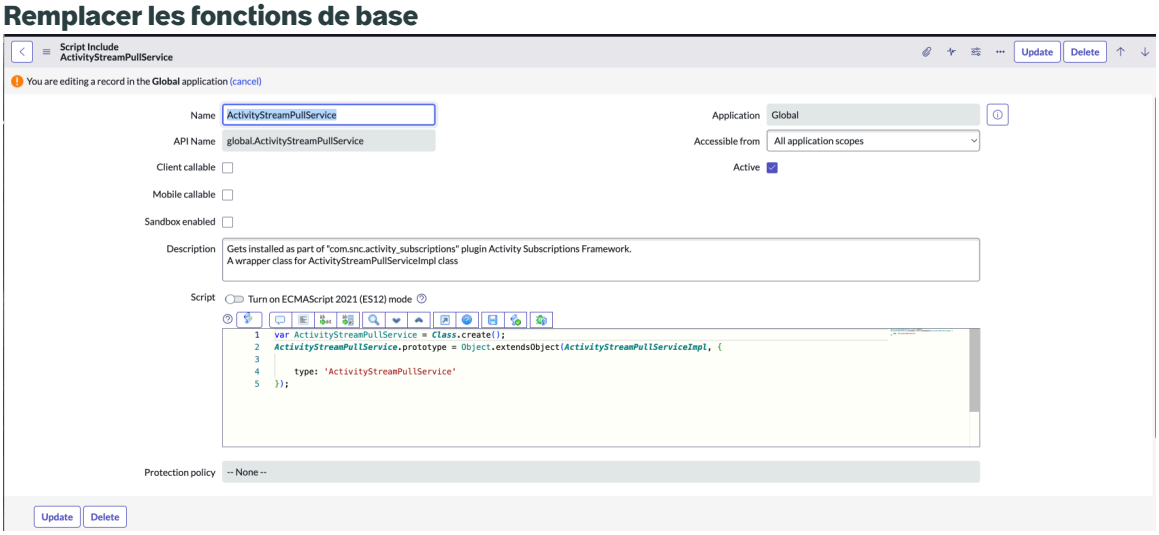
Tous les gestionnaires d'action d'includes de script contiennent la version de base et la version étendue. Le processus de génération d'éléments utilise la version de base pour la gestion des actions. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.manager, vous pouvez consulter les fonctions de base répertoriées dans le gestionnaire d'actions, comme illustré dans l'exemple suivant.

Fonctions de base



En tant qu'utilisateur disposant du rôle script_include_admin, vous pouvez réviser la stratégie d'action d'un contrôle ou d'un risque en remplaçant les fonctions de base, comme illustré dans l'exemple suivant.

Remplacer les fonctions de base



Composants installés avec le processus de génération d'éléments

Plusieurs types de composants sont installés avec le processus de génération d'éléments, notamment les tables, les travaux planifiés et les gestionnaires d'actions.

Les composants suivants sont installés avec le processus de génération d'éléments dans la version 13.x.x.

Composants installés avec le processus de génération d'éléments

Composant	Description
Table	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le processus de génération d'éléments (suite)

Composant	Description
Table de files d'attente d'événements d'action de génération d'éléments (sn_grc_item_generation_action_event_queue)	Table qui répertorie les actions générées au cours du processus de génération d'élément.
Tâche planifiée	
Processeur de file d'attente d'action de génération d'éléments	Tâche planifiée pour traiter la file d'attente d'actions. La tâche s'exécute toutes les cinq secondes par défaut.
Gestionnaires d'actions	
ItemGenerationV2Action	Vue unique de tous les gestionnaires d'action utilisés pour la génération d'éléments.
IGContentToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajoutez des objectifs de contrôle et des déclarations de risque au type d'entité. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque du type d'entité.
IGDocumentToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajoutez des politiques et des cadres du risque à un type d'entité. • Supprimer les politiques et les cadres du risque d'un type d'entité.
IGEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer le type d'entité. • Supprimer le type d'entité. • Désactiver le type d'entité.
IGEntityToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajouter une entité à un type d'entité. • Supprimez une entité à partir d'un type d'entité.
IGContentActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. • Désactivez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le processus de génération d'éléments (suite)

Composant	Description
	• Créez des objectifs de contrôle et des déclarations de risque. • Définissez un marqueur de création de contrôle automatique. • Ajoutez des objectifs de contrôle aux déclarations de risque. • Supprimez les objectifs de contrôle des déclarations de risque. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque.
IGDocumentActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer les politiques et les cadres de travail des risques. • Désactivez les politiques et les cadres du risque. • Ajoutez des objectifs de contrôle et des déclarations de risque aux politiques et aux cadres du risque. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque des politiques et des cadres du risque.
IGEntityActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer une entité. • Désactiver une entité.
IGContentToAddtlEntityActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajoutez des objectifs de contrôle et des déclarations de risque à une entité supplémentaire. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque d'une entité supplémentaire.
IGItemActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le processus de génération d'éléments (suite)

Composant	Description
	• Activez un élément. • Désactiver un élément. • Supprimez un élément.
IGItemToEntityActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajouter une entité à l'élément. • Activer l'entité pour l'élément. • Supprimer l'entité de l'élément. • Désactiver l'entité sur l'élément.
IGItemToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajoutez un type d'entité à l'élément. • Supprimez le type d'entité de l'élément.

Remarque : Pour plus d'informations sur le processus de génération d'éléments pour les contrôles communs, consultez les nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments.

Rôles et utilisateurs pour le processus de génération de nouveaux éléments

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin ou sn_risk.manager peuvent accéder à la table sn_grc_item_generation_action_event_queue.list dans une instance et afficher la file d'attente des actions de génération d'éléments.

Les rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées qui déclenchent le processus de génération d'éléments sont répertoriés dans la table suivante.

Remarque : Les rôles d'utilisateur de conformité et de risque répertoriés dans la table sont disponibles avec la version 12.x.x et les versions antérieures.

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque	Tâches associées
• sn_compliance.admin • sn_risk.admin	• Supprimer les politiques. • Supprimer les cadres du risque. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. • Supprimer une entité. • Supprimez un type d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées (suite)

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque	Tâches associées
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager	• Associez des politiques ou des cadres du risque à une entité. • Supprimez les politiques ou les cadres du risque d'une entité. • Associez des politiques ou des cadres du risque à un type d'entité. • Supprimez les politiques ou les cadres du risque d'un type d'entité. • Activez un type d'entité. • Désactiver un type d'entité. • Associez une entité à un type d'entité. • Supprimez une entité d'un type d'entité. • Ajoutez des objectifs de contrôle à une définition du risque. • Supprimez les objectifs de contrôle d'une définition du risque.
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager • Propriétaire de l'entité	• Activer une entité. • Désactiver une entité.
• sn_compliance.user • sn_risk.user	• Créez des objectifs de contrôle et des déclarations de risque. • Activez l'option **Crée automatiquement des contrôles** .
sn_risk.manager	• Ajoutez des déclarations de risque à un cadre du risque. • Modifiez les déclarations de risque qui sont ajoutées à un cadre du risque.

Changements opérationnels dans la génération d'éléments de contrôles communs

Les changements opérationnels sont apportés à la génération d'éléments principalement parce que la génération d'éléments crée un contrôle ou active un contrôle standard existant. Lorsqu'il s'agit d'associer un contrôle à une entité, l'association d'une entité dépendante à un contrôle commun prime sur la création d'un contrôle pour cette entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de contrôles

Si les contrôles existants dans votre système peuvent être utilisés pour tester des entités, vous pouvez tirer parti des données existantes et éviter de créer des contrôles. Avoir de nombreuses commandes peut conduire à une explosion de contrôle. Si cela n'est pas possible, vous pouvez associer une entité primaire à un contrôle commun, tester le contrôle commun et implémenter les résultats des tests sur les entités dépendantes du contrôle commun. Si ces deux options ne fonctionnent pas, vous pouvez créer un contrôle.

Pour créer un contrôle commun, sélectionnez **Commun** dans le champ **Fonction** du formulaire Contrôle. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Convertir en liste commune** . Un contrôle commun est créé lors de la validation. Il est obligatoire de sélectionner un objectif de contrôle avant de convertir un contrôle standard en contrôle commun.

Association d'entités dépendantes au contrôle commun

1. Utilisez la liste connexe des entités dépendantes dans le formulaire Contrôle pour ajouter des entités individuelles au contrôle commun. Vous pouvez également supprimer les entités dépendantes à l'aide du bouton **Supprimer** .
2. Utilisez la liste connexe des types d'entité dépendante dans le formulaire de contrôle pour ajouter des types d'entité au contrôle commun. Vous pouvez également supprimer les types d'entité dépendants à l'aide du bouton **Supprimer** .
3. Utilisez l'action **d'interface utilisateur Hériter des contrôles communs** dans la liste connexe Contrôles du formulaire Risque pour sélectionner les contrôles communs regroupés par objectifs de contrôle.

Remarque : Pour plus d'informations sur les associations d'entités dépendantes pour un contrôle commun, voir Créer un contrôle à l'aide de l'espace de travail Conformité et Convertir le contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes.

Génération d'éléments – Hypothèses

- Il n'y a pas de génération automatique de contrôles communs.
- Lorsque l'existence de contrôles communs ou d'associations d'entités dépendantes à un contrôle commun ou à des contrôles standard est vérifiée, le nom, l'entité et l'objectif du contrôle doivent correspondre.
- Ordre de priorité entre les contrôles standard et communs :
  - Si l'association dépendante et le contrôle standard n'existent pas, un contrôle standard est créé en fonction du type d'action. Les types d'actions, par exemple peuvent être Ajouter du contenu au type d'entité, Ajouter un document au type d'entité, Activer le contenu, Activer le document.
  - Si l'association dépendante et le contrôle standard n'existent pas, une association dépendante vers le contrôle commun est créée en fonction du type d'action. Le type d'action peut être Ajouter un type d'entité au contrôle commun.
  - Si l'intention de l'utilisateur n'est pas claire à partir du type d'action et qu'un contrôle standard n'existe pas déjà, dans le cas d'un type d'entité en conflit, il est préférable d'associer l'entité dépendante au contrôle commun sur la création d'un contrôle standard. Le type d'action, par exemple, peut être Ajouter une entité au type d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements de génération d'éléments

Nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments

Type d'action de génération d'élément	Description
Ajouter un type d'entité au contrôle commun	Si l'entité n'est pas associée à l'élément commun, l'application associe l'entité à l'élément commun en créant une association m2m entre les deux.
Supprimer le type d'entité du contrôle commun	Si l'entité est associée à l'élément commun et que le champ Types d'entité a d'autres types d'entité ou **Individually_added** est vrai dans l'enregistrement m2m, l'application supprime l'ID de type d'entité de la colonne Types d'entité ou supprime l'entité de l'enregistrement m2m de l'élément commun.
Ajouter une entité à l'élément	S'il Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements risque pour le contrôle commun m2m sont ajoutés dans la table Contrôle à l'entité m2m après avoir pris en compte les entités dépendantes.
Supprimer l'entité de l'élément	• S'il Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements de risque pour le contrôle commun m2m sont supprimés en considération des entités dépendantes. • Si Gestion de la confidentialité est installé, l'activité de traitement à l'association m2m de contrôle commun en fonction de son entité dépendante, ainsi que l'activité de traitement à l'association m2m d'objectif de contrôle sont supprimées.
Activer l'entité pour l'élément	S'il Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements de risque pour le contrôle commun m2m sont ajoutés dans la table Contrôle à l'entité m2m en considération de ses entités dépendantes.
Désactiver l'entité à l'élément	• S'il Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements de risque pour le contrôle commun m2m sont supprimés après avoir pris en compte les entités dépendantes du contrôle. • Si Gestion de la confidentialité est installé et que l'activité de traitement correspond à une entité dépendante, l'activité de traitement à l'association m2m de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments (suite)

Type d'action de génération d'élément	Description
	contrôle commun ainsi que l'activité de traitement à l'association m2m d'objectif de contrôle sont supprimées.
Activer l'élément	Un élément commun est ajouté : **1.** Lorsqu'il n'existe aucun contrôle standard portant le même nom, le même contenu (contrôle et objectif de contrôle) et la même combinaison d'entités. **2.** Si l'entité ne dépend d'aucun autre élément commun portant le même nom, le même contenu et la même entité. **3.** Lorsque l'entité est active. Un élément standard est ajouté : **1.** Gestion des risques et Gestion de la politique et de la conformité modules d'extension sont installés **2.** En fonction de la définition du risque et de l'association contrôle-objectif, les risques sont associés aux contrôles.
Désactiver l'élément	• Élément commun : désactive tous les enregistrements de contrôle vers l'entité m2m. • Élément standard : supprime les risques pour contrôler les associations en fonction de la définition du risque et des associations d'objectifs de contrôle.

Utilisation Approver Configurator pour la configuration des approbations

L'application GRC : Approver Configurator vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des configurations de règles d'affectation d'entreprise.

Pour configurer plusieurs niveaux d'approbation dans votre application, vous devez effectuer les étapes de configuration suivantes :

1. Configurez un enregistrement de configuration de l'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement de configuration de l'approbation.
2. Configurez les niveaux d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration de l'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurez des configurations d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Affecter automatiquement une configuration pour les alertes réglementaires.
4. Configurez les règles d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator , reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Approver Configurator.

Configurer un enregistrement de configuration de l'approbation

Configurez un enregistrement de configuration de l'approbation pour activer plusieurs niveaux d'approbation et sélectionnez des approbateurs pour chaque niveau en fonction des règles d'approbation.

Avant de commencer

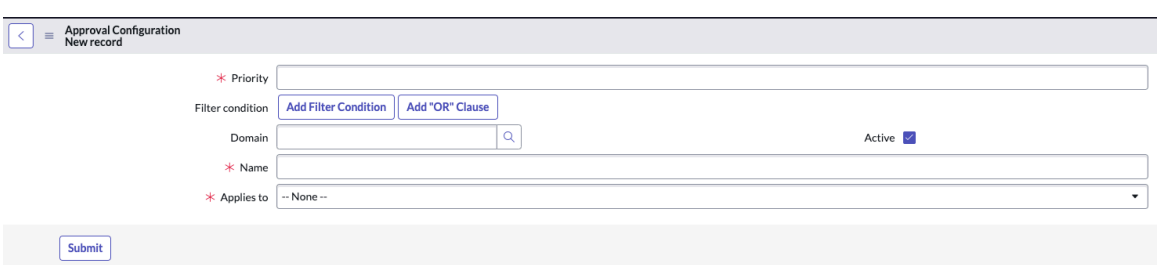
L'application GRC : Approver Configurator (sn_grc_appr) pour les configurations d'approbation est installée avec l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité .

Rôle requis : sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration de l'approbation s'affiche.



3. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à la section Nouvel enregistrement de configuration de l'approbation.

   Remarque : Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Nouvel enregistrement de configuration de l'approbation

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration d'approbation pour créer un enregistrement de configuration d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvel enregistrement de configuration de l’approbation

Formulaire de configuration de l’approbation

Champ	Description
Priorité	Priorité pour la configuration de l’approbation.
Condition de filtre	Condition appliquée sur la table en référence au champ **S’applique à** . La configuration de l’approbation avec une priorité plus élevée qui correspond à la condition de filtre du document commercial est sélectionnée pour l’évaluation de l’approbateur.
Domaine	Domaine sélectionné pour l’enregistrement de configuration de l’approbation.
Actif	Option permettant d’activer la configuration de l’approbation comme active.
Nom	Nom de la configuration de l’approbation.
Concerne	Table à partir de laquelle un enregistrement est soumis pour approbation. Par exemple, Business Impact Analysis ou n’importe quelle table.

Nouvel enregistrement de configuration d’affectation

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration d’affectation pour créer des affectations automatiques pour les événements réglementaires du type Alerte réglementaire.

Nouvel enregistrement de configuration d’affectation

Configuration d’affectation : nouveau formulaire d’enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l’affectation. Par exemple, Configuration d’affectation 1.
Concerne	Nom de la table à laquelle la configuration d’affectation est appliquée.
Ordre	Valeur utilisée par le moteur de configuration d’affectation pour choisir la configuration d’affectation pour exécution. Par exemple, s’il existe plusieurs configurations d’affectation sur la même table avec des conditions différentes, celle avec la valeur la plus faible est choisie pour l’exécution.
Actif	Option permettant de marquer l’enregistrement de configuration d’affectation comme actif.
Conditions	
Choisir un champ	Champ auquel vous souhaitez appliquer la condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'affectation : nouveau formulaire d'enregistrement (suite)

Champ	Description
Opérateur	Opérateur requis.
Valeur	Valeur du champ auquel vous appliquez la condition.
Actions	
Affecter à	• Personnes influencées par le nom complet de l'utilisateur. • Individus référencés dans le contexte associé. • Individus basés sur une logique programmatique.
Utilisateur influencé par	Catégorie d'utilisateur à laquelle vous souhaitez affecter la configuration. • Aucun. • Affecté à. • Fermé par. • Gestionnaire des problèmes. • Ouvert par.
Groupe influencé par	Catégorie de groupe d'utilisateurs à laquelle vous souhaitez affecter la configuration. • Groupe d'affectation. • Groupe du gestionnaire des problèmes.
Délégataire (utilisateur)	Utilisateur auquel vous souhaitez affecter la configuration.
Délégataire (groupe)	Groupe d'utilisateurs auquel vous souhaitez affecter la configuration.

Traduction automatique

Affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration de l'approbation

Affectez un ou plusieurs niveaux d'approbation à l'enregistrement de configuration de l'approbation afin de prendre en charge chaque étape d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_appr.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste pour configurer les niveaux d'approbation.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Niveaux d'approbation.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de niveau d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom du niveau d'approbation.
Niveau	Étape d'approbation.

Remarque : Vous ne pouvez pas avoir plus d'un niveau d'approbation pour une configuration d'approbation avec le même niveau.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Niveau d'approbation Nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de niveau d'approbation pour créer une configuration d'approbation sur un enregistrement de politique.

Niveau d'approbation Nouvel enregistrement

Niveau d'approbation Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du niveau d'approbation. Par exemple, Niveau 1.
Niveau	Numéro du niveau d'approbation de l'enregistrement de politique. Par exemple, Niveau 1. Vous pouvez configurer un maximum de 10 niveaux d'approbation pour l'enregistrement de politique.

Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation

Configurez une règle d'approbation pour le niveau d'approbation. Vous pouvez définir la source, les conditions de filtre sur la table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée, le type d'approbateur et les approbateurs dans l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_appr.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une règle d'approbation est requise pour un niveau d'approbation, car elle définit les conditions dans lesquelles ce niveau d'approbation est déclenché. Par exemple, vous pouvez créer des règles d'approbation pour un administrateur des risques ou un administrateur BCM.

Vous pouvez sélectionner des approbateurs spécifiques, des approbateurs de la table source sélectionnée, des approbateurs dynamiques ou des approbateurs que vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

choisissez pour approuver vos documents commerciaux. Par exemple, un approbateur peut être un administrateur des risques, un propriétaire de BIA, un administrateur BCM ou un contributeur.

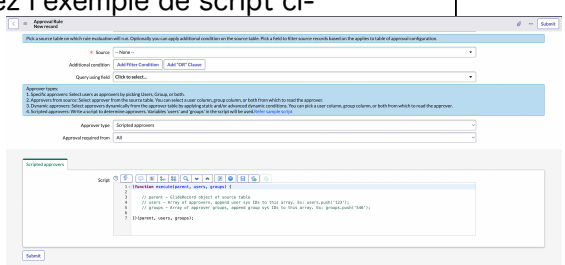
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation et configurations des approbations** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste.
3. Cliquez sur l'enregistrement des niveaux d'approbation dans la colonne **Nom** de la section Niveaux d'approbation.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Règles d'approbation.
5. Renseignez les champs du Formulaire Règle d'approbation.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire Règle d'approbation

Utilisez le formulaire Règle d'approbation pour créer une règle d'approbation.

Formulaire Règle d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'approbation.
Source	Table à laquelle la règle d'approbation est appliquée.
Requête à l'aide du champ	Champ qui relie la table d'approbation et la table source.
Condition supplémentaire	Conditions de filtre appliquées sur la table source.
Type d'approbateur	Type d'approbateur. • Approbateurs spécifiques : à vous de choisir des approbateurs. • Approbateur de la source : utilisateurs ou groupes de la table source. • Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement à partir de n'importe quelle table. • Approbateurs scriptés : script pour déterminer les approbateurs. Consultez l'exemple de script ci-dessous. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
	Remarque : Pour des raisons de sécurité, l'administrateur BCM n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation. seul le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en création et en écriture au champ **Script** sur le formulaire de règle d'approbation. Si vous disposez du rôle administrateur BCM, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants dans la liste Type d'approbateur : • Approbateurs spécifiques • Approbateur issu de la source Pour plus d'informations sur les rôles de l'application GRC : Approver Configurator , reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC : Approver Configurator.
Approbation requise de	Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise.
Description	Brève note sur la règle d'approbation.
Approbateurs	
Approbateurs de	Table des approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur à partir de la source** ou **Approbateurs dynamiques**. La valeur par défaut est la table source si elle est Approbateur à partir de la source.
Filtrer par	Conditions permettant de filtrer les enregistrements à partir de la table d'approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**.
Avancés	Option permettant de définir une condition dynamique scriptée.
Champ d'utilisateur	Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs dans la table d'approbateurs.
Champ de groupe	Référence au groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur dans la table d'approbateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
Condition dynamique	Champ de script à appliquer au filtre avancé sur la table d'approbateurs.
Utilisateurs	Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs.
Groupe	Groupe d'approbateurs.
Approbateurs scriptés	
Script	Script pour déterminer les approbateurs ; **Les utilisateurs** et **les groupes** du script sont sélectionnés en tant qu'approbateurs.

Règle d'approbation : nouveau formulaire d'enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de règle d'approbation pour créer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation d'un enregistrement de politique.

Formulaire Règle d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'approbation. Par exemple, Règle d'approbation 1.
Description	Brève description de la règle d'approbation.
Actif	Option permettant de marquer l'enregistrement de la règle d'approbation comme actif.
Source	Table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée. Vous pouvez éventuellement appliquer une condition supplémentaire à la table source. Sélectionnez un champ pour filtrer les enregistrements sources en fonction de la table **S'applique à** qui doit être renseignée dans la configuration de l'approbation.
Condition supplémentaire	Condition de filtre supplémentaire qui peut être appliquée à la table source.
Requête à l'aide du champ	Champ qui relie la table d'approbation et la table source.
Type d'approbateur	Type d'approbateurs de la politique. Consultez les options suivantes pour les types d'approbateurs. • Approbateurs spécifiques : sélectionnez des utilisateurs en tant qu'approbateurs en sélectionnant **Utilisateurs**, **Groupe** ou les deux. • Approbateur issu de la source : sélectionnez l'approbateur dans la table source. Vous pouvez sélectionner une colonne d'utilisateur, une colonne de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
	groupe ou les deux à partir desquelles lire l'approbateur. • Approbateurs dynamiques : sélectionnez les approbateurs dynamiquement dans la table des approbateurs en appliquant des conditions dynamiques statiques et/ou avancées. Vous pouvez sélectionner une colonne d'utilisateur, une colonne de groupe ou les deux à partir desquelles lire l'approbateur. • Approbateurs scriptés : écrivez un script pour déterminer les approbateurs. **Les utilisateurs** et les **groupes** de variables sont utilisés dans le script. **Remarque :** Pour des raisons de sécurité, les développeurs disposent d'un Approver Configurator accès en lecture et en écriture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation. Pour plus d'informations sur la configuration des règles d'approbation, reportez-vous à Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation.
Approbation requise de	Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise.
Type d'approbateur (approbateurs sélectionnés pour l'enregistrement)	
Option 1 : **Approbateurs spécifiques**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs spécifiques**, les approbateurs sont les suivants : • Utilisateurs : référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs dans la table d'approbateurs. • Groupe : référence de groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur dans la table d'approbateurs.
Option 2 : **Approbateur à partir de la source**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateur de la source**, les approbateurs sont les suivants : • Dans le champ **Approbation requise de** , les options disponibles sont les suivantes : ○ **Tous** ○ **Tout le monde** • Dans la section **Approbateurs** , les options disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
	○ **Approbateurs de** ○ **Champ d'utilisateur** ○ **Champ de groupe**
Option 3 : **Approbateurs dynamiques**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**, les approbateurs sont les suivants : • Dans le champ **Approbation requise de** , les options disponibles sont les suivantes : ○ **Tous** ○ **Tout le monde** • Dans la section **Approbateurs** , les options disponibles sont les suivantes : ○ **Approbateurs de** ○ **Filtrer par** ○ **Avancé** ○ **Champ d'utilisateur** ○ **Champ de groupe**
Option 4 : **Approbateurs scriptés**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs scriptés**, les approbateurs sont les suivants : • Dans le champ **Approbation requise de** , les options disponibles sont les suivantes : ○ **Tous** ○ **Tout le monde** • Dans la section **Approbateurs scriptés** , le script personnalisé pour la configuration de l'approbation s'affiche. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle de développeur peuvent modifier le script personnalisé.

Tables système de base configurées avec GRC : Approver Configurator

GRC : Approver Configurator vous permet de configurer les approbations pour n'importe quel enregistrement qui existe dans des tables spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables configurées pour fonctionner avec la GRC : Approver Configurator fonctionnalité

Application	Table
Gestion des risques liés aux tiers	sn_tprm_dd_request
Business Continuity Management	• sn_recovery_event • sn_bcp_plan • sn_bia_analysis
Gestion intégrée des risques	• sn_risk_advanced_mitigation_task • sn_risk_advanced_risk_assessment_instance • sn_risk_acceptance_task • sn_risk_avoidance_task • sn_risk_mitigation_task • sn_risk_advanced_risk_assessment_instance • sn_risk_transfer_task
Politique et Conformité	• sn_compliance_policy • sn_compliance_policy_exception

Rôles installés avec GRC : Approver Configurator

Différents rôles sont installés avec l'activation de l'application GRC : Approver Configurator .

Rôles installés avec GRC : Approver Configurator

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Approver Configurator administrateur [sn_grc_appr.admin]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer l'accès aux tables Configuration de l'approbation, Niveaux d'approbation et Règles d'approbation. **Remarque :** L'administrateur Approver Configurator dispose d'un accès en lecture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation.	Aucun
Approver Configurator Approbateur [sn_grc_appr.approver]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer l'accès aux tables d'approbation.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec GRC : Approver Configurator (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Approver Configurator promoteur [sn_grc_appr.développeur]	• Créer, lire, mettre à jour et supprimer l'accès aux tables Configuration de l'approbation, Niveaux d'approbation et Règles d'approbation. • Créez et écrivez l'accès au champ de script. **Remarque :** Le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en création et en écriture au champ **Script** du formulaire de règle d'approbation.	sn_grc_appr.admin

Enregistrements confidentiels

Vous pouvez marquer des enregistrements sensibles GRC comme confidentiels. Vous pouvez ensuite vous assurer que les bonnes personnes ont accès à ces enregistrements.

Vous pouvez marquer des enregistrements sensibles GRC comme confidentiels en définissant l'option Confidentiel d'un enregistrement. En effectuant cette action, vous pouvez vous assurer que seuls certains utilisateurs ou des utilisateurs de groupes d'utilisateurs spécifiques peuvent accéder à ces enregistrements confidentiels.

Propriété de confidentialité

Une nouvelle option *`Enable record level confidentiality`* est disponible sous les propriétés GRC au niveau de l'enregistrement pour activer la confidentialité.

Important : La *`Enable record level confidentiality`* propriété est désactivée par défaut. Lorsqu'il est activé, il ne peut pas être désactivé à nouveau.

Les enregistrements confidentiels y GRC sont répertoriés dans le module Confidentiel GRC. le module d'enregistrements confidentiels GRC s'affiche dans le navigateur d'applications uniquement lorsque vous activez la *`Enable record level confidentiality`* propriété.

À partir de San Diego, le module Enregistrements confidentiels GRC est disponible pour les Gestion de l'audit applications , GRC Core Gestion de la politique et de la conformité et Gestion des risques .

Annuler le marquage de confidentialité sur l'enregistrement

Lorsque vous annulez la confidentialité d'un enregistrement, les utilisateurs et les groupes autorisés sur cet enregistrement sont supprimés et tous les utilisateurs ont accès à l'enregistrement en fonction de l'ACL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur requis pour accéder aux enregistrements confidentiels

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur confidentiel GRC (sn_grc.confidential_user) peuvent accéder aux enregistrements confidentiels. Ce rôle est destiné aux utilisateurs qui ne sont pas GRC des utilisateurs, mais qui souhaitent accéder aux enregistrements confidentiels GRC .

Les utilisateurs qui ont accès et qui sont nommés dans l'enregistrement continuent d'avoir accès à l'enregistrement avec le rôle existant GRC .

Considérez les exemples suivants pour différents rôles :

- Vous êtes un utilisateur du risque et vous avez déjà eu accès à un enregistrement de risque. Vous faites maintenant partie de la liste des utilisateurs autorisés pour le même enregistrement. Par conséquent, même si vous n'avez pas le rôle sn_grc.confidential_user, vous pouvez accéder à l'enregistrement, car vous avez déjà eu accès à cet enregistrement et votre nom figure désormais dans la liste des utilisateurs autorisés.
- Votre nom figure sur l'enregistrement, mais vous n'avez pas le rôle sn_grc.confidential_user. Vous devez d'abord disposer du rôle sn_grc.confidential_user pour accéder à l'enregistrement.

Lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, une notification par e-mail est envoyée aux utilisateurs et aux membres du groupe d'utilisateurs pour les informer de l'affectation et des rôles requis pour accéder à l'enregistrement. Chaque utilisateur répertorié dans la liste Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés reçoit une notification par e-mail concernant l'affectation de l'enregistrement.

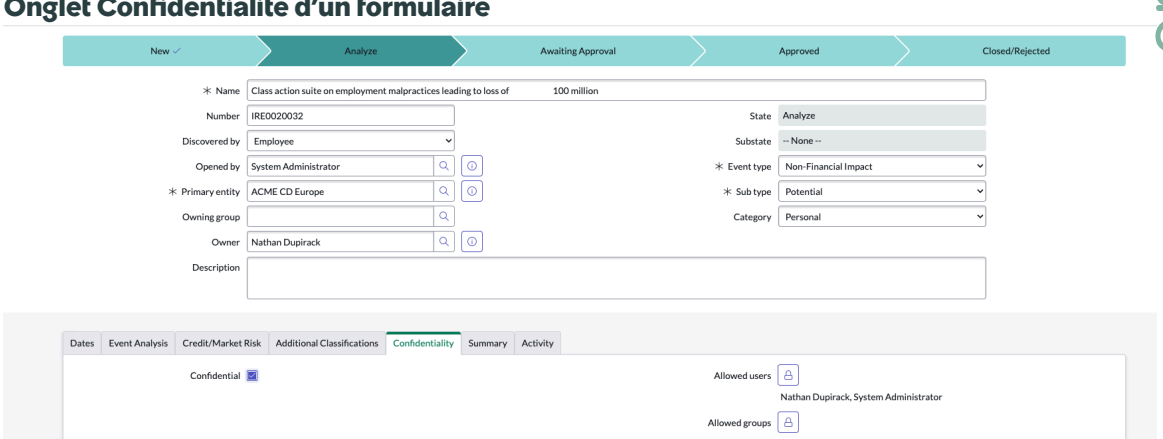
Onglet Confidentialité du formulaire

L'onglet **Confidentialité** du formulaire affiche les listes et options suivantes :

- Option Confidentiel : l'activation de l'option **Confidentiel** dans l'onglet Confidentialité affiche les listes Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés, comme illustré dans la figure suivante.

> **Remarque :** Un utilisateur disposant d'un accès en écriture à l'enregistrement peut activer l'option **Confidentiel** dans l'onglet Confidentialité.

Onglet Confidentialité d'un formulaire



- Liste Utilisateurs autorisés : lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, seuls les utilisateurs de la liste Utilisateurs autorisés ont accès à l'enregistrement. Un utilisateur répertorié dans la liste Utilisateurs autorisés doit soit avoir un accès en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lecture à l'enregistrement, soit avoir le rôle sn_grc.confidential_user pour accéder aux enregistrements confidentiels.

L'utilisateur connecté qui active l'option **Confidentiel** est automatiquement renseigné dans la liste des utilisateurs autorisés. L'utilisateur qui active l'option **Confidentiel** dans l'onglet est automatiquement ajouté à la liste Utilisateurs autorisés par défaut. Les utilisateurs disposant d'un accès en écriture à l'enregistrement peuvent déverrouiller et mettre à jour la liste des utilisateurs autorisés.

Remarque : Il n'existe aucune restriction quant aux utilisateurs qui peuvent être ajoutés à la liste Utilisateurs autorisés. Un utilisateur qui n'a pas ce GRC rôle doit avoir le rôle sn_grc.confidential_user pour accéder à l'enregistrement. Une notification par e-mail est également envoyée à l'utilisateur concernant le besoin de rôle.

- Liste des groupes autorisés : lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, seuls les utilisateurs répertoriés dans la liste des groupes autorisés ont accès à l'enregistrement. Les utilisateurs disposant d'un accès en écriture à l'enregistrement peuvent déverrouiller et mettre à jour la liste des groupes autorisés.

  Remarque : Les enregistrements confidentiels sont visibles par les utilisateurs répertoriés dans la liste Utilisateurs autorisés ou dans la liste Groupes autorisés. Par défaut, les administrateurs peuvent également afficher les enregistrements confidentiels. Si vous ne souhaitez pas que les administrateurs visualisent les enregistrements confidentiels, suivez les étapes mentionnées dans KB1497382 .

Les utilisateurs qui n'ont pas le GRC rôle d'utilisateur mais qui sont répertoriés dans la liste des utilisateurs autorisés ou dans la liste des groupes autorisés peuvent se voir affecter le rôle sn_grc.confidential_user pour accéder aux enregistrements confidentiels.

La confidentialité est prise en charge dans les tableaux suivants.

Tables sur lesquelles la confidentialité est prise en charge

Étiquette de la table	Nom de la table	Périmètre de l'application	Utilisateurs qui sont renseignés automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés	Groupes qui sont renseignés automatiquement dans la liste des groupes autorisés
Tâche d'audit	sn_audit_task	GRC : Gestion de l'audit	Affecté à, Responsable de l'ingénierie, Auditeurs d'ingénierie, Approbateurs d'ingénierie	Non applicable
Engagement	sn_audit_engagement	GRC : Gestion de l'audit	Auditeurs, Approbateurs, Responsable de l'engagement	Non applicable
Tâche de demande de preuves	sn_grc_advanced_evidence_request	GRC : Advanced Core	Demandeur, Affecté à, Approbateurs, Liste de surveillance, Demandé au nom de	Groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables sur lesquelles la confidentialité est prise en charge (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Périmètre de l'application	Utilisateurs qui sont renseignés automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés	Groupes qui sont renseignés automatiquement dans la liste des groupes autorisés
Problème	sn_grc_issue	GRC: Profiles	Affecté à, Gestionnaire des problèmes, Ouvert par	Groupe du gestionnaire des problèmes, groupe d'affectation
Observation	sn_audit_advanced_observation	GRC: Audit avancé	Propriétaire, personne interrogée, Pair réviseur, Réviseur, Liste de surveillance Utilisateurs, Responsable de l'engagement, Auditeur technique, Approbateur technique	Groupe d'affectation
Exception de politique	sn_compliance_policy_exception	GRC: Policy and Compliance Management	Demandeur, Approbateur, Liste de surveillance	Groupe d'approbation
Tâche de rattrapage	sn_grc_task	GRC: Profiles	Affecté à, Liste de surveillance, Gestionnaire des problèmes, Problème Affecté à	Non applicable
Événements à risque	sn_risk_advanced_event	GRC: Advanced Risk	Utilisateur connecté actuel, Propriétaire, Approbateur	Groupe propriétaire, groupes d'approbation
Divulgation	sn_esg_disclosure	Gestion et reporting ESG	Utilisateur connecté, réviseur, affecté à	Non applicable
Enjeu de matérialité	sn_esg_material_topic	Gestion et reporting ESG	Utilisateur connecté, réviseur	Non applicable
Mesures	sn_grc_metric	Gestion et reporting ESG	Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise, propriétaire des données	Groupe propriétaire de l'entreprise, groupe propriétaire des données
Définitions de mesures	sn_grc_metric_definition	Gestion et reporting ESG	Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise, propriétaire des données	Groupe propriétaire de l'entreprise, groupe propriétaire des données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables sur lesquelles la confidentialité est prise en charge (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Périmètre de l'application	Utilisateurs qui sont renseignés automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés	Groupes qui sont renseignés automatiquement dans la liste des groupes autorisés
Définitions de mesures composites	sn_grc_composite_metric_definition	Gestion des reportings ESG	Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise	Groupe propriétaire de l'entreprise

À partir de la version Utah, la configuration confidentielle pour toutes les tables prêtes à l'emploi activées pour GRC la confidentialité, à l'exception de sn_esg_material_topic, sn_grc_metric, sn_grc_metric_definition sn_grc_composite_metric_definition, est envoyée à sn_grc_confidentiality_configuration table. Vous pouvez mettre à jour et supprimer les champs d'utilisateur et de groupe qui sont renseignés automatiquement dans les utilisateurs et les groupes autorisés d'un enregistrement à partir de cette configuration.

Pour en savoir plus sur la fonction de confidentialité, consultez KB1218856 .

Configurer la confidentialité dans vos tables GRC

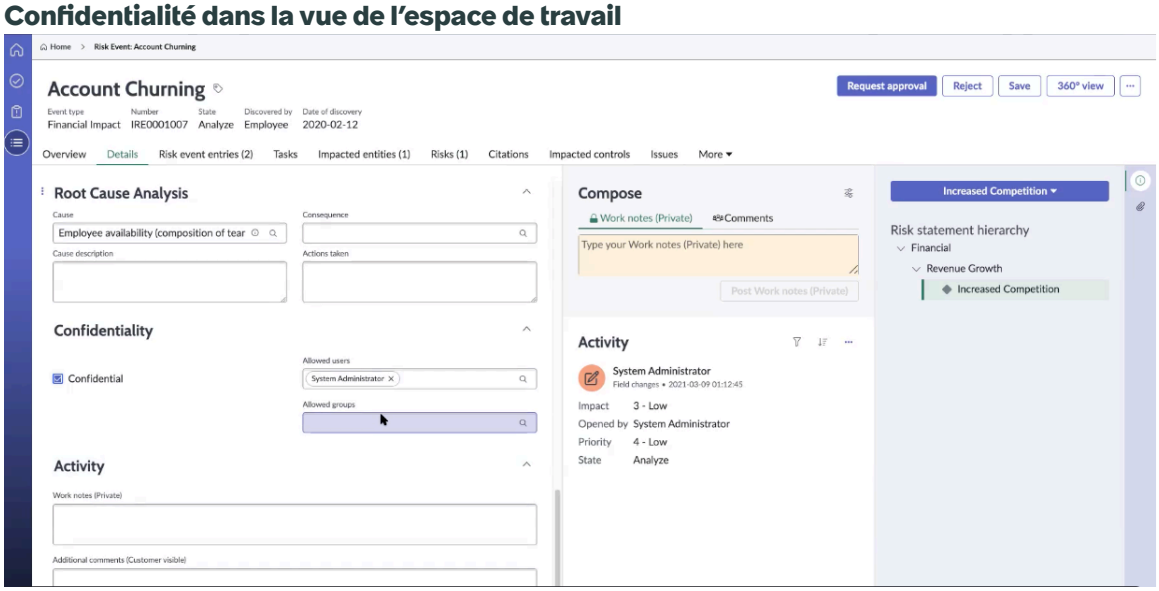
Pour activer la confidentialité dans vos GRC tables, vous devez effectuer une configuration supplémentaire, telle que la mise à jour des scripts clients et la mise à jour des listes de contrôle d'accès (ACL). Après avoir mis à jour la configuration d'une table de plateforme spécifique ServiceNow , la fonctionnalité de confidentialité peut être utilisée sur les formulaires de cette table.

Pour plus d'informations sur la façon d'activer la confidentialité dans vos GRC tables, consultez KB1497382 .

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les Base de connaissances articles.

Vous pouvez également activer la confidentialité sur un formulaire dans la vue de l'espace de travail, comme illustré dans la figure suivante.

Confidentialité dans la vue de l'espace de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement confidentiel

Créez un enregistrement et marquez-le comme confidentiel afin de vous assurer que seuls les utilisateurs ayant un rôle spécifique peuvent y accéder.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc.business_user qui a ouvert l'événement à risque, sn_audit.user, sn_compliance.user, sn_esg.user, sn_risk.user

Procédure

1. Accédez à **Toutes les > d'administration > les propriétés GRC**.
2. Sélectionnez **Oui** pour **Activer la propriété de confidentialité au niveau de l'enregistrement** et cliquez sur **Enregistrer**.
   Effectuez les étapes suivantes en vous connectant avec le rôle sn_grc.business_user ou un rôle spécifique au module tel que défini dans la section Rôle requis.
3. Accédez à l'enregistrement qui doit être marqué comme confidentiel et sélectionnez l'onglet **Confidentialité** .
4. Dans l'onglet **Confidentialité** , sélectionnez l'option **Confidentiel** .
   Les listes Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés s'affichent. L'utilisateur qui active l'option **Confidentiel** est automatiquement ajouté à la liste Utilisateurs autorisés par défaut.
5. Pour ajouter d'autres utilisateurs, mettez à jour la liste Utilisateurs autorisés.
   Les utilisateurs autorisés peuvent mettre à jour l'enregistrement confidentiel.
6. Pour ajouter d'autres groupes, mettez à jour la liste des groupes autorisés.
   Les groupes autorisés peuvent mettre à jour l'enregistrement confidentiel.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'enregistrement sélectionné est marqué comme confidentiel. Seuls les utilisateurs qui appartiennent à la liste des utilisateurs autorisés ou à la liste des groupes autorisés peuvent accéder à cet enregistrement confidentiel.

Configurer la confidentialité dans les GRC tables

Vous pouvez créer un enregistrement de configuration de confidentialité dans vos GRC tables.

Avant de commencer

Avant de commencer la configuration de la confidentialité dans votre table, vous devez créer trois nouvelles colonnes dans la table dans laquelle vous souhaitez activer la confidentialité.

Rôle requis : sn_grc.admin.

Champs permettant d'activer la confidentialité

Type	Commentaires	Exemple de nom de colonne	Description
Booléen	Confidentiel	u_confidential	Marqueur qui marque ou démarque si un champ est confidentiel.
Liste, référence à sys_user table	Utilisateurs autorisés	u_allowed_users	Champ qui contient la liste des utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs permettant d'activer la confidentialité (suite)

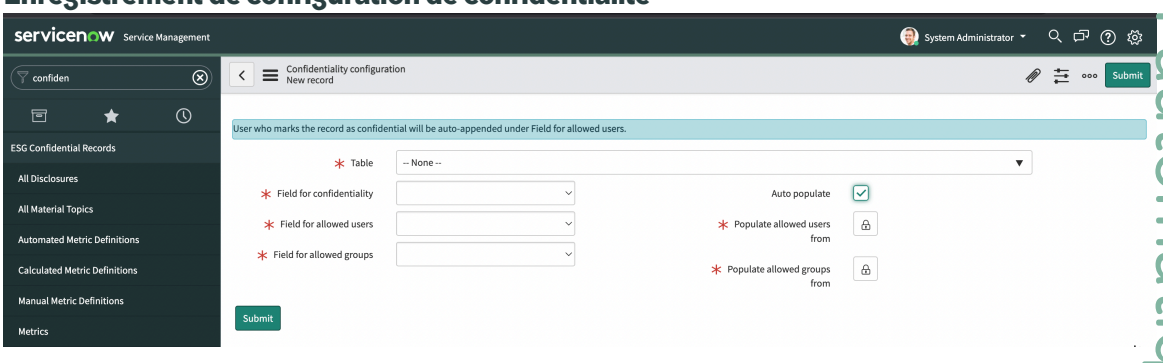
Type	Commentaires	Exemple de nom de colonne	Description
			qui peuvent accéder à l'enregistrement confidentiel.
Liste, référence à sys_user_group table	Groupes autorisés	u_allowed_groups	Champ contenant la liste des groupes d'utilisateurs qui peuvent accéder à l'enregistrement confidentiel.

Pour plus d'informations, consultez KB1497382 .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de la confidentialité** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le nouveau formulaire de configuration confidentielle, renseignez les champs requis pour activer la GRC confidentialité des tables.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de la confidentialité.

Enregistrement de configuration de confidentialité



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La confidentialité est activée pour la table GRC que vous avez sélectionnée.

Formulaire Configuration de la confidentialité

Le formulaire de configuration de confidentialité est utilisé pour la configuration des enregistrements confidentiels de vos GRC tables.

Formulaire Configuration de la confidentialité

Champ	Description
Table	Table dans laquelle vous souhaitez ajouter la fonctionnalité de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la confidentialité (suite)

Champ	Description
Champ pour la confidentialité	Champ booléen dans lequel vous pouvez activer la confidentialité dans.
Champ pour Utilisateurs autorisés	Champ dans lequel vous pouvez ajouter les utilisateurs autorisés à accéder aux enregistrements confidentiels.
Champ pour Groupes autorisés	Champ dans lequel vous pouvez ajouter les groupes d'utilisateurs autorisés à accéder aux enregistrements confidentiels.
Renseigner les utilisateurs autorisés à partir de	Champ dans lequel les utilisateurs autorisés sont automatiquement renseignés en fonction de la liste des colonnes dans les GRC tables.
Renseigner les groupes autorisés à partir de	Champ dans lequel les groupes d'utilisateurs autorisés sont automatiquement renseignés en fonction de la liste des colonnes dans les GRC tables.

Remarque : Les champs Renseigner les utilisateurs autorisés à partir de et **Renseigner les groupes autorisés à partir de** s'affichent uniquement lorsque le champ **Remplir automatiquement** est sélectionné.

Configuration de l'héritage confidentiel dans vos tables

Vous pouvez configurer l'héritage de confidentialité dans les tables qui sont déjà configurées dans le module de configuration de la confidentialité. Dans l'application, chaque fois qu'un GRC enregistrement parent est marqué ou non comme confidentiel, ses enregistrements de table connexes sont également marqués ou non comme confidentiel.

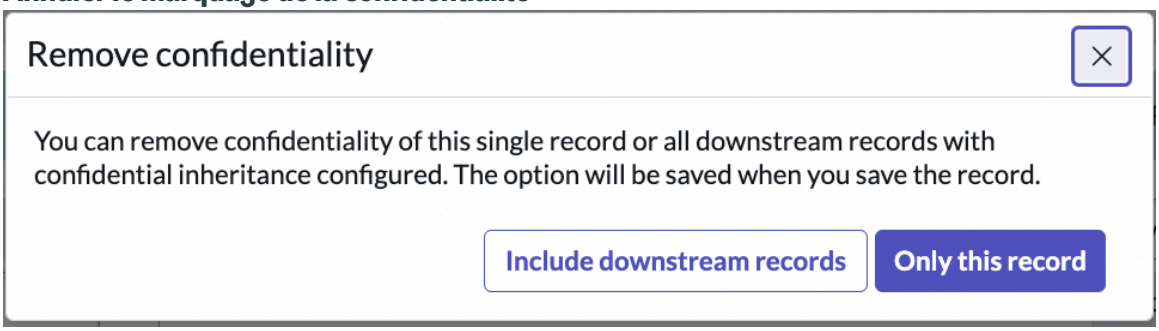
Lorsque vous marquez un problème comme confidentiel, une tâche de rattrapage connexe est automatiquement marquée comme confidentielle. Par exemple, examinons le problème A. Le problème A comporte les tâches de rattrapage P, Q et R. Si le problème A est marqué comme confidentiel, les tâches de rattrapage P, Q et R sont également marquées comme confidentielles. Les utilisateurs et groupes autorisés sont automatiquement ajoutés en fonction de l'enregistrement de configuration de confidentialité de la tâche de rattrapage. Les utilisateurs et les groupes autorisés du problème A sont automatiquement ajoutés aux enregistrements hérités P, Q et R.

Lorsque la confidentialité d'un problème n'est pas marquée, la confidentialité correspondante d'une tâche de rattrapage n'est pas marquée non plus. Examinons à nouveau le problème A. N'oubliez pas que le problème A comporte les tâches de rattrapage P, Q et R. Si la confidentialité n'est pas marquée pour le problème A, une boîte de dialogue s'affiche avec une question indiquant s'il est acceptable de supprimer le marquage de la confidentialité pour toutes les tâches connexes P, Q et R ou uniquement pour le problème A. En fonction de la sélection dans l'exemple suivant, les enregistrements connexes ne sont pas marqués comme confidentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler le marquage de la confidentialité



Comme indiqué dans la boîte de dialogue d'exemple, si **l'option Inclure les enregistrements en aval** a été sélectionnée, la confidentialité n'est pas marquée pour tous les enregistrements en aval. Si **Seul cet enregistrement** a été sélectionné, la confidentialité n'est marquée que pour cet enregistrement.

Si vous avez accès aux enregistrements confidentiels connexes et supprimez la confidentialité d'un enregistrement parent, les enregistrements connexes sont également non confidentiels.

Remarque : Une configuration d'héritage doit exister entre la table parent et la table héritée.

Exemples d'héritage de confidentialité

L'héritage ne fonctionne qu'au moment du marquage d'un enregistrement parent comme confidentiel. Regardons les deux exemples suivants :

1. Lorsqu'un enregistrement parent est marqué comme confidentiel, les enregistrements non confidentiels connexes sont également marqués comme confidentiels en raison de la configuration héritée. Toutefois, si un enregistrement connexe est ajouté ultérieurement, il n'est pas automatiquement marqué comme confidentiel.
2. Chaque fois que la confidentialité est marquée sur un enregistrement parent et que l'héritage n'est pas transmis aux enregistrements connexes, les modifications qui sont apportées ultérieurement aux utilisateurs et aux groupes autorisés de l'enregistrement parent ne sont pas héritées dans les enregistrements connexes.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'héritage de la confidentialité, consultez KB1213404 Vous devez vous connecter à l'pour Now Support consulter les Base de connaissances articles.

Créer un héritage de confidentialité

Créez un héritage de confidentialité dans les tables déjà configurées dans le module de configuration de confidentialité. Dans l'application, chaque fois qu'un GRC enregistrement parent est marqué ou non comme confidentiel, ses enregistrements de table connexes sont également marqués ou non comme confidentiel, si un enregistrement d'héritage est également configuré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.admin

Procédure

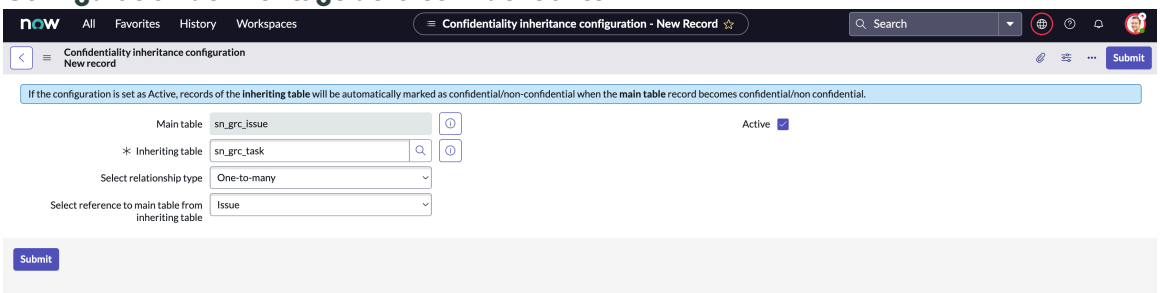
1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de la confidentialité**.
2. Sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez configurer l'héritage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Configurations d'héritage de confidentialité, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   L'exemple suivant montre comment configurer l'héritage de confidentialité. Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de l'héritage de la confidentialité.

Configuration de l'héritage de la confidentialité



5. Sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
>
> Cette configuration n'affecte pas la confidentialité existante des enregistrements dans les tables parentes et d'héritage.
>
> Seuls les enregistrements marqués comme **actifs** prennent en charge l'héritage.

Résultats
Un nouvel enregistrement de configuration d'héritage est créé sous la liste connexe Configuration de l'héritage de confidentialité.

Formulaire Configuration de l'héritage de la confidentialité

Utilisez le formulaire Configuration d'héritage de confidentialité dans l'application GRC pour créer l'enregistrement de configuration d'héritage.

Formulaire Configuration de l'héritage de la confidentialité

Champ	Description
Actif	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, marque les tables héritées de la table principale comme confidentielles.
Table principale	Table principale qui affiche la table sélectionnée dans les configurations de confidentialité.
Table d'héritage	Table contenant des enregistrements dans lesquels la confidentialité est marquée ou non.
Sélectionner le type de relation	Types de relations qui existent entre la table principale et la table d'héritage.
Sélectionner la table de relations	Option permettant de sélectionner une table de relations. Le champ **Sélectionner la table de relations** s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le type de relation **Relation plusieurs à plusieurs** ou **Relation scriptée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'héritage de la confidentialité (suite)

Champ	Description
Sélectionner la référence à la table principale à partir de la table de relations/d'héritage	Référence à la table principale et aux tables héritées.

Remarque : S'il n'existe qu'une seule relation entre la table principale et les champs de la table d'héritage du formulaire, les champs restants sont automatiquement renseignés et masqués sur le formulaire.

Hiérarchie des utilisateurs

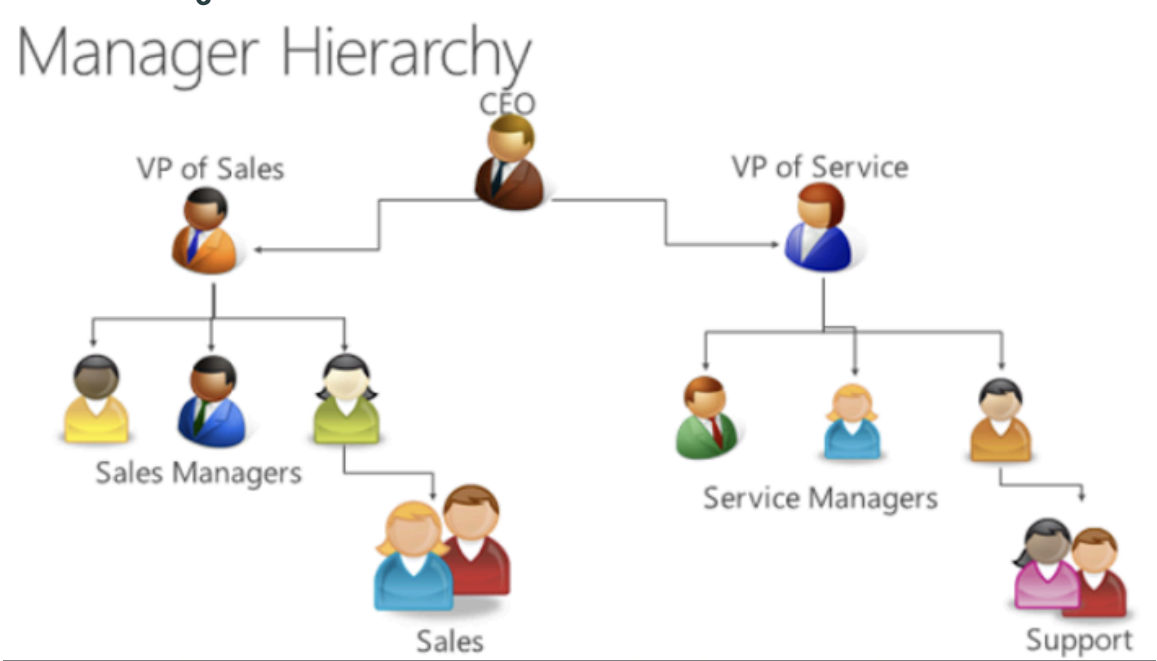
Avec une hiérarchie des utilisateurs, vos gestionnaires peuvent consulter les enregistrements des utilisateurs qui leur sont associés.

La hiérarchie des utilisateurs est basée sur la configuration dans la table sys_user. La hiérarchie des utilisateurs est stockée séparément pour les GRC tables.

Pour comprendre le fonctionnement d'une hiérarchie des utilisateurs, examinons l'exemple suivant. Les utilisateurs Abel et Jack relèvent d'Adam. Adam rend compte à Daniel. Avec une hiérarchie des utilisateurs, Adam peut voir le travail effectué par Abel et Jack. De même, Daniel peut voir le travail effectué par Adam, Abel et Jack.

Voyons un autre exemple de hiérarchie de gestionnaire et d'utilisateur.

Hiérarchie des gestionnaires et des utilisateurs



Dans cet exemple, le responsable des ventes peut voir les données que l'équipe commerciale a soumises. Le vice-président des ventes peut consulter les données ou les rapports soumis par les directeurs des ventes et l'équipe de vente.

Le vice-président du service peut consulter les données soumises par les gestionnaires de service et l'équipe d'assistance. Le PDG de l'organisation peut consulter le travail effectué par les équipes de vente et de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activation des propriétés pour la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

En tant qu'administrateur GRC , vous pouvez activer les propriétés suivantes sous le module des propriétés GRC dans une instance.

Propriétés de la hiérarchie des utilisateurs

Propriété	Action
Enable user hierarchy access control	Activez la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs en sélectionnant l'option **Oui** sur la *Enable user hierarchy access control* propriété. Cette propriété est désactivée par défaut. Une fois que vous avez activé cette propriété, vous pouvez également la désactiver à nouveau.
Frequency of user hierarchy recalculation	Utilisez la *Frequency of user hierarchy recalculation* propriété pour calculer la hiérarchie des utilisateurs pour tous les enregistrements de la table sn_grc_user_hierarchy_configuration. La propriété est définie sur **Hebdomadaire** par défaut. Pour calculer la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements à différents intervalles, sélectionnez *sn_grc.user_hierarchy_sync_frequency* et modifiez le calendrier de **Hebdomadaire** à **Quotidien** ou **Mensuel**.
Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records	Utilisez la *Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records* propriété pour traiter les enregistrements dans une taille de lot maximale afin de pouvoir recalculer la hiérarchie des utilisateurs des enregistrements. Cette propriété est définie par défaut sur 1 000. Pour recalculer la hiérarchie des utilisateurs des enregistrements, sélectionnez la propriété et mettez à jour la taille maximale du lot sur une valeur entière.

Remarque : Une fois les propriétés de hiérarchie des utilisateurs activées, la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs n'est prise en charge que dans certains ensembles de tables. Vous pouvez en savoir plus sur ces tables dans la section suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

Les tables suivantes sont utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs.

Tables utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

Table	Description
sn_grc_hierarchy	Table qui gère la hiérarchie des utilisateurs.
sn_grc_user_hierarchy	Table qui affiche le nom de l'utilisateur, la hiérarchie de gestion et les détails de la dernière synchronisation. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.user_hierarchy_reader, vous pouvez lire les enregistrements de cette table. Aucun autre utilisateur ne peut créer, mettre à jour ou supprimer manuellement les enregistrements de cette table.
sn_grc_user_hierarchy_configuration	Table contenant un enregistrement distinct pour chaque table où le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs est activé. En tant qu'administrateur GRC , vous pouvez créer et supprimer manuellement les enregistrements de cette table. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.user_hierarchy_admin, vous pouvez également lire ou mettre à jour les enregistrements de cette table.

Module de configurations de la hiérarchie des utilisateurs

Le module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs s'affiche dans votre instance uniquement après que vous ayez activé les propriétés de la hiérarchie des utilisateurs. Le module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs, illustré dans l'exemple suivant, répertorie les tables sur lesquelles vous avez activé la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs.

Module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs



Listes de contrôle d'accès (ACL) : par défaut, quelques listes de contrôle d'accès sont fournies avec l'application GRC et sont stockées dans la table sys_security_acl. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez définir une condition de filtre pour vérifier si le contrôle d'accès à la hiérarchie des utilisateurs est activé. Vous pouvez créer vos propres listes de contrôle d'accès en fonction de votre configuration et de vos besoins.

Pour plus d'informations sur la configuration du contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs sur vos tables personnalisées, consultez KB1095957 .

Remarque : Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les Base de connaissances articles.

Créer un enregistrement de configuration de la hiérarchie des utilisateurs

Créez un enregistrement de configuration de la hiérarchie des utilisateurs pour une table afin de permettre à vos gestionnaires d'afficher les enregistrements des utilisateurs qui leur sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Hiérarchie des utilisateurs GRC > Configuration de la hiérarchie des utilisateurs**.
   Les tables dans lesquelles vous avez activé le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs s'affichent.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la hiérarchie des utilisateurs

Champ	Description
Table	Table que vous pouvez utiliser pour configurer la hiérarchie des utilisateurs. Par exemple, Problème [sn_grc_issue].
Actif	Option permettant d'activer la hiérarchie des utilisateurs. Lorsque vous activez cette option, la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs est activée sur les enregistrements de table.
Champ de référence des utilisateurs 1	Champ qui correspond au champ de référence utilisateur 1 de la table utilisateur. Par exemple, vous pouvez sélectionner la valeur du champ de référence Utilisateur 1 comme Délégataire ou Affecté à.
Champ de référence des utilisateurs 2	Champ qui correspond au champ de référence utilisateur 1 de la table utilisateur. Par exemple, vous pouvez sélectionner la valeur du champ de référence Utilisateur 2 en tant qu'Approbateur ou Gestionnaire des problèmes.
Champ de hiérarchie des utilisateurs 1	Champ pour configurer la hiérarchie des utilisateurs pour Champ de référence de l'utilisateur 1.
Champ de hiérarchie des utilisateurs 2	Champ pour configurer la hiérarchie des utilisateurs pour le champ de référence de l'utilisateur 2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ d'état de hiérarchie des utilisateurs	Champ qui représente l'état du traitement de la hiérarchie des utilisateurs pour la table sélectionnée.
Événement déclencheur	Événement utilisé pour recalculer la hiérarchie des utilisateurs dans les enregistrements de table source.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Accès basé sur le groupe d'utilisateurs GRC aux tables

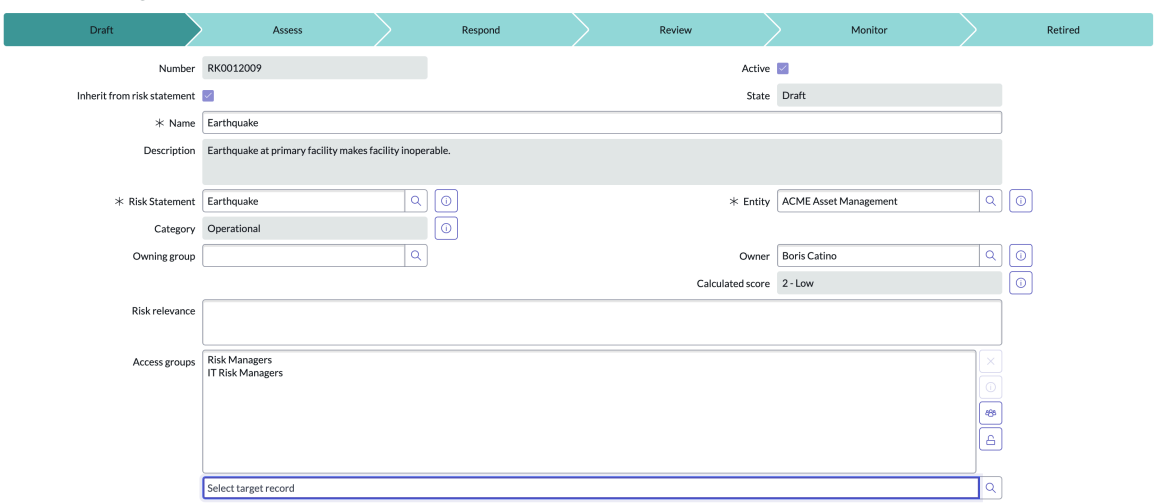
Vous pouvez autoriser un ensemble d'utilisateurs à accéder uniquement à des enregistrements spécifiques en créant des groupes d'utilisateurs sur les GRC tables. Une fois les groupes d'utilisateurs créés, vous pouvez séparer vos données en fonction d'un critère spécifique et autoriser uniquement les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs à afficher les données.

Remarque : L'accès basé sur les groupes d'utilisateurs n'est activé sur aucune ServiceNow table dans le cadre du système de base. Pour implémenter la fonctionnalité et configurer l'option Groupes d'accès sur n'importe quel GRC formulaire, suivez les étapes répertoriées dans la KB1514113 .

Pour afficher l'option Groupes d'accès sur les tables respectives où vous avez configuré l'accès basé sur les groupes d'utilisateurs, vous devez activer la *Enable access groups* propriété dans le module Propriétés GRC.

L'exemple suivant montre l'option Groupes d'accès dans le formulaire qui s'affiche lorsque vous activez l'accès basé sur les groupes d'utilisateurs. La mise en page du formulaire dépend de votre configuration.

Option de groupes d'accès dans le formulaire



Lorsqu'une valeur est sélectionnée pour la liste des groupes d'accès, seuls les membres des groupes mentionnés dans la liste peuvent accéder aux données au sein du même rôle.

Examinez par exemple ce scénario. Dans le groupe d'accès Gestionnaires des risques, vous avez deux gestionnaires qui peuvent travailler sur un risque financier et d'autres gestionnaires qui peuvent travailler sur un risque opérationnel. En donnant le même rôle de gestionnaire des risques à tous les gestionnaires de ce groupe d'accès, les deux premiers gestionnaires peuvent être affectés au groupe financier et les autres gestionnaires peuvent être affectés au groupe de risque opérationnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

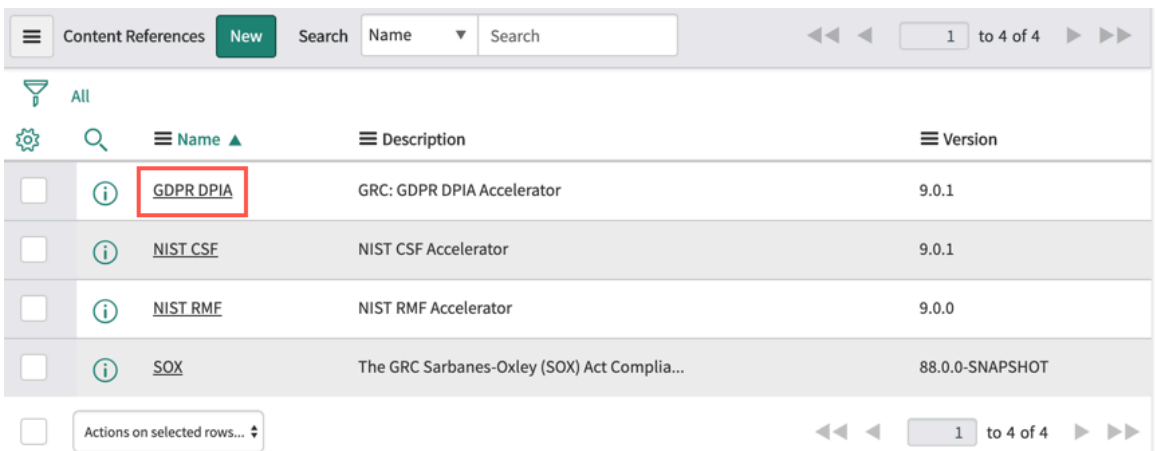
Références de contenu dans GRC

Vous pouvez ajouter des balises à pratiquement n'importe quel type d'enregistrement défini dans les GRC applications qui référencent GRC des packs de contenu, des intégrations, des accélérateurs de cas d'utilisation ou toute nouvelle réglementation qui utilise ces enregistrements. Une fois les enregistrements balisés, vous pouvez filtrer les balises de référence de contenu pour identifier les enregistrements utilisés dans chaque application.

Par exemple, vous pouvez baliser tous les objectifs de contrôle SOX qui sont inclus dans le champ d'application de l'intégration NIST RMF . Vous pouvez également créer des rapports qui affichent les enregistrements pertinents balisés pour des intégrations spécifiques, des accélérateurs de cas d'utilisation, etc.

Une fois les enregistrements balisés, vous pouvez accéder à toutes les références de contenu utilisées dans une application spécifique GRC en affichant le module Références de contenu sous chacune d'elles. Dans Politique et conformité, par exemple, vous pouvez afficher tous les enregistrements balisés pour l'accélérateur de cas d'utilisation GDPR DPIA dans une série de listes connexes.

Liste de référence du contenu

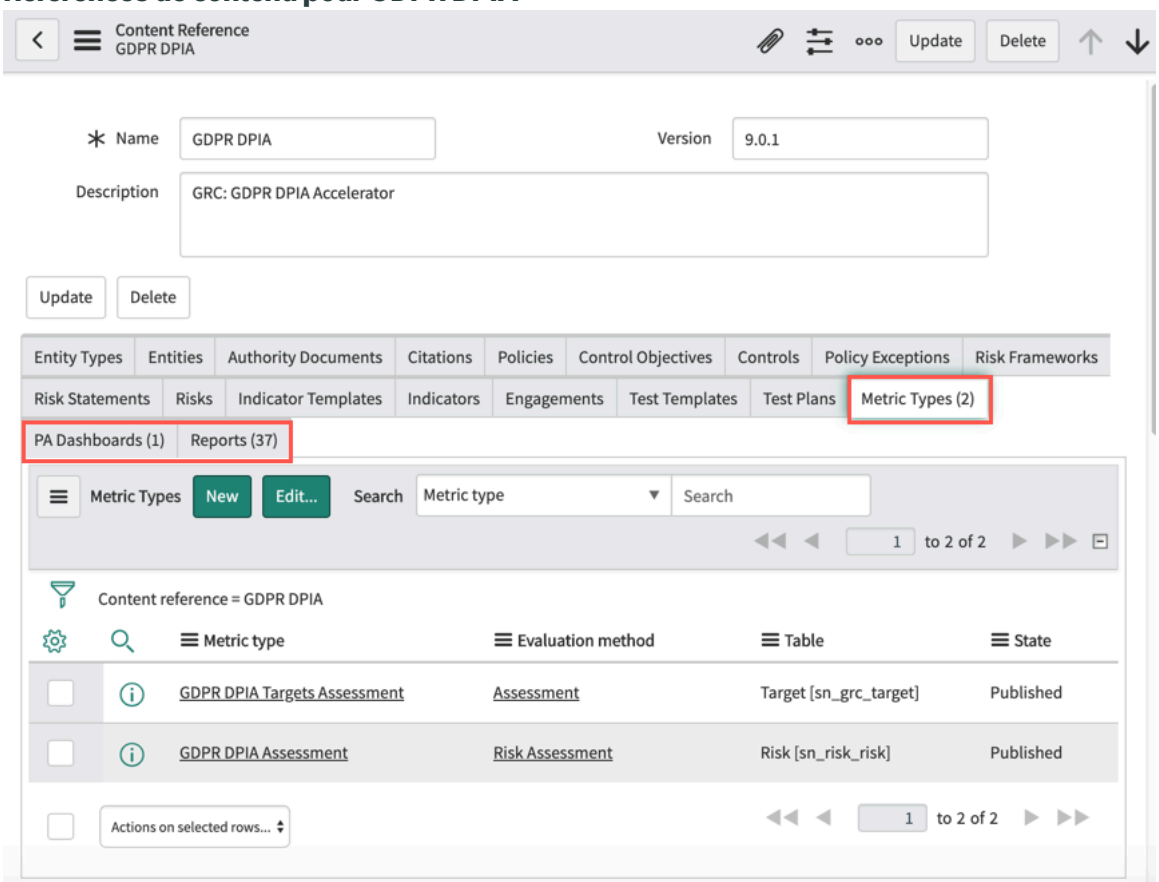


Après avoir sélectionné GDPR DPIA, une série de listes connexes affiche tous les enregistrements balisés avec des références de contenu au GDPR DPIA Use Case Accelerator.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Références de contenu pour GDPR DPIA



Enregistrements que vous pouvez baliser avec des références de contenu

Dans les GRC Gestion de l'audit applications , Gestion de la politique et de la conformité, et vous Gestion des risques pouvez baliser n'importe lequel des types d'enregistrements suivants.

Remarque : Tous ces enregistrements ne sont pas disponibles dans chacune des GRC applications énumérées ci-dessus Les listes connexes affichées dans chacune des applications incluent toutefois tous les types d'enregistrement, qu'ils soient disponibles ou non.

- Documents de référence
- Contenu des documents de référence
- Objectifs de contrôle
- Contrôles
- Engagements
- Types d'entité
- Entités
- Modèles des indicateurs
- Indicateurs
- Types de mesures
- Tableaux de bord
- Politiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exceptions de politique
- Rapports
- Cadres du risque
- Déclarations de risque
- Risques
- Plans de tests
- Modèles de test

Ajouter des balises de référence de contenu aux enregistrements

Lorsque vous analysez l'un des nombreux types d'enregistrements disponibles dans GRC les applications, il est facile d'ajouter une balise de référence de contenu afin que l'enregistrement puisse être inclus lorsque vous effectuez des recherches d'enregistrements associés à une intégration, un pack de contenu, un accélérateur de cas d'utilisation donné, entre autres.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

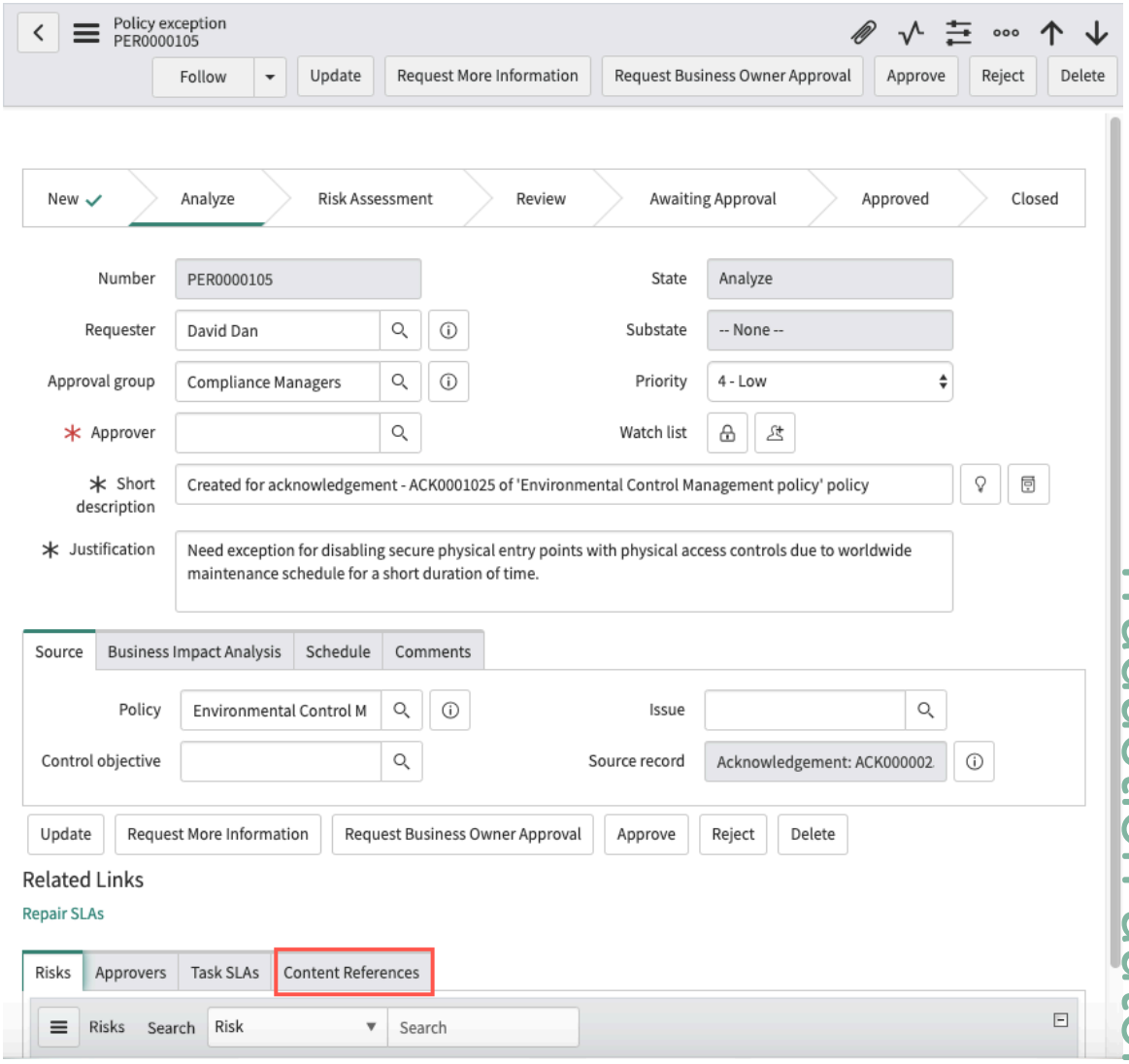
Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Exceptions de politique** > **Mes exceptions de politique**et ouvrez un enregistrement d'exception de politique spécifique.
   Si vous travaillez déjà dans une application spécifique GRC , ouvrez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter une balise de référence de contenu. Sinon, accédez à l'enregistrement.

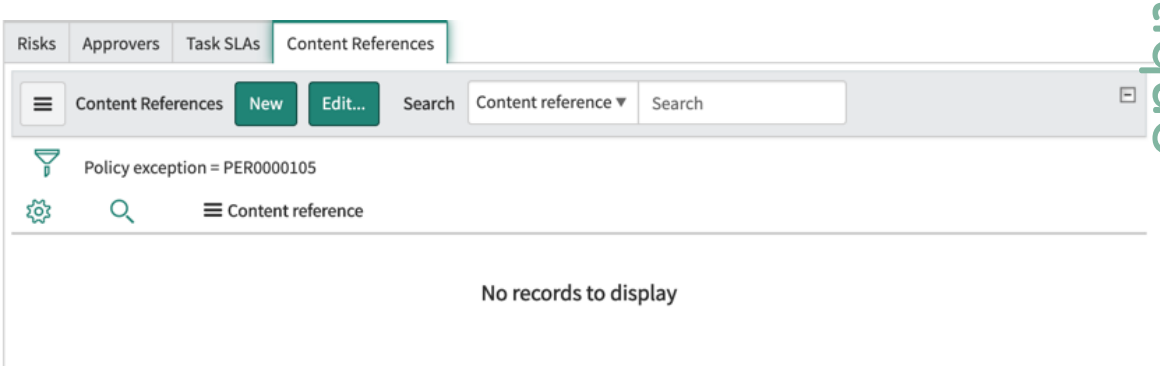
   Remarque : Par exemple, un enregistrement d'exception de politique est utilisé pour illustrer comment ajouter une référence de contenu à un GRC enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



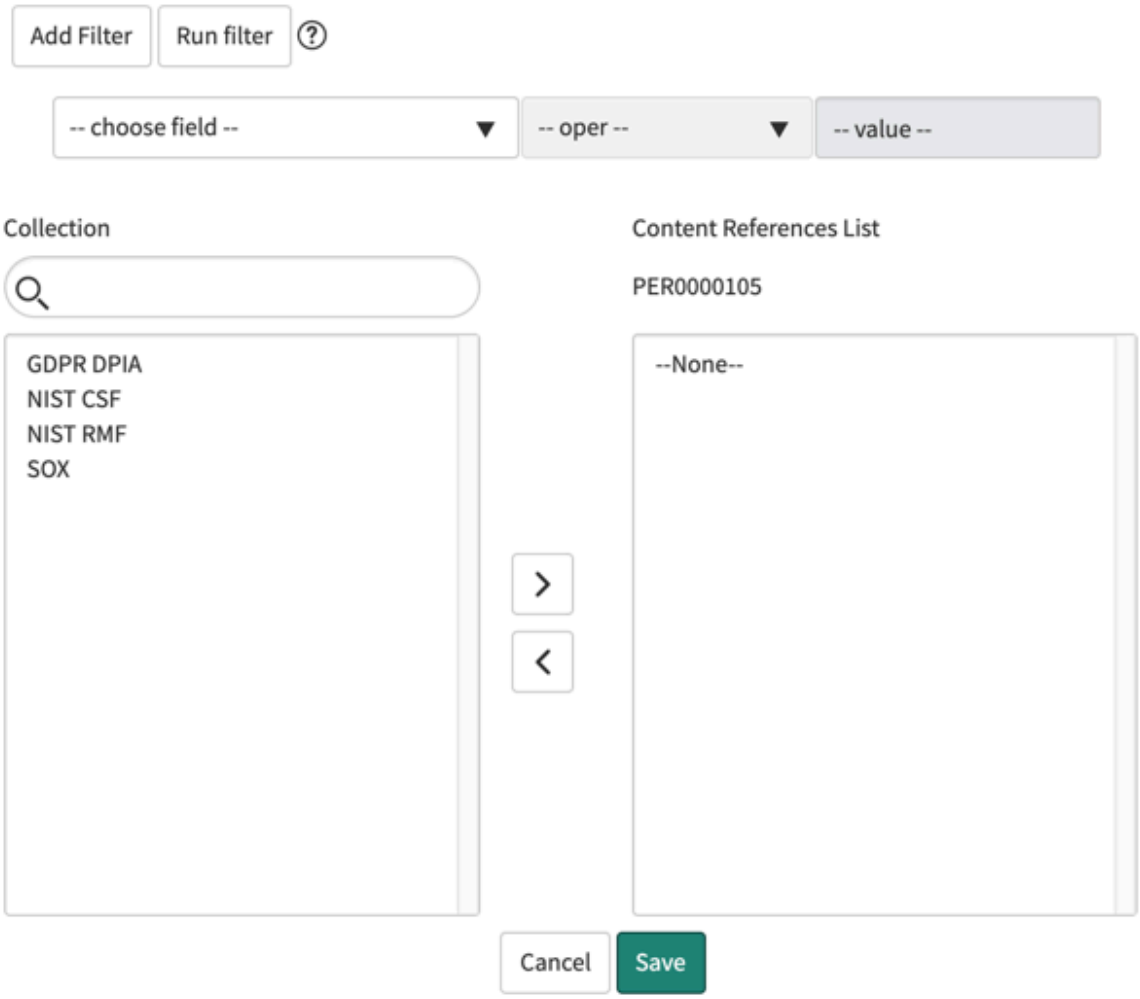
2. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Références de contenu** .



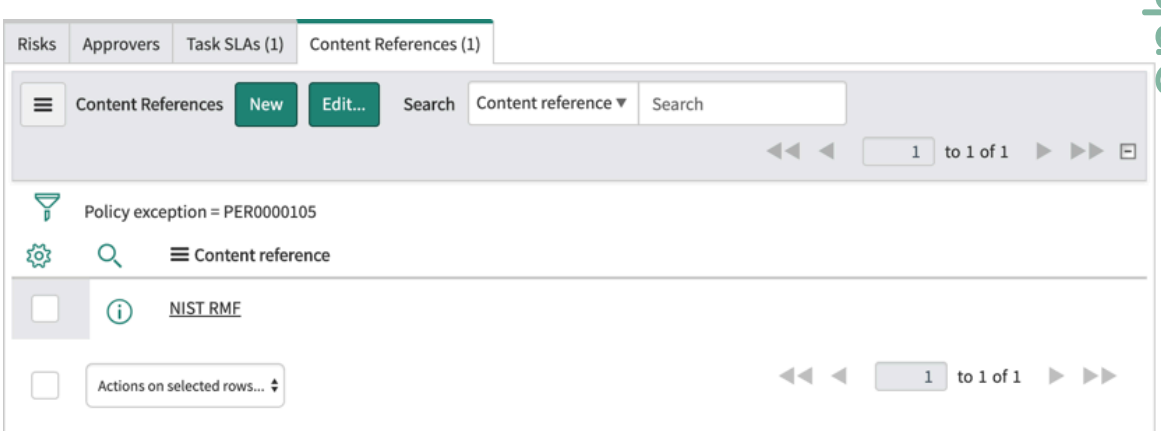
3. Cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Déplacez les intégrations, les accélérateurs de cas d'utilisation, etc., que vous souhaitez associer à cet enregistrement **d'exception** de politique de la zone Collection à la **liste Références de contenu**, puis cliquez sur **Enregistrer**. Dans cet exemple, l'enregistrement d'exception de NIST RMF Use Case Accelerator politique PER0000105 a été balisé comme étant associé au .

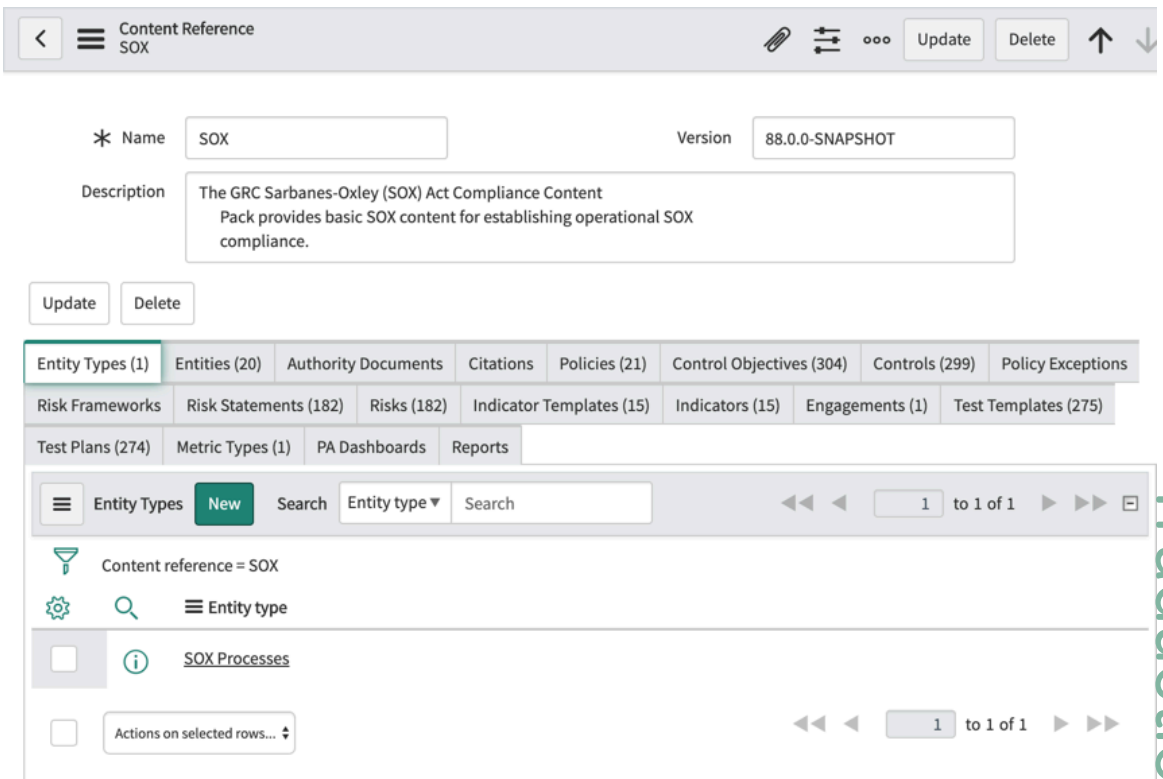


5. Accédez au module **Références de contenu** sous cette application et sélectionnez l'accélérateur de cas d'utilisation associé.
   Pour afficher tous les enregistrements balisés pour un accélérateur de cas d'utilisation spécifique au sein d'une application spécifique GRC , par exemple, pour afficher tous les enregistrements balisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec des références de contenu dans Gestion des risques le pack de contenu SOX, accédez à **Risque** > **Administration** > **Références du contenu**, puis cliquez sur **SOX**.



6. Cliquez sur l'une des listes connexes qui affichent un nombre pour afficher les enregistrements balisés comme références de contenu pour SOX.

Créer des balises de référence de contenu

Vous pouvez définir de nouvelles balises de référence de contenu, selon les besoins, pour prendre en charge les nouvelles réglementations au fur et à mesure qu'elles apparaissent. Vous pouvez définir de nouvelles balises dans n'importe quelle GRC application, et elles sont ensuite disponibles dans toutes les GRC applications.

Avant de commencer

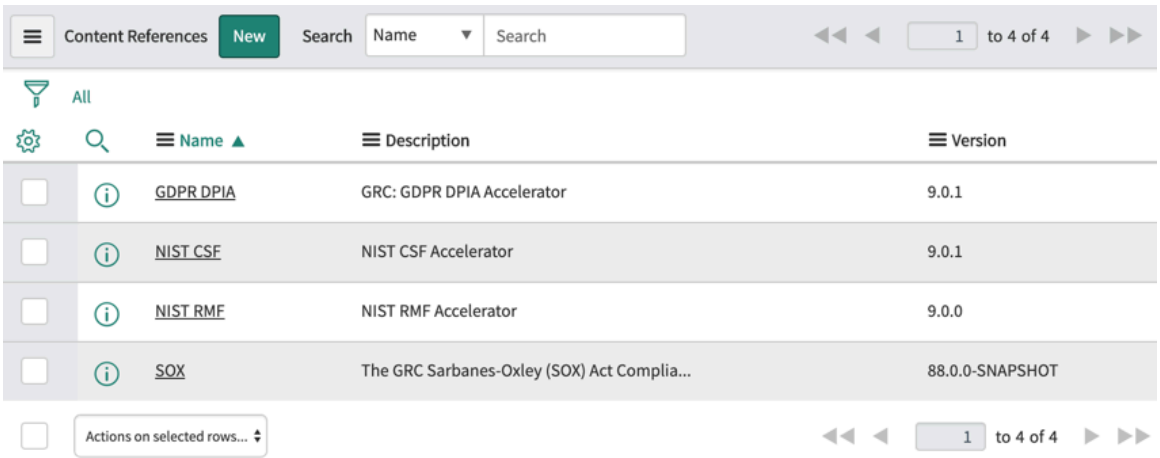
Rôle requis : admin

Procédure

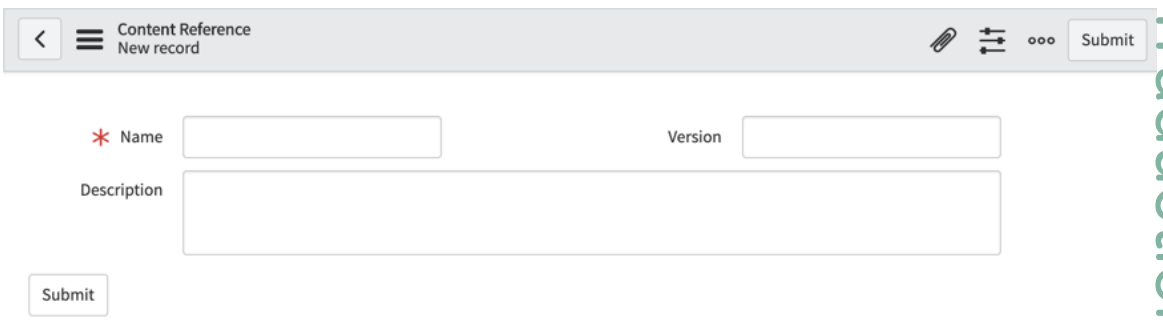
1. Accédez au module Références de contenu dans n'importe quelle GRC application.
   Par exemple, vous pouvez accéder à **Tous** > **Audit** > **Administration** > **Références du contenu**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Fournissez un **nom**, un numéro **de version** et une **description** pour la nouvelle balise.

> **Remarque :** Le numéro de **version** peut être la version logicielle publiée à partir du ServiceNow Store

4. Cliquez sur **Envoyer**.
La nouvelle balise de référence de contenu est ajoutée à la liste et est disponible dans le module Référence de contenu dans les GRC Gestion de l'audit applications , Gestion de la politique et de la conformité et Gestion des risques .

Accès basé sur l'entité

L'application Accès basé sur l'entité (EBA) vous permet de séparer les données sur les enregistrements qui sont basés sur des entités. Les administrateurs d'accès basés sur des entités peuvent utiliser cet outil pour configurer un accès sécurisé et contrôlé à divers objets.

Vue d'ensemble de Accès basé sur l'entité

Avant la publication, les Yokohama restrictions des utilisateurs étaient basées uniquement sur leur rôle dans le système, sans tenir compte de leur emplacement géographique ou de leurs fonctions spécifiques. L'accès aux objets tels que les risques, les contrôles et les problèmes a été géré de manière générale. Par exemple, un gestionnaire des risques en Amérique du Nord a eu accès aux enregistrements de risques dans toutes les régions, et pas seulement dans la sienne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la version Yokohama, Accès basé sur l'entité facilite l'accès aux objets via des entités. Vous pouvez mapper des entités à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs spécifiques, ce qui vous permet d'obtenir un niveau de contrôle d'accès granulaire.

Avec Accès basé sur l'entité, vous pouvez séparer des données et gérer leur accès pour garantir que les utilisateurs ne peuvent accéder aux données autorisées que par le biais d'un accès basé sur une entité. Vos administrateurs peuvent accorder l'accès aux enregistrements connexes d'une entité. Ils peuvent ajouter des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs pour l'accès. L'accès peut également être accordé via des champs d'utilisateur d'entité ou des champs de groupe d'utilisateurs d'entité, minimisant ainsi le risque d'exposition inutile des données.

Pour utiliser la configuration, naviguez vers **Configurations d'accès basées sur** les Accès basé sur l'entité entités dans une instance.

Fonctionnalités principales de Accès basé sur l'entité

Les principales fonctionnalités de la Accès basé sur l'entité configuration sont les suivantes :

- Contrôle détaillé de l'accès à divers objets via des entités au sein du système.
- Options de configuration polyvalentes. Par exemple, vous pouvez configurer Accès basé sur l'entité au sein d'une hiérarchie d'entités pour restreindre l'accès à l'entité et à ses enregistrements connexes en aval ou à un groupe d'entités à l'aide d'une classe d'entité ou d'un type d'entité. Avec les configurations de mise à jour d'accès en bloc, vous pouvez appliquer des restrictions d'accès de manière sélective aux enregistrements inclus dans le périmètre. Vous pouvez mettre en œuvre des restrictions d'accès progressivement pour garantir une adoption fluide sans interruption opérationnelle.
- Accès fourni en incluant un champ d'utilisateur spécifique ou des champs de groupe d'utilisateurs dans la configuration d'accès basé sur l'entité. Les utilisateurs qui font partie de la configuration bénéficient d'un accès dynamique aux enregistrements.

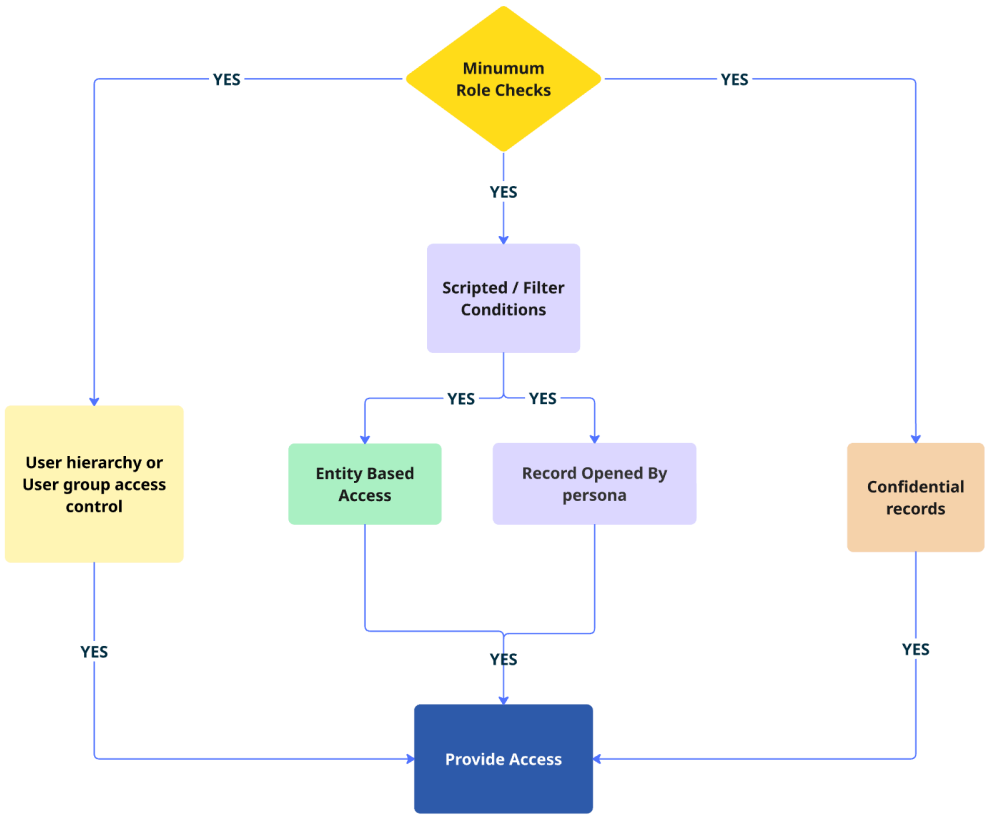
Points clés à noter à propos de Accès basé sur l'entité

Accès basé sur l'entité restreint l'accès aux enregistrements aux utilisateurs en fonction de la configuration, comme illustré dans le diagramme suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de sécurité d'accès basé sur l'entité



Les détails du flux de sécurité d'accès basé sur l'entité sont les suivants :

- Si l'accès à la hiérarchie des utilisateurs ou l'accès au groupe d'utilisateurs est activé, vous ne pouvez pas utiliser Accès basé sur l'entité.
- Les utilisateurs confidentiels peuvent continuer à accéder aux enregistrements confidentiels, qu'ils fassent ou non partie de la configuration d'accès basée sur l'entité.

Important :

- Pour en savoir plus sur les limitations de performances, reportez-vous à la rubrique KB2069935 .
- Pour plus d'informations sur l'utilisation Accès basé sur l'entité dans les tables personnalisées, consultez les étapes de la section KB1646304 .
- Pour plus d'informations sur les limitations de , reportez-vous à Accès basé sur l'entité la section https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2054513 .

Exemples de scénarios de cas d'utilisation

Les scénarios de cas d'utilisation offrent une explication claire et complète de la raison d'utiliser que vous utiliseriez l'application Accès basé sur l'entité .

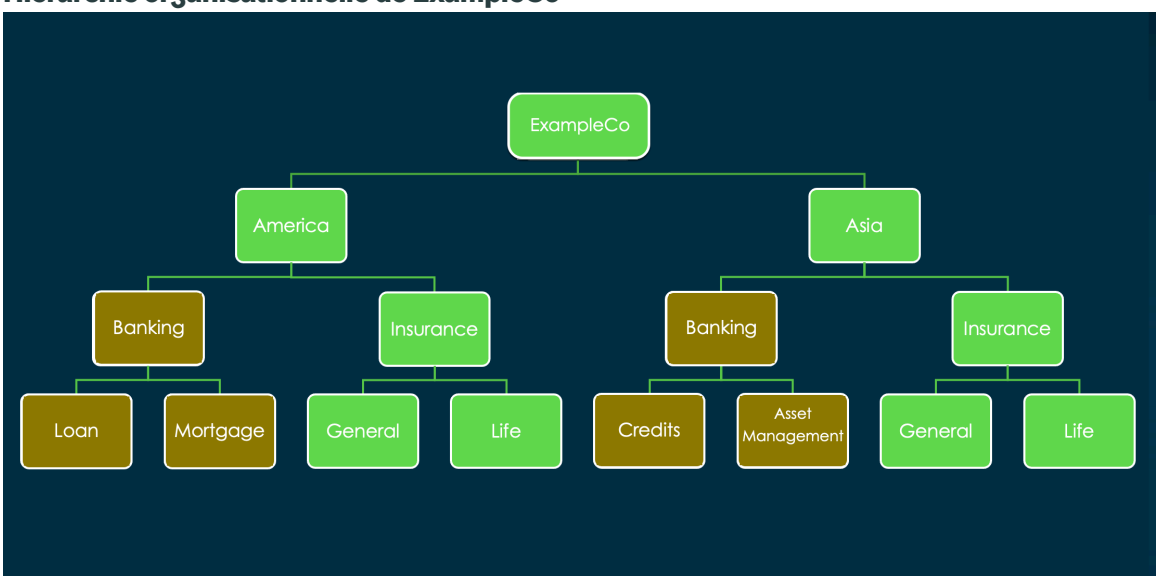
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble du scénario de cas d’utilisation

ExampleCo est une organisation multinationale dont les activités s’étendent sur les continents américain et asiatique. L’entreprise est spécialisée dans les secteurs de l’assurance et de la banque. L’exemple suivant montre la hiérarchie organisationnelle de cette société.

Hiérarchie organisationnelle de ExampleCo



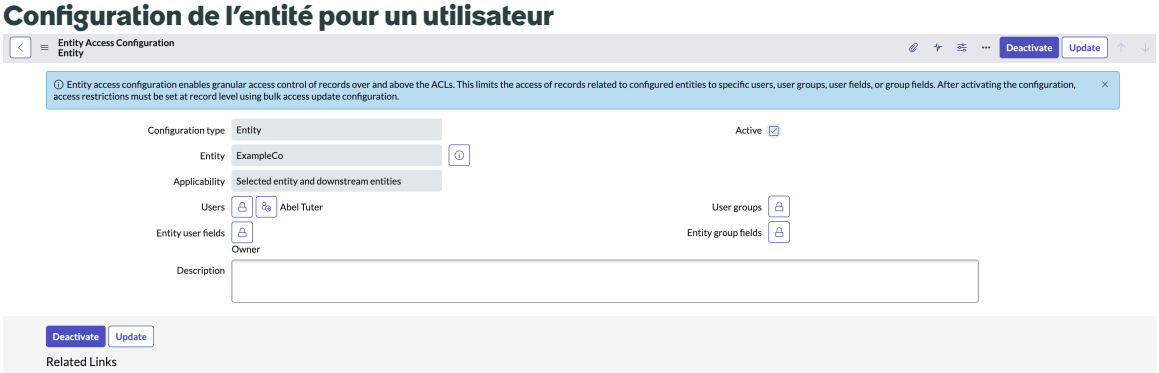
Scénario de cas d’utilisation 1

Abel Tutor, responsable des opérations en Asie, a besoin d’accéder aux documents spécifiques au continent asiatique.

Pour parvenir à ce résultat, vous utilisez l’application pour configurer une restriction d’accès basée sur une Accès basé sur l'entité entité qui s’applique aux utilisateurs. Ensuite, vous appliquez une restriction d’accès basée sur une entité au niveau d’un enregistrement à l’aide de la configuration de mise à jour d’accès en bloc.

Vous devez ensuite sélectionner ExampleCo Asia et le mapper à Abel dans la configuration de l’entité. Vous pouvez également le mapper à un groupe d’utilisateurs dont Abel fait partie. L’exemple suivant montre qu’Abel a accès à tous les documents du continent asiatique.

Configuration de l’entité pour un utilisateur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

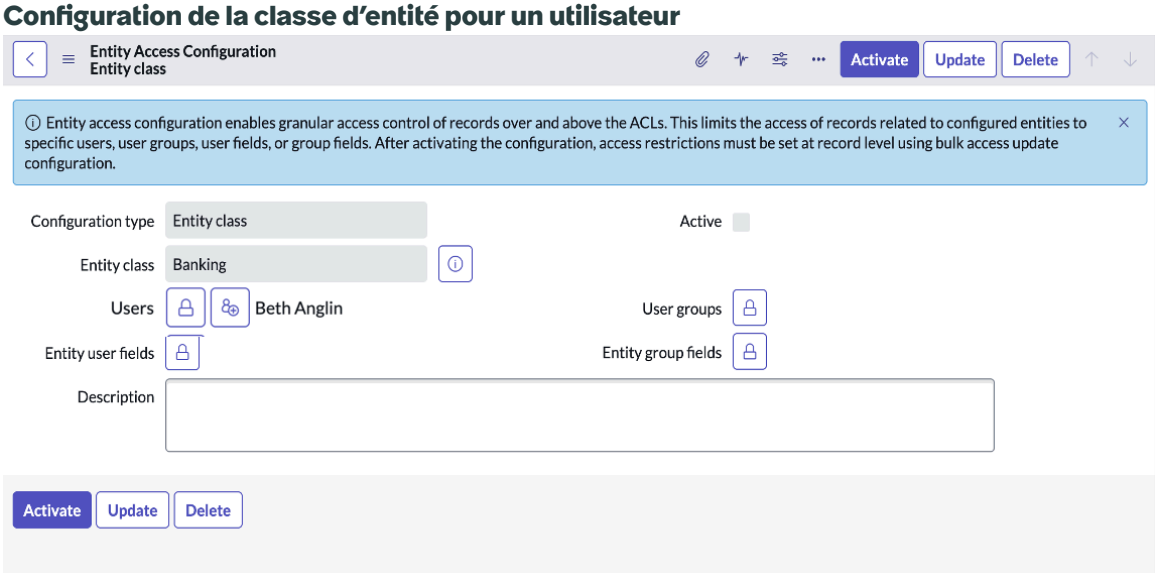
Scénario de cas d'utilisation 2

Un deuxième scénario d'utilisation consiste à accorder à Beth Anglin, responsable des opérations du domaine bancaire, un accès exclusif aux dossiers bancaires.

Pour parvenir à ce résultat, utilisez l'application Accès basé sur l'entité pour configurer la configuration de la classe d'entité et les utilisateurs applicables. La classe d'entités désigne un groupe d'enregistrements auquel la restriction d'accès peut être appliquée. Ensuite, vous appliquez une restriction d'accès basée sur une entité au niveau d'un enregistrement à l'aide de la configuration de mise à jour d'accès en bloc.

Vous sélectionnez la classe d'entité bancaire et la mappez à Beth. Vous pouvez également le mapper à un groupe d'utilisateurs dont Beth fait partie. L'exemple suivant montre que la classe d'entité bancaire est mappée à Beth.

Configuration de la classe d'entité pour un utilisateur



Rôles d'utilisateur pour Accès basé sur l'entité

Les utilisateurs ayant des rôles d'utilisateur spécifiques ont accès à la lecture ou à la mise à jour de la Accès basé sur l'entité configuration ou de la configuration de mise à jour d'accès en bloc.

Rôles d'utilisateur Accès basé sur l'entité

Rôle d'utilisateur	Description
sn_grc_ent_access.admin	Rôle qui fait partie de l'application Accès basé sur l'entité . Affectez ce rôle aux utilisateurs qui doivent activer ou désactiver **l'accès basé sur l'entité aux types d'enregistrements liés à la propriété de l'entité** et configurez Accès basé sur l'entité.
sn_grc_ent_access.reader	Rôle qui fait partie de l'application Accès basé sur l'entité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur Accès basé sur l'entité (suite)

Rôle d'utilisateur	Description
	Affectez ce rôle aux utilisateurs qui ont besoin d'un accès en lecture à la Accès basé sur l'entité configuration.
sn_grc_ent_access.bulk_access_config_admin	Rôle qui fait partie de l'application Accès basé sur l'entité . Affectez ce rôle aux utilisateurs qui doivent avoir un accès en écriture et à jour à la configuration de mise à jour de l'accès en bloc.
sn_grc_ent_access.bulk_access_config_reader	Rôle qui fait partie de l'application Accès basé sur l'entité . Affectez ce rôle aux utilisateurs qui ont besoin d'un accès en lecture à la configuration de mise à jour d'accès en bloc.
sn_grc.eba_restriction_field_editor	Rôle qui fait partie de l'application Accès basé sur l'entité . Affectez ce rôle aux utilisateurs qui nécessitent un accès en écriture et à jour au champ **de restriction d'accès basé sur l'entité** dans les enregistrements de problèmes.

Rôles exclus

Rôle d'utilisateur	Description
sn_grc_reg_change.utilisateur	Utilisateur de Gestion des changements réglementaires. Ce rôle est exclu de la Accès basé sur l'entité configuration.
sn_ai_governance.ai_steward	Le rôle d'administrateur de l'IA. Ce rôle est exclu de la Accès basé sur l'entité configuration.

Utilitaire de mise à jour de l'accès aux enregistrements basés sur des entités

L'utilitaire de mise à jour de l'accès aux enregistrements basé sur l'entité est une assistance guidée, conçue pour simplifier l'application de l'activation ou de la désactivation des restrictions d'accès sur de grands volumes d'enregistrements.

L'assistance guidée fournit une interface conviviale, étape par étape, qui permet aux utilisateurs autorisés de configurer et d'exécuter des mises à jour en bloc de manière cohérente et vérifiable. Il prend en charge la définition dynamique du champ d'application, le filtrage conditionnel et les commentaires en temps réel, ce qui favorise un processus de mise à jour contrôlé et transparent. Cet utilitaire permet de mettre à l'échelle efficacement les efforts de gestion des accès. Elle améliore l'efficacité opérationnelle globale et renforce la gouvernance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de mise à jour de l'accès aux enregistrements en bloc suit un processus en quatre étapes, conçu pour plus de clarté et de contrôle :

1. Entités du champ d'application : dans cette étape, vous sélectionnez les entités, les classes d'entités ou les types d'entités dont les enregistrements associés sont impactés par l'utilitaire. Les entités peuvent inclure des personnes, des départements, des processus, des systèmes ou des applications. Cette étape permet de s'assurer que la mise à jour est axée sur les enregistrements connexes des entités sélectionnées.
2. Types d'enregistrements connexes du champ d'application : vous définissez les enregistrements connexes des entités sélectionnées. Les types d'enregistrement peuvent inclure des risques, des contrôles ou toute autre table incluse dans le périmètre qui prend en charge l'accès basé sur une entité. Cette définition granulaire du champ d'application permet d'éviter les mises à jour involontaires et d'appliquer les restrictions d'accès basées sur les entités de manière progressive. Vous pouvez définir des conditions en option pour affiner davantage le périmètre. L'entité incluse dans le champ d'application de l'étape précédente agit comme un filtre primaire, et vous pouvez ajouter d'autres filtres.
3. Nombre d'aperçus d'enregistrements (facultatif) : avant l'exécution, un aperçu récapitulatif de vos sélections vous est présenté. Cette étape inclut les types d'enregistrements sélectionnés et leurs informations secondaires avec les nombres d'enregistrements impactés. Le système vous invite à examiner et à confirmer l'impact potentiel en fonction du champ d'application. Vous pouvez définir l'accès à l'aide des boutons activer ou désactiver les restrictions d'accès.
4. Afficher les résultats : consultez le résultat de la mise à jour de l'accès aux enregistrements basés sur l'entité avec le nombre d'enregistrements mis à jour.

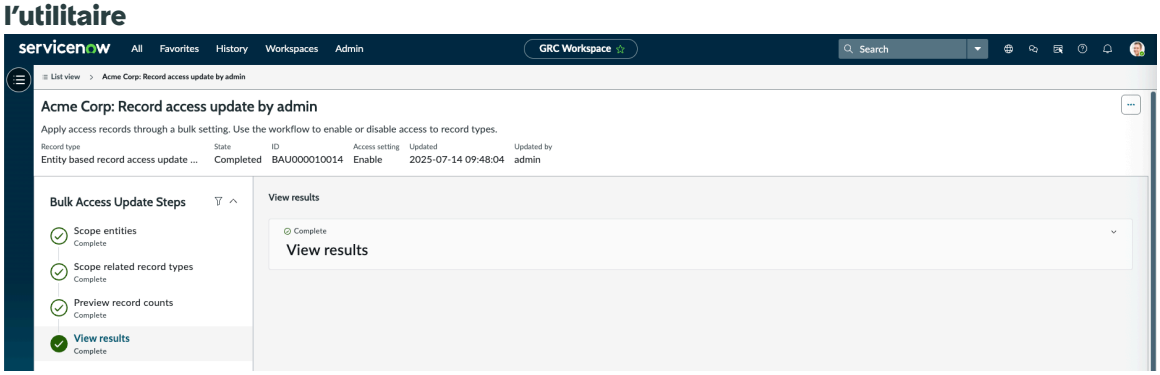
Après confirmation, le système exécute la tâche de mise à jour de manière contrôlée et asynchrone. Vous pouvez voir les résultats une fois l'exécution du travail terminée. Vous pouvez consulter les données de journal spécifiques à l'enregistrement de configuration.

Les états de mise à jour pris en charge par le système sont les suivants :

- Mise à jour en file d'attente : la mise à jour est en cours de traitement.
- Terminé : la mise à jour est appliquée avec succès à tous les enregistrements sélectionnés.
- Échec : la mise à jour n'a pas pu être exécutée en raison de problèmes de configuration ou d'erreurs système. Vous pouvez voir un bouton **Réessayer** dans cet état afin de pouvoir déclencher à nouveau la mise à jour.

L'image suivante montre l'écran Utilitaire de mise à jour de l'accès aux enregistrements basés sur l'entité :

Accès à l'enregistrement basé sur l'entité Mettre à jour l'assistance guidée de l'utilitaire



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles d’accès aux enregistrements basées sur des entités pour sécuriser les nouveaux enregistrements

Les règles d’accès aux enregistrements basés sur des entités permettent aux administrateurs d’appliquer automatiquement des restrictions aux enregistrements nouveaux ou modifiés. Cette configuration garantit que les paramètres d’accès restent appliqués. Aucune mise à jour manuelle n’est nécessaire lorsque des enregistrements sont créés ou modifiés.

Les règles d’accès aux enregistrements basés sur des entités vous permettent d’appliquer automatiquement des restrictions d’accès aux enregistrements nouvellement créés ou modifiés. Ces règles peuvent être configurées et activées directement dans le module dans le Interface utilisateur principale, chaque règle étant définie pour un type d’enregistrement primaire spécifique (par exemple, Risque ou Problème). Après l’activation, tous les enregistrements secondaires associés (par exemple, Tâche de réponse aux risques ou Tâche de rattrapage) héritent automatiquement des restrictions d’accès de leurs enregistrements primaires correspondants. La règle s’applique aux enregistrements nouveaux ou modifiés lorsqu’ils sont liés à des entités avec des configurations actives.

Pour prendre en charge les restrictions d’accès basées sur les entités, le système applique les restrictions d’accès aux nouveaux enregistrements en fonction des règles activées :

- Les ajustements de classe et de type d’entité sont évalués, et les implications en matière d’accès sont traitées automatiquement.
- Le système évalue et applique automatiquement l’accès lorsque des entités sont ajoutées, supprimées ou déplacées au sein d’une hiérarchie régie par l’EBA. Cette application permet de maintenir les paramètres d’accès corrects pour les enregistrements en aval, afin qu’ils restent alignés sur la nouvelle structure.

Désactivation de la configuration d’accès basée sur les entités

La désactivation de l’accès basé sur l’entité (EBA) désactive non seulement la configuration, mais rationalise également les workflows d’administration en automatisant l’évaluation de l’accès au niveau des enregistrements.

Lorsque vous lancez la désactivation d’une configuration EBA, le système effectue une évaluation. Il évalue si la configuration sélectionnée est la seule configuration active, influençant les restrictions d’accès des enregistrements d’entités associés. Si elle est identifiée comme la seule configuration active, le système désactive automatiquement les restrictions EBA correspondantes au niveau de l’enregistrement. Cette action supprime les contrôles d’accès obsolètes et évite aux administrateurs d’effectuer des mises à jour manuelles.

Si d’autres configurations actives existent, le système conserve les restrictions EBA et limite l’accès uniquement aux utilisateurs liés à la configuration à désactiver. Cette approche conditionnelle permet de s’assurer que les actions de désactivation n’affectent pas par inadvertance d’autres contrôles d’accès actifs.

Avantages de l’automatisation du processus de désactivation

- Réduit l’effort administratif manuel en automatisant l’évaluation de l’impact.
- Améliore la cohérence dans la publication des restrictions d’accès au niveau des enregistrements, le cas échéant.
- Minimise le risque d’exposition involontaire des données ou de lacunes d’accès lors des changements de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Accès basé sur l'entité

Configurez l'application Accès basé sur l'entité en l'installant à partir de et ServiceNow Store en configurant Accès basé sur l'entité les propriétés dans l'instance.

Installer l'application Accès basé sur l'entité

Installez l'application GRC : Accès basé sur l'entité.

Avant de commencer

Assurez-vous que vous disposez d'une instance avec la version Yokohama Patch 3 ou une version ultérieure.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application Accès basé sur l'entité .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.
   L'application Accès basé sur l'entité est disponible dans votre instance.

Configuration des propriétés de Accès basé sur l'entité

Activez ou désactivez les Accès basé sur l'entité propriétés pour contrôler l'accès aux objets associés à une entité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ent_access.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations d'accès basées sur les entités** > **Propriétés**.
   Les propriétés du tableau suivant sont affichées.

Propriétés du Accès basé sur l'entité

Propriété	Options	Description
Accès basé sur l'entité aux types d'enregistrements associés à l'entité [sn_grc_ent_access.enable_entity_based_accesss]	Activer	Option pour Accès basé sur l'entité. Par défaut, l'accès basé sur l'entité est désactivé. Les administrateurs d'accès basés sur l'entité sont responsables de l'activation de ces propriétés pour les utilisateurs.
Activer les filtres de données sur les types	Oui ou Non	Option permettant d'activer les filtres de données sur les types

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

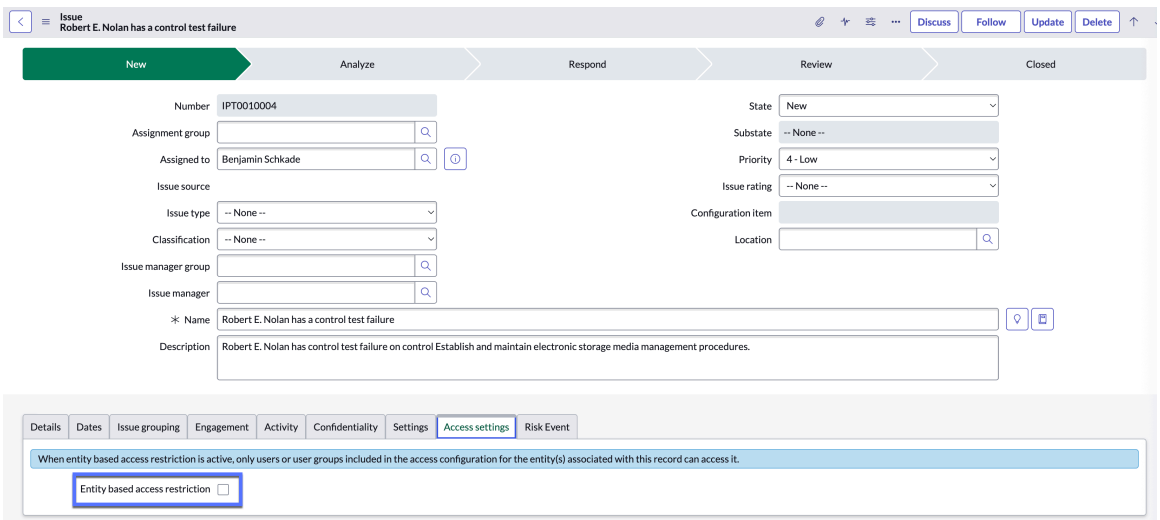
Propriété	Options	Description
d'enregistrements consommant un accès basé sur l'entité [sn_grc_ent_access.enable_datafilters_for_eba]		d'enregistrement. Par défaut, l'accès basé sur l'entité est Oui. L'activation de cette propriété filtre les enregistrements en fonction de la configuration d'accès basée sur l'entité.

2. Sélectionnez **Enregistrer**.

   En fonction des paramètres sélectionnés, les propriétés d'accès basées sur les entités sont configurées dans votre système.

3. Accédez à l'enregistrement pour lequel vous souhaitez configurer l'accès basé sur l'entité.

4. Dans l'onglet **Paramètres d'accès** , sélectionnez **Restriction d'accès basée sur l'entité**.
   Le champ **Restriction d'accès basée sur l'entité** est disponible uniquement sur le formulaire Problème. Pour tous les autres enregistrements, vous devez configurer une mise à jour de l'accès en bloc pour activer une restriction d'accès basée sur l'entité.



Résultats

Vous avez terminé la configuration des propriétés d'accès basées sur les entités dans votre système.

Gérer Accès basé sur l'entité

Vous pouvez gérer l'accès aux objets ou aux types d'enregistrements dans un système à l'aide de l'application Accès basé sur l'entité . Vous pouvez restreindre l'accès à l'aide d'une configuration d'entité, de classe d'entité ou de type d'entité.

Vous pouvez appliquer une restriction d'accès basée sur l'entité en deux étapes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Configurez une restriction d'accès basée sur l'entité pour les types suivants :
   - Accès à l'entité pour fournir un accès à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs.
   - Classe d'entité permettant de définir une classe d'entité, telle que Processus business, Service d'entreprise ou Base de données, et de gérer l'accès à l'objet pour l'entité liée à cette classe d'entité particulière.
   - Type d'entité permettant de spécifier un type d'entité, tel que Société ou Fournisseurs, et de contrôler l'accès à l'objet pour l'entité liée à ce type d'entité.
2. Configurez une mise à jour d'accès en bloc pour configurer les restrictions sur tous les enregistrements associés à une entité.

Important : Assurez-vous d'effectuer ces deux étapes pour activer une restriction d'accès basée sur l'entité.

Configurer l'accès aux enregistrements connexes d'une entité

Configurez l'accès à une entité pour vos utilisateurs ou groupes d'utilisateurs afin qu'ils puissent accéder aux enregistrements connexes de l'entité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_ent_access.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez fournir un contrôle d'accès granulaire sur les objets qui sont liés à des entités. Vous pouvez également restreindre l'accès aux enregistrements associés à des entités spécifiques, en autorisant uniquement les utilisateurs et groupes d'utilisateurs désignés à y accéder.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations d'accès basées sur les entités** > **Configurations des entités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le Accès basé sur l'entité formulaire s'affiche.

   Pour appliquer la configuration à l'entité sélectionnée, vous pouvez sélectionner l'option **Entité sélectionnée uniquement** dans le champ **Applicabilité** . Pour appliquer la configuration à l'entité sélectionnée et à ses entités en aval, sélectionnez l'option **Entité sélectionnée et entités en aval** .

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configurations des entités.

   L'enregistrement Configuration de l'accès basé sur l'entité s'affiche.

   Lorsqu'une configuration est appliquée à l'entité sélectionnée uniquement, l'utilisateur sélectionné peut accéder à tous les objets associés à cette entité.

   Lorsqu'une configuration est appliquée à l'entité sélectionnée et à ses entités en aval, l'utilisateur sélectionné peut accéder à tous les objets associés à cette entité et à ses entités en aval.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Activez la configuration en sélectionnant **Activer**.

La configuration de l'accès pour l'entité choisie est décrite et affichée dans l'instance. L'accès aux enregistrements est accordé aux utilisateurs et groupes d'utilisateurs désignés en fonction des conditions définies dans la configuration de l'entité.

Formulaire Configurations des entités

Utilisez le formulaire Configurations des entités pour configurer l'accès aux objets par le biais d'une entité.

Formulaire Configurations des entités

Champ	Description
Type de configuration	Type de configuration d'accès à l'entité, par exemple Entité.
Entité	Nom de l'entité pour laquelle l'accès basé sur l'entité est configuré.
Applicabilité	Option permettant de définir l'applicabilité de la configuration. Vous pouvez configurer l'accès aux entités pour l'entité sélectionnée uniquement ou vous pouvez configurer l'accès aux entités pour l'entité sélectionnée et ses entités en aval. Options disponibles : • **Entité sélectionnée uniquement** • **Entité sélectionnée et entités en aval**
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la configuration de l'entité.
Utilisateurs	Utilisateurs pour lesquels l'accès est configuré.
Groupes d'utilisateurs	Groupes d'utilisateurs pour lesquels l'accès est configuré.
Champs d'utilisateurs de l'entité	Champs d'utilisateur de la table Entité [sn_grc_profile] auxquels l'accès doit être accordé.
Champs du groupe d'entités	Champs de groupe d'utilisateurs dans la table Entité [sn_grc_profile] auxquels l'accès doit être accordé.
Description	Description de la configuration de l'entité.

Configurer une classe d'entité pour un objet lié

Configurez une classe d'entité pour un objet lié à l'aide de l'application Accès basé sur l'entité . Vous pouvez définir une classe d'entité, telle que Processus de gestion, Service d'entreprise ou Base de données, et gérer l'accès à l'objet pour l'entité liée à cette classe d'entité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ent_access.admin

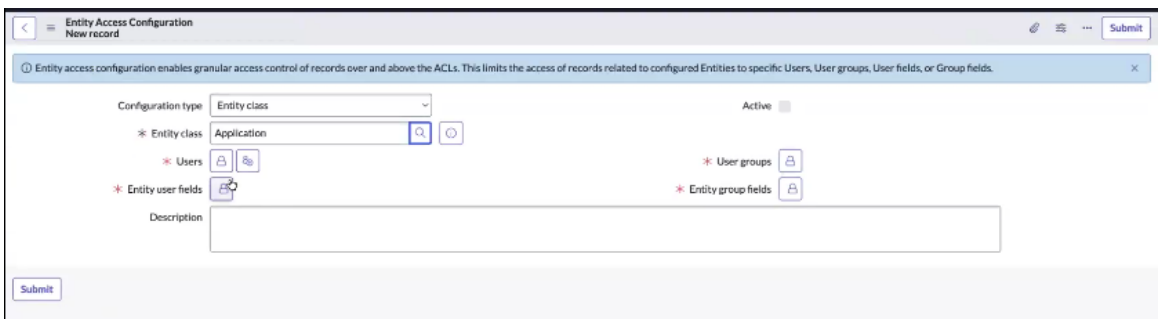
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations d'accès basées sur les entités** > **Configurations des classes d'entités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configurations des classes d’entités.

   L’exemple suivant définit l’application comme une classe d’entité. Lorsqu’une entité est liée à la classe d’entité d’application, son accès à l’objet est géré avec la Accès basé sur l'entité configuration.



4. Activez la configuration en sélectionnant **Activer**.

   Une configuration de classe d’entité est configurée. Vous pouvez maintenant contrôler l’accès aux objets pour les entités associées à cette classe d’entités.

Formulaire Configurations des classes d’entités

Utilisez le formulaire Configurations des classes d’entités pour configurer le contrôle d’accès à toutes les entités liées à la classe d’entités.

Formulaire Configurations des classes d’entités

Champ	Description
Type de configuration	Type de la configuration d’accès à l’entité, par exemple Entité.
Classe d'entité	Nom de la classe d'entité.
Actif	Option permettant d’activer la configuration de la classe d’entité.
Utilisateurs	Utilisateurs pour lesquels l’accès est configuré.
Groupes d'utilisateurs	Groupes d’utilisateurs pour lesquels l’accès est configuré.
Champs d'utilisateurs de l'entité	Champs d’utilisateur de la table d’entité [sn_grc_profile] auxquels l’accès doit être accordé.
Champs du groupe d'entités	Champs de groupe d’utilisateurs de la table d’entités [sn_grc_profile] auxquels l’accès doit être accordé.
Description	Description de la configuration de la classe d’entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un type d'entité pour un objet lié

Configurez un type d'entité à l'aide de l'application Accès basé sur l'entité . Vous pouvez spécifier un type d'entité, tel que Société ou Fournisseurs, et gérer l'accès à l'objet pour l'entité liée à ce type d'entité.

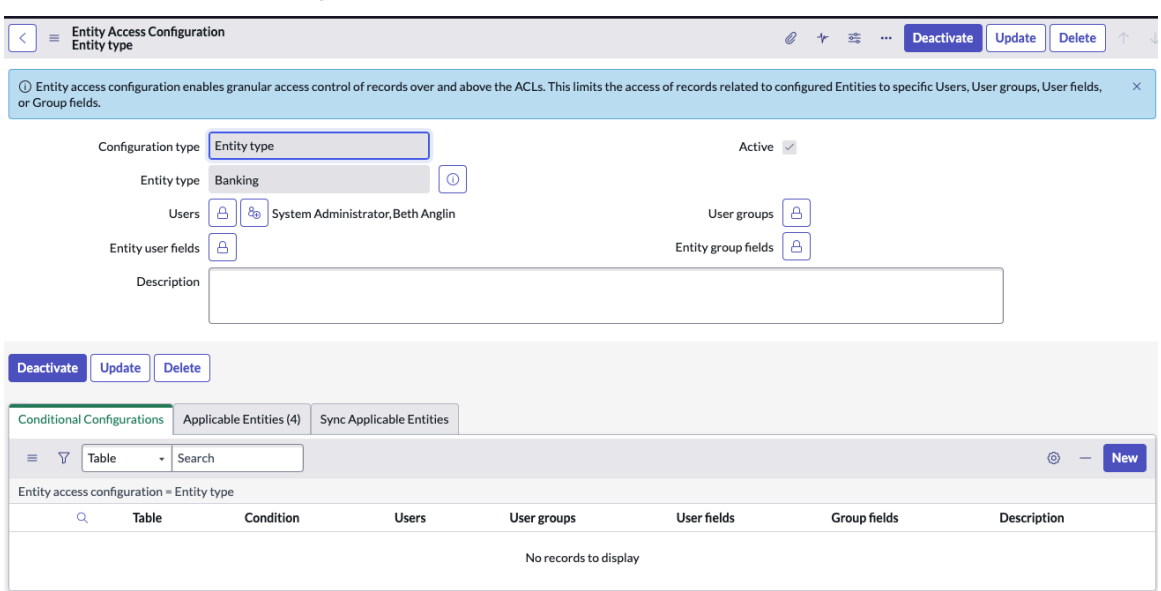
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ent_access.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations d'accès basées sur les entités** > **Configurations des types d'entités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configurations de type d'entité.

   L'exemple suivant montre que la banque est définie comme un type d'entité. Lorsque le type d'entité d'une entité est défini comme Banque, son accès à l'objet est géré avec la Accès basé sur l'entité configuration.



4. Activez la configuration en sélectionnant **Activer**.

   Un type d'entité est configuré pour vous permettre de gérer l'accès aux objets des entités associées à ce type d'entité. La configuration affichée dans l'exemple accorde aux utilisateurs, à Anglin et à l'administrateur, l'accès à tous les objets système associés aux entités appartenant au type d'entité sélectionné.

Formulaire Configurations de type d'entité

Utilisez le formulaire Configurations de type d'entité pour créer une configuration de type d'entité dans l'application Accès basé sur l'entité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configurations de type d'entité

Champ	Description
Type de configuration	Type de configuration d'accès à l'entité, tel que le type d'entité.
Type d'entité	Nom du type d'entité.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du type d'entité.
Utilisateurs	Utilisateurs pour lesquels l'accès est configuré.
Groupes d'utilisateurs	Groupes d'utilisateurs pour lesquels l'accès est configuré.
Champs d'utilisateurs de l'entité	Champs d'utilisateur de la table d'entité [sn_grc_profile] auxquels l'accès doit être accordé.
Champs du groupe d'entités	Champs de groupe d'utilisateurs de la table d'entités [sn_grc_profile] auxquels l'accès doit être accordé.
Description	Description de la configuration du type d'entité.

Définir des restrictions d'accès à l'aide d'un enregistrement basé sur une entité Utilitaire de mise à jour de l'accès

Définissez des restrictions d'accès pour les enregistrements existants en bloc à l'aide de l'utilitaire de mise à jour de l'accès aux enregistrements basés sur l'entité. Utilisez le workflow pour activer ou désactiver l'accès aux types d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ent_access.bulk_access_config_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En configurant une mise à jour d'accès en bloc, vous pouvez appliquer les restrictions d'accès basées sur l'entité à plusieurs enregistrements en bloc.

Le système assure un suivi en temps réel de l'état des opérations de mise à jour, classées comme Terminées, Échouées ou Mise à jour en file d'attente. Après chaque mise à jour, un journal complet est généré, détaillant les enregistrements mis à jour, les périmètres appliqués et les résultats d'exécution.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations d'accès basées sur les entités** > **Utilitaire de mise à jour de l'accès aux enregistrements basés sur des entités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans la section **Entités du périmètre** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le périmètre de l'entité dans la liste déroulante **Effectuer la sélection du périmètre de l'entité basée sur** .
   b. Sélectionnez des entités, des types d'entité ou des classes d'entités.
   c. Cochez **également la case Sélectionner les entités en aval** si vous souhaitez inclure les entités en aval dans la définition du champ d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous ne pouvez voir cette option que lorsque vous sélectionnez une entité.

d. Sélectionnez **Marquer comme terminé et continuer**.

4. Dans la section **Enregistrements connexes du périmètre** , sélectionnez les enregistrements connexes auxquels vous souhaitez définir l'accès, puis procédez comme suit :
   a. Sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste déroulante **Ajouter un type d'enregistrement** .
   b. Facultatif : Sélectionnez un autre type d'enregistrement dans la liste déroulante **Ajouter un autre type d'enregistrement** .
   c. Facultatif : Appliquez des conditions à chaque type d'enregistrement.
   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé et continuer**.
5. **Facultatif :** Dans la section **Nombres d'aperçus d'enregistrements** , prévisualisez le nombre d'enregistrements de chaque type d'enregistrement qui sont impactés en fonction du périmètre sélectionné d'entités et de types d'enregistrement.
   a. Sélectionnez **Je veux prévisualiser** pour prévisualiser le nombre d'enregistrements.
   b. Sélectionnez **Retour aux enregistrements connexes du périmètre** pour accéder à l'étape précédente où vous pouvez sélectionner les enregistrements connexes.
   c. Dans **Définir l'accès**, activez les **restrictions d'accès** ou **désactivez les restrictions d'accès** pour les entités et les types d'enregistrements inclus dans le périmètre.
   d. Confirmez l'application des restrictions d'accès aux enregistrements sélectionnés en sélectionnant **Continuer**.
6. Dans la section **Afficher les résultats** , vous pouvez voir l'état de l'opération de mise à jour.

Résultats

Les restrictions basées sur les entités sont activées ou désactivées au niveau de l'enregistrement pour les types d'entité inclus dans le périmètre.

Configurer des règles d'accès aux enregistrements basées sur des entités sur les types d'enregistrements

Configurez des règles d'accès aux enregistrements basées sur des entités sur les types d'enregistrements pour appliquer automatiquement des restrictions d'accès aux nouveaux enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_ent_access.admin ou sn_grc_ent_access.bulk_access_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations d'accès basées sur les entités** > **Règles d'accès aux enregistrements basés sur une entité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans la liste déroulante **Table** , sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez configurer des règles d'accès aux enregistrements basées sur des entités.
   Seuls les types d'enregistrements sur lesquels l'accès basé sur l'entité est activé sont affichés pour la sélection.

Remarque : Vous ne pouvez créer qu'une seule règle pour chaque type d'enregistrement primaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Actif** si vous souhaitez marquer la règle comme active.
5. Enregistrez la règle.
   La règle s'applique uniquement aux enregistrements connexes des entités avec une configuration d'accès basé sur les entités (EBA) active.

Résultats
Les restrictions d'accès basées sur les entités sont automatiquement appliquées aux types d'enregistrements primaires et secondaires en fonction de la sélection des enregistrements primaires et de l'activation de la règle pour les nouveaux enregistrements.

Désactiver la configuration de l'accès basé sur les entités

Désactivez une configuration d'accès basé sur l'entité (EBA) pour désactiver les restrictions d'accès à partir des enregistrements associés, en confirmant que seules les configurations actives et pertinentes contrôlent l'accès aux données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_ent_access.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Supprimez les restrictions d'accès obsolètes ou redondantes des enregistrements d'entité, en vérifiant que seules les configurations actuelles restent actives et pertinentes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Configurations d'accès basées sur les entités**.
2. Localisez la configuration d'accès basée sur les entités que vous souhaitez désactiver.
3. Sélectionnez le nom de l'enregistrement de configuration pour ouvrir l'enregistrement.
4. Vérifiez les détails de configuration tels que les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et l'applicabilité.
5. Sélectionner **Désactiver**.

   Le système évalue si cette configuration est la seule configuration active affectant les restrictions d'accès aux enregistrements associés. Le système exécute un contrôle de validation pour identifier tout impact potentiel sur l'accès ou les conflits de dépendance.

   S'il existe d'autres configurations actives qui s'appliquent aux mêmes enregistrements, une invite de confirmation s'affiche.

Résultats
Le système met à jour la configuration et supprime les restrictions d'accès pour les enregistrements affectés uniquement s'il s'agit de la seule configuration active sur les enregistrements connexes.

Référence Accès basé sur l'entité

La restriction d'accès basée sur l'entité peut être appliquée à certaines GRC tables.

Accès à l'enregistrement basé sur l'entité Mettre à jour les états de configuration de l'utilitaire

Les états de configuration d'accès basés sur des entités représentent les autorisations et les paramètres de contrôle définis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de la configuration de l'accès basé sur les entités

État	Description
Brouillon	La configuration est créée, mais elle n'est pas encore active ni finalisée. Elle reste modifiable et n'est pas appliquée.
Échoué	Une erreur s'est produite lors de l'application ou de la validation, ce qui a empêché le traitement de la configuration.
Aperçu	La configuration est disponible pour révision et analyse d'impact, mais n'est pas encore appliquée.
En cours	La configuration est en cours d'application ou de validation. Le processus a commencé, mais n'est pas terminé.
Terminé	La configuration a été appliquée et est active. Tous les changements sont finalisés et en vigueur.

Accès basé sur l'entité Types d'enregistrements applicables

Les types d'enregistrements applicables en fonction de l'entité font référence aux tables ou catégories d'enregistrements spécifiques au sein du système pour lesquelles des règles d'accès basées sur l'entité peuvent être définies. Cette table contient des informations sur toutes les tables activées pour EBA et leurs relations avec les tables d'entité ou primaires.

Domaine	Nom de la table
Risque GRC	sn_risk_risk (table primaire)
	sn_risk_response_task (table secondaire)
	sn_risk_response_sub_task (table secondaire)
GRC Advanced Risk	sn_risk_advanced_event (table primaire)
	sn_risk_advanced_risk_identification (table primaire)
	sn_risk_advanced_risk_assessment_project (table secondaire)
	sn_risk_advanced_risk_assessment_instance (table secondaire)
GRC Conformité	sn_complaince_control (table primaire)
GRC Audit	sn_audit_engagement (table primaire)
	sn_audit_control_test (table secondaire)
	sn_audit_test_plan (table secondaire)
	sn_audit_advanced_observation (table primaire)
GRC Profils	sn_grc_issue (table primaire)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domaine	Nom de la table
	sn_grc_task (table secondaire)
	sn_grc_indicator (table secondaire)
	sn_grc_indicator_task (table secondaire)
	asmt_assessment_instance (table secondaire)
GRC mesures	sn_grc_metric_metric (table primaire)
	sn_grc_metric_metric_data (table secondaire)
	sn_grc_metric_metric_data_task (table secondaire)
GRC Cœur avancé	sn_grc_advanced_triage (table primaire)

Gérer les problèmes

Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de la rapidité avec lesquelles il identifie les problèmes de risque et de conformité et y réagit.

Les problèmes peuvent être soumis de deux manières, selon le type d'utilisateur concerné :

- Les employés et les utilisateurs professionnels de votre entreprise peuvent auto-identifier un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Après la soumission, un problème de triage est automatiquement créé et le processus de triage commence.
- GRC Les utilisateurs peuvent créer manuellement un problème à partir de leur instance pour documenter les observations d'audit et les remédiations, ainsi que les problèmes de conformité et de risque.

Remarque : Différents types de problèmes peuvent également être générés automatiquement dans les conditions suivantes (ces types de problèmes ne sont pas triés) :

- Problème de contrôle : créé lorsqu'une attestation de contrôle est terminée, indiquant que le contrôle n'est pas implémenté ou lorsqu'un indicateur échoue.
- Problème de test de contrôle : créé lorsqu'un test de contrôle est fermé avec l'efficacité du contrôle définie sur **Inefficace**.

Objectifs de la gestion des problèmes

Les objectifs de la gestion des problèmes sont les suivants :

- Éliminer le bruit.
- Consolidation des problèmes en double.
- Se concentrer sur les problèmes qui exposent l'organisation au plus grand risque.
- Identification et classement par ordre de priorité des actions de rattrapage.
- Identification des nouveaux problèmes dans les opérations business.
- Analyse des faiblesses opérationnelles des politiques, des processus et des contrôles.

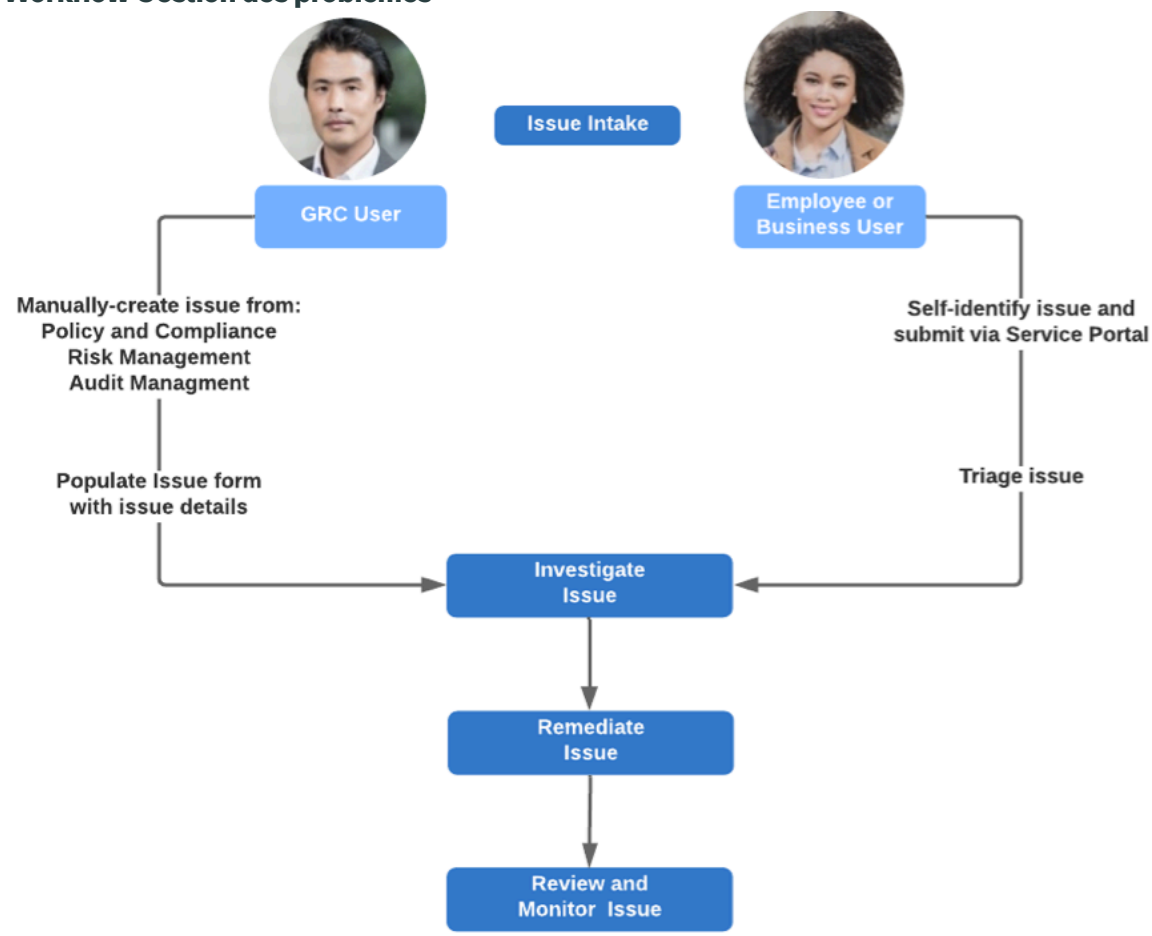
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow et cycle de vie de la gestion des problèmes

En corrigeant les problèmes, les contrôles peuvent rester conformes et les risques peuvent être atténués. Le workflow et le cycle de vie de Gestion des problèmes sont illustrés et décrits ici.

Workflow Gestion des problèmes



Cycle de vie de la gestion des problèmes

Étape	Description
Réception de problème	Comme décrit précédemment, les problèmes peuvent être soumis à l'aide de deux méthodes, selon le type d'utilisateur impliqué : • Les employés et les utilisateurs professionnels de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Après la soumission, un problème de triage est automatiquement créé et le processus de triage commence. • GRC Les utilisateurs peuvent créer manuellement un problème à partir de leur instance. Ces types de problèmes ne sont pas triés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie de la gestion des problèmes (suite)

Étape	Description
Enquêter sur le problème	Au cours de la phase d'enquête, il est déterminé si la question nécessite une étude supplémentaire. Si un triage est effectué, le problème de triage est affecté à une équipe de triage pour analyse. L'équipe de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire de risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage.
Corriger le problème	Une fois que l'équipe a confirmé le problème, les étapes nécessaires pour le corriger sont effectuées. Si un triage a été effectué, le problème de triage est converti en problème réel ou en événement à risque. L'équipe peut également décider de suivre le problème en tant que recommandation ou de le fermer en tant que non-problème.
Examiner et surveiller le problème	Avant de fermer le problème, le propriétaire de la politique l'examine et l'approuve. L'examen permet également à l'organisation de : • Suivre les tâches passées à échéance • Chronologies des problèmes de point de référence • Identifier les domaines dans lesquels les pertes auraient pu être atténuées • Réduire les écarts à l'avenir

Problèmes dans l'espace de travail

Vous pouvez suivre tous vos problèmes ou un problème spécifique à partir de l'espace de travail. Les problèmes sont répertoriés dans le module **Problèmes** de la vue de liste de l'espace de travail.

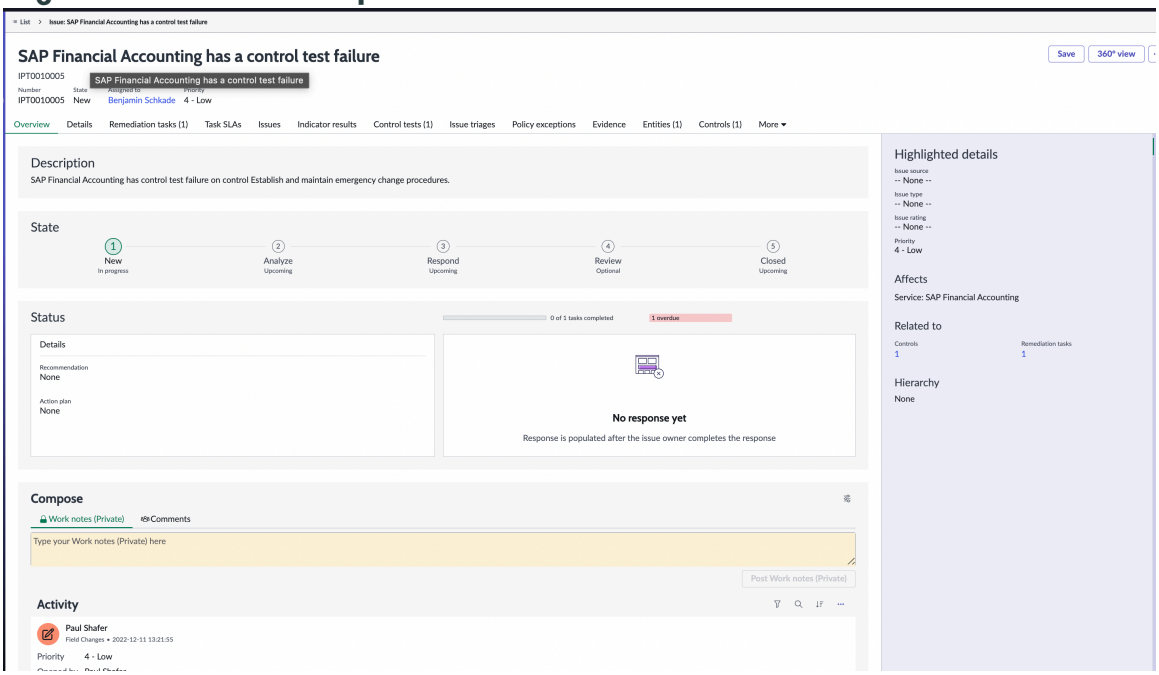
Page de vue d'ensemble du problème

Le formulaire de problème affiche les détails de vos problèmes. Vous pouvez afficher des informations sur la description, l'état, l'état, les notes de travail et l'activité d'un problème. Les informations sur un problème sont organisées en différents onglets tels que l'onglet **Vue d'ensemble** et l'onglet **Détails** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble du problème



Dans l'onglet **Détails** , vous trouverez des informations sur le problème, l'affectation, le calendrier, le regroupement des problèmes, le plan d'action, la confidentialité, l'activité et les paramètres.

Remarque : La section Détails a été supprimée de l'onglet **Détails** .

Association d'objets liés à un problème

GRC Les profils d'utilisateur ou d'entreprise ou d'utilisateur métier lite de Les profils de problème peuvent associer des objets, tels que le contrôle, le risque, l'événement à risque, les entités, les engagements, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque, les politiques, les documents de référence ou les activités de traitement, ou supprimer les objets existants qui sont liés au problème.

Par exemple, considérez une entité que vous pouvez sélectionner comme liste connexe. Vous pouvez ajouter les autres entités connexes ou supprimer les entités existantes à l'aide des boutons **d'interface utilisateur Ajouter** ou **Supprimer** du formulaire d'entité.

Les listes connexes du formulaire de problème affichent les dépendances liées aux problèmes. La table suivante répertorie une description des onglets et de la barre latérale sur le formulaire Problème.

Onglets et barre latérale sur le formulaire Problème

Onglet	Description
Vue d'ensemble	Vue d'ensemble d'un problème, telle que la description, l'état, l'état, les notes de travail et l'activité.
Détails	Détails sur un problème, tels que l'affectation, le calendrier, le regroupement des problèmes, le plan d'action, la confidentialité, l'activité, les paramètres et les notes de travail. La section Regroupement des problèmes fournit des informations de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets et barre latérale sur le formulaire Problème (suite)

Onglet	Description
	regroupement, telles que le problème parent et la règle de regroupement des problèmes. Lorsque le regroupement de problèmes avancé est activé, il affiche un champ de **niveau de groupe** , indiquant s'il s'agit d'un problème parent, enfant ou autonome. Il affiche également le champ **Méthode de gestion** , indiquant s'il est géré individuellement à partir des problèmes parents ou enfants.
Détails importants	Les informations en surbrillance, telles que la source, le type de problème, l'évaluation du problème, la priorité, les effets, les éléments associés et la hiérarchie.
Affecte	Entités qui sont affectées par ce problème.
Associé à	Nombre des différents objets affectés par ce problème tels que les contrôles, les risques, les politiques, les documents de référence, les engagements, les tâches de changement réglementaire, les tâches de rattrapage et les événements à risque.
Hiérarchie	Hiérarchie des problèmes.

La table suivante répertorie les listes connexes dans la section Problèmes.

Listes connexes de la section Problèmes

Listes connexes	Description
Tâches de rattrapage	Détails des tâches de rattrapage, tels que le nom, le numéro, l'état, l'affectation à, la priorité, la date de fin prévue et la date réelle.
SLA de tâche	Détails des accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche, tels que la définition, le type, la cible, l'étape, le temps restant d'activité, le temps écoulé d'activité, le pourcentage écoulé d'activité, l'heure de début et l'heure de fin.
Problèmes	Détails des problèmes connexes, tels que le nom, le numéro, la source du problème, le type de problème, l'état, le gestionnaire du problème, l'affectation à, la priorité et la date d'échéance.
Résultats de l'indicateur	Détails des résultats de l'indicateur, tels que le nom, le résultat, l'indicateur et le propriétaire des données.
Tests de contrôle	Détails des tests de contrôle, tels que le nom, le numéro, le parent, l'affectation, l'état, la date de début prévue et la date de fin planifiée.
Triages des problèmes	Détails du triage des problèmes, tels que le nom, le numéro, la source, le type de problème, l'état, le sous-état, le propriétaire du triage et le réviseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes de la section Problèmes (suite)

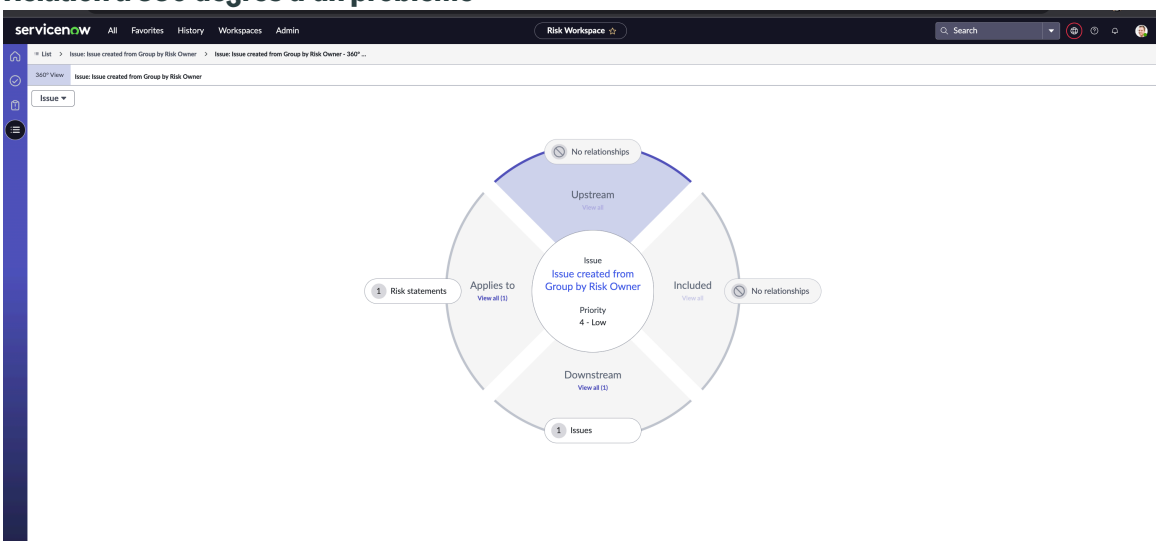
Listes connexes	Description
Exceptions de politique	Détails des exceptions de politique, tels que le nom, le numéro, le demandeur, le motif, la politique, l'objectif de contrôle, l'état, le sous-état, la date de début de validité, la date de fin de validité et la cote de risque.
Preuve	Détails de la preuve, tels que le nom, le numéro, la preuve, le motif de la demande, l'état, le sous-état, le demandeur, l'affectation et la date d'échéance.
Entités	Détails des entités, tels que l'entité, la description, la classe et le propriétaire.
Contrôles	Détails des contrôles, tels que le nom, le numéro, l'entité, la fonction, l'état, l'état, l'exemption, le propriétaire et la description.
Risques	Détails des risques, tels que le nom, le numéro, l'entité, la définition du risque, le groupe propriétaire, le propriétaire, l'état et la méthodologie d'évaluation des risques.
Engagements	Détails des engagements, tels que le nom, le numéro, le type, le responsable de l'engagement, l'état, la date de début prévue de l'engagement et la fin prévue de l'engagement.
Objectifs de contrôle	Détails des objectifs de contrôle, tels que le nom, l'ID source, la source, le parent, la catégorie, la classification, le type et la conformité.
Déclarations de risque	Détails des déclarations de risque, tels que le nom, le cadre de travail, la catégorie, la description et l'état de l'appétence.
Politiques	Détails des politiques, tels que le nom, le type, le propriétaire, l'état, la date de début de validité, la date de fin de validité et le score de conformité.
Documents de référence	Détails des documents de référence, tels que le nom, le nom commun, le type et le score de conformité.
Événements à risque	Détails des événements à risque, tels que l'événement à risque, l'entité principale, le type d'événement, le sous-type, l'état, la date de découverte, la perte nette, la perte attendue et l'impact non financier.
Activités de traitement	Détails des activités de traitement, tels que l'activité de traitement, la catégorie d'activité de traitement, le propriétaire et l'analyste de la confidentialité.

L'exemple suivant montre une vue à 360 degrés de l'ensemble de la relation pour un problème sélectionné, comme les problèmes en amont, les problèmes en aval, les contrôles et les tâches de rattrapage associés au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

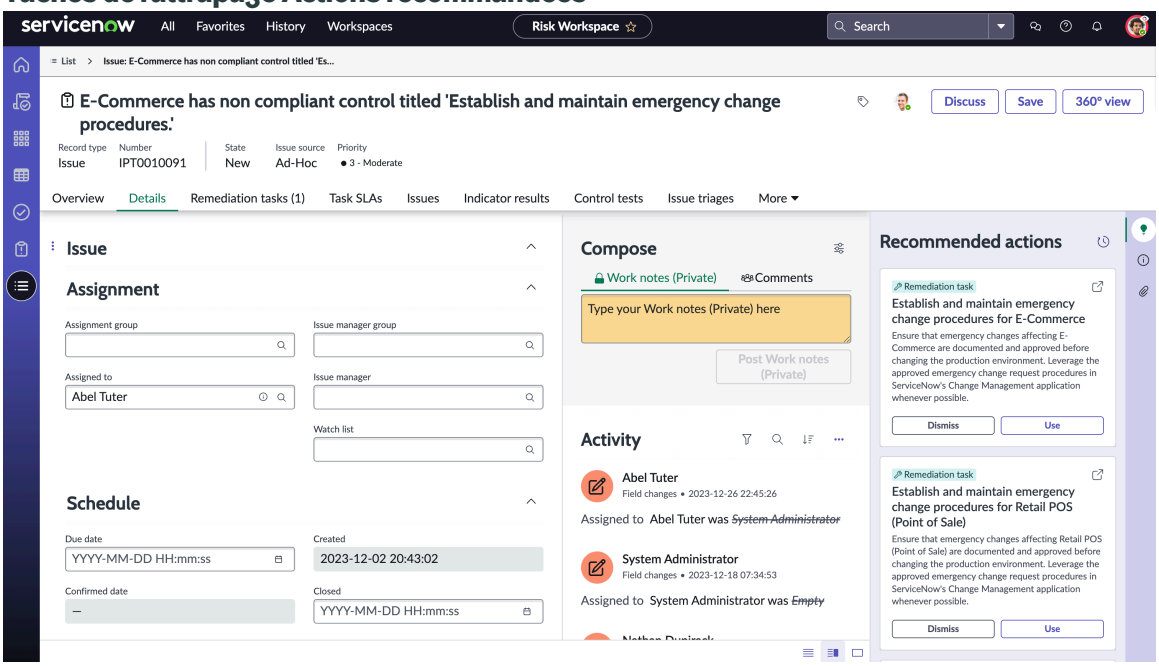
Relation à 360 degrés d'un problème



Actions recommandées

Les actions recommandées sont des suggestions générées par le système qui peuvent vous aider à sélectionner rapidement une tâche de rattrapage ou à affecter un problème à la bonne personne.

Tâches de rattrapage Actions recommandées



Comme le montre la figure, les actions recommandées pour les tâches de remédiation sont affichées dans le volet droit. Vous pouvez afficher la liste des actions recommandées et effectuer les actions suivantes :

- **Utiliser** : lorsque vous sélectionnez un bouton **Utiliser** , un formulaire s'affiche avec des données pré-remplies. Vous pouvez effectuer une affectation à n'importe quel utilisateur à l'aide du champ **Affecté à** et sélectionner **Enregistrer**. Vous pouvez voir cet enregistrement dans l'onglet **Tâches de rattrapage** .
- **Ignorer** : si vous ne souhaitez pas utiliser l'action recommandée, sélectionnez **Ignorer**.

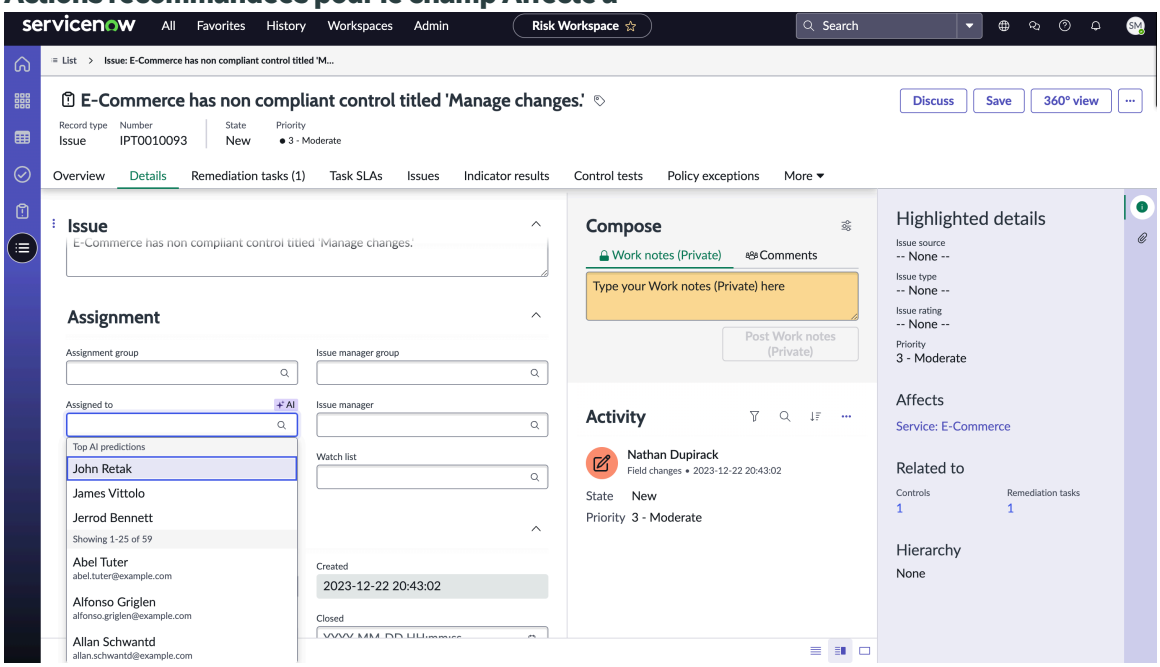
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Les recommandations ne sont affichées qu'aux utilisateurs disposant des rôles suivants :

1. Utilisateurs ayant les rôles minimum sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite. Vous devez ajouter le rôle sn_nb_action.next_best_action_use à sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite.
2. Les utilisateurs qui ont au moins le rôle sn_grc.user bien qu'ils ne fassent pas partie du profil du problème.
3. Les utilisateurs ayant au minimum les rôles sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite doivent faire partie du profil du problème.

Actions recommandées pour le champ Affecté à



Comme le montre la figure, les recommandations générées par le système sont affichées pour le champ **Affecté à** . Vous pouvez voir les trois premières prédictions (John Retak, James Vittolo et Jerrod Bennett) au-dessus de la liste des utilisateurs classés par ordre alphabétique.

Configuration d'une relation de problème

Si un problème n'est pas réutilisable et que vous savez que plusieurs problèmes similaires ont été créés pour différents contrôles, déclarations de risque ou objectifs de contrôle, vous pouvez toujours configurer la relation du problème pour réutiliser le problème dans l'application GRC .

Vous pouvez éviter de dupliquer les problèmes en réutilisant le même problème. Tout ce que vous avez à faire est de l'ajouter à différents objets. Lorsqu'un problème est lié à un contrôle ou à un risque, il est automatiquement lié à l'entité, à l'objectif de contrôle ou à la définition du risque de ce contrôle ou de ce risque.

L'onglet **Configuration des relations des problèmes** du module Administration GRC vous permet d'ajouter un problème à différents objets.

Remarque : Ce module n'est visible que si les espaces de travail sont installés.

Vous pouvez également désactiver une relation de problème en arrêtant la liaison automatique des objets associés à un problème. Pour plus d'informations, consultez Configurer une relation de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une relation de problème

Activez ou désactivez un enregistrement de configuration de relation de problème afin de pouvoir lier automatiquement un problème à ses objets connexes dans l'application GRC .

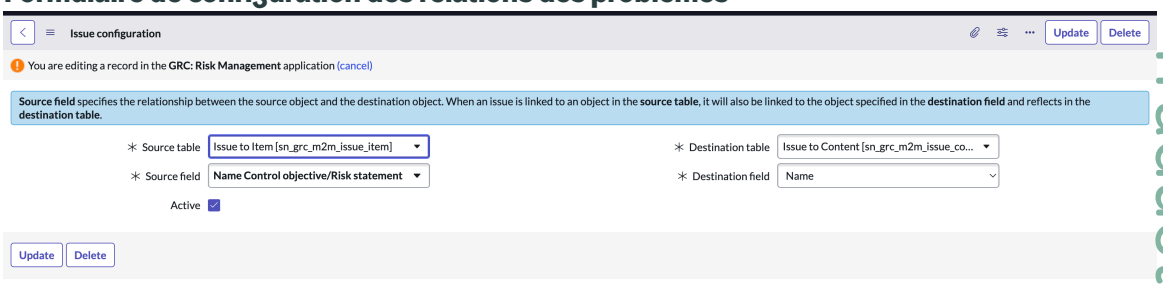
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration des relations des problèmes**.
2. Sélectionnez n'importe quel enregistrement pour lequel vous souhaitez configurer la relation des problèmes.
3. Activez ou désactivez les enregistrements de configuration en sélectionnant ou en désélectionnant le champ **Actif** .

Formulaire de configuration des relations des problèmes



Pour en savoir plus sur les champs du formulaire de configuration des relations des problèmes, reportez-vous à la rubrique Formulaire Configuration des relations des problèmes.

Formulaire Configuration des relations des problèmes

Utilisez le formulaire Configuration des relations des problèmes de l'application GRC pour lier automatiquement un enregistrement de destination à un problème lorsqu'il est lié à l'enregistrement source.

Formulaire Configuration des relations des problèmes

Champ	Description
Table source	Plusieurs à plusieurs (MtoM) : table dans laquelle l'enregistrement d'origine est créé lorsque vous liez un problème à un objet. Par exemple, si vous avez lié un problème à un contrôle, l'enregistrement de relation est créé dans cette table.
Table de destination	Table cible dans laquelle l'enregistrement est créé lorsque le problème est lié à l'objet de destination. Par exemple, supposons que vous avez sélectionné le problème à lier à un contrôle dans le champ **Table source** . Le problème est lié à l'entité du contrôle si vous avez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration des relations des problèmes (suite)

Champ	Description
	sélectionné le problème à lier à l'entité MtoM dans le champ **Table de destination** .
Champ source	Champ source qui affiche la relation entre l'objet source et l'objet de destination.
Champ de destination	Champ de destination qui contient l'objet lié au problème dans le **champ Table de destination.** Par exemple, si vous avez sélectionné le problème à lier à une relation d'entité dans le champ **Table de destination** , la valeur du champ de destination est entité. **Remarque :** Les types d'objets que vous sélectionnez dans le champ source et le champ de destination doivent être les mêmes.

Remarque :

- **Objet source** : il s'agit de l'objet d'origine qui est lié manuellement à un problème.
- **Objet de destination** : il s'agit de l'objet qui est automatiquement lié au problème en raison de la configuration des relations des problèmes.

Regrouper les problèmes dans l'espace de travail

Regroupez les problèmes au sein de vos espaces de travail pour organiser et gérer les problèmes connexes. Le regroupement de problèmes similaires peut rationaliser votre workflow et vous faire gagner du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le regroupement des problèmes sous un parent peut rationaliser votre workflow et vous faire gagner du temps. Tous les problèmes des enfants sont gérés par un seul parent, ce qui facilite leur suivi et leur résolution collective. Vous pouvez regrouper différents types de problèmes sous un seul parent lorsque les problèmes appartiennent au même projet ou audit afin d'obtenir une vue globale de la façon dont les différents problèmes sont gérés. Le regroupement des problèmes sous un parent permet de les organiser et de les hiérarchiser, de réduire la redondance de résoudre des problèmes similaires et de s'assurer que les problèmes sont traités de manière coordonnée.

Vous pouvez activer la **propriété Fonctionnalité avancée de regroupement des problèmes** pour utiliser les fonctionnalités avancées de regroupement des problèmes, telles que les méthodes de gestion pour le regroupement des problèmes et la transformation de problèmes autonomes en parents. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gouvernance, risque et conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Lorsque vous regroupez des problèmes avec la confidentialité activée, vous pouvez ajouter des problèmes enfants confidentiels uniquement sous un problème parent confidentiel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
   Vous pouvez accéder à votre espace de travail spécifique.
2. Sélectionnez  et accédez aux problèmes.
3. Cochez les cases en regard des problèmes que vous souhaitez regrouper.
4. Sélectionnez **un groupe**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Problèmes de groupe

Champ	Description
Type de groupe	Option permettant de sélectionner le type de groupe. Voici les options disponibles : ○ **Créer un groupe** : option permettant de créer un nouveau problème parent pour former un groupe. ○ **Ajouter à un groupe existant** : option permettant de créer un groupe avec un problème parent existant. ○ **Définir un problème autonome en tant que parent** : option permettant de sélectionner un problème autonome existant et de le définir en tant que parent pour créer un groupe. **Remarque :** L'option **Faire d'un problème autonome un problème parent n'est** disponible que si la **propriété de la fonctionnalité avancée de regroupement des problèmes** est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gouvernance, risque et conformité.
Nom du problème parent	Nom du nouveau problème parent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Créer un groupe** est sélectionnée dans le champ **Type de groupe** .
Problème parent	Option permettant de sélectionner un problème parent existant ou de sélectionner un problème autonome existant et d'en faire un parent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Créer un groupe** ou **Créer un problème autonome en tant que parent** est sélectionnée dans le champ **Type de groupe** .
Méthode de gestion	Option permettant de spécifier si le problème est géré à partir d'un problème parent ou en tant que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	problème enfant individuel. Voici les options disponibles : ○ **Gérer le parent** : lorsque vous sélectionnez la méthode de gestion comme **parent de gestion**, les problèmes enfants héritent des valeurs des champs **État**, **Réponse** et **Explication** du problème parent. ○ **Gérer l'enfant** : lorsque **l'option Gérer l'enfant** est sélectionnée, le problème enfant conserve ses propres champs **État**, **Réponse** et **Explication** individuellement. **Remarque :** Le champ **Méthode de gestion** est disponible uniquement si la **propriété de la fonctionnalité de regroupement des problèmes avancée** est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Gouvernance, risque et conformité.
Description	Informations supplémentaires sur le groupe de problèmes.

6. Sélectionnez **un groupe**.

Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Utilisez l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) pour utiliser les compétences et les workflows agentiques.

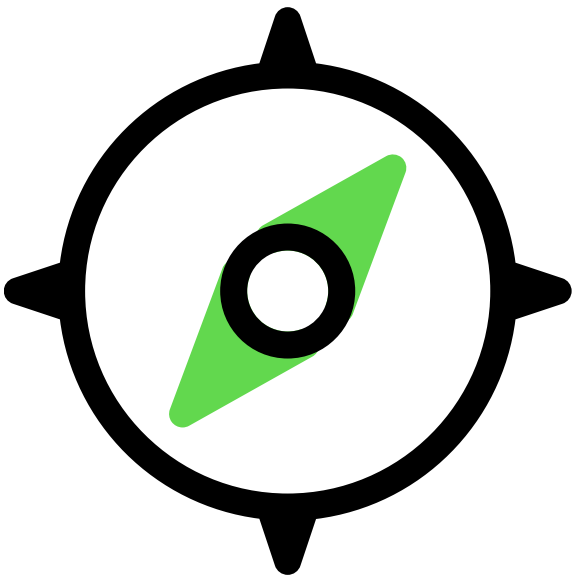
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

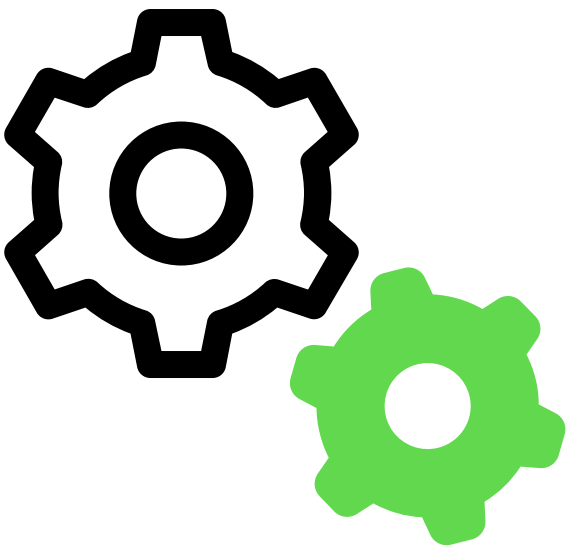
Premiers pas

Explorer



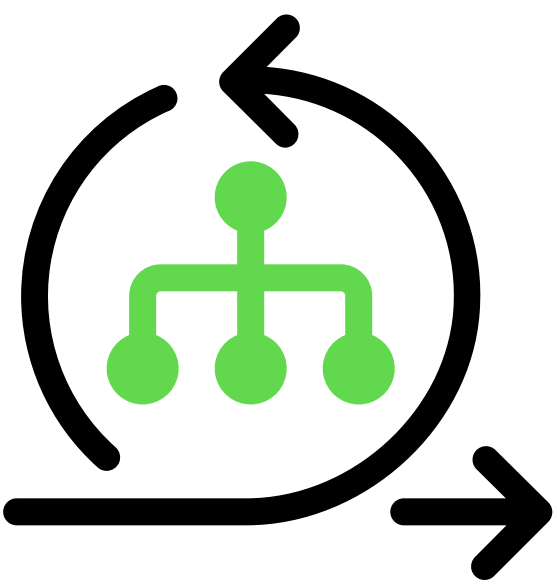
En savoir plus Now Assist pour IRM

Configurer



Configurer les Now Assist pour IRM compétences pour commencer

Utiliser



Utiliser les compétences offertes par Now Assist pour IRM

Utiliser



Utiliser les workflows agentiques proposés par Now Assist pour IRM

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Tous les fournisseurs de modèles ne sont pas disponibles pour les clients ayant des SKU dans le pays, et certains produits/fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans le pays. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1584492 dans la base de connaissances Now Support. Assurez-vous de vérifier les mises à jour de disponibilité des fournisseurs de modèles dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement pas disponibles pour les clients dans les centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains Now Assist produits/fonctionnalités ne sont actuellement disponibles que pour les clients dans certaines régions. Assurez-vous de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service client et assistance

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour atténuer ces problèmes, il est de votre responsabilité de tester et d'évaluer l'exactitude, le préjudice et la pertinence de votre utilisation de cette application pour votre cas d'utilisation, d'utiliser une supervision humaine des résultats et de vous abstenir de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA à des fins de prise de décision. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de respecter la politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow , qui peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Collecte de données

Données d'incident ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte (pour Incident Assist et Knowledge Assist) et transcriptions de la messagerie instantanée (pour Chat Assist). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Avec l'application, vous pouvez utiliser des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences d'IA générative et des workflows agentiques.

Now Assist pour IRM Avantages des compétences/workflows

Now Assist Les compétences alimentées par Now Assist pour IRM permettent de gagner du temps, de réduire le travail manuel et d'améliorer la productivité.

Les workflows agentiques alimentés par l'IA générative Les agents peuvent raisonner, planifier et agir de manière autonome ou en collaboration avec les utilisateurs pour accomplir des tâches.

Now Assist pour IRM avantages

Workflow de compétenc agentique	Compétence	Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
Compétence	Synthèse des problèmes	Utilisez cette compétence alimentée par l'IA générative pour analyser les enregistrements de problèmes, y compris la description, le journal d'activité et les tâches de rattrapage. Générez un résumé concis qui capture les informations essentielles dont vous avez besoin. Grâce à l'IA générative, vous pouvez améliorer l'efficacité, la coordination entre les équipes et la productivité d'une organisation.	• sn_grc_genai.issue_user • sn_irm_gen_ai.utilisateur
	Recommandation pour des objectifs de contrôle similaires	La rationalisation des objectifs de contrôle rationalise la gestion des risques et de la conformité en éliminant les objectifs de contrôle redondants ou qui se chevauchent, améliorant l'efficacité tout en garantissant la conformité.	• sn_irm_gen_ai.utilisateur • sn_comp_case.analyste_tick • sn_comp_case.compliance_c

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist pour IRM avantages (suite)

Workflow de compétenc agentique	Compétence	Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
	Synthèse de l'évaluation des risques	Utilisez le service Now LLM pour générer des résumés d'évaluation des risques à partir de données inhérentes, résiduelles, cibles et sur l'efficacité du contrôle. Ces résumés mettent en évidence les facteurs clés et les commentaires pertinents, ce qui aide les évaluateurs et les approbateurs à obtenir des informations exploitables.	• sn_grc_sharegenai.risk_asmt • sn_risk_advanced.ara_asses • sn_risk_advanced.ara_appro • sn_irm_gen_ai.utilisateur
	Synthèse des alertes réglementaires	Utilisez la puissance du service Now LLM pour distiller les informations réglementaires en résumés concis et pertinents pour l'entreprise mettant en évidence les changements, les échéances et les actions de conformité les plus importants en temps réel.	• sn_irm_gen_ai.utilisateur • sn_grc_reg_change.utilisateu • sn_grc_comp_genai.reg_cha
	Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire	Utilisez cette compétence pour aider les organisations à identifier les objectifs de contrôle pertinents à associer aux changements réglementaires à venir. Cette compétence permet de rationaliser le processus de conformité. Cela réduit également l'effort manuel.	• sn_irm_gen_ai.utilisateur • sn_grc_reg_change.utilisateu • sn_grc_comp_genai.reg_cha
	Citations impactées par l'alerte réglementaire	Utilisez cette compétence pour aider les organisations à identifier les contenus des documents de référence pertinents à associer aux changements réglementaires à venir. Cette compétence permet de rationaliser le processus de conformité. Cela réduit également l'effort manuel.	• sn_irm_gen_ai.utilisateur • sn_grc_reg_change.utilisateu • sn_grc_comp_genai.reg_cha

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Now Assist pour IRM avantages (suite)

Workflow de compétenc agentique	Compétence	Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
	Contrôles concernés par l'alerte réglementaire	Utilisez cette compétence pour aider les organisations à identifier les contrôles pertinents à associer aux changements réglementaires à venir. Cette compétence permet de rationaliser le processus de conformité. Cela réduit également l'effort manuel.	• sn_irm_gen_ai.utilisateur • sn_grc_reg_change.utilisateu • sn_grc_comp_genai.reg_cha
Optimiser le workflow agentique de résolution des problèmes GRC		Exploitez la puissance des agents IA pour générer un plan d'action et suggérer des tâches de correction pour un GRC problème.	• sn_grc_genai.issue_user • sn_irm_gen_ai.utilisateur • sn_grc_genai.issue_aiagent_

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Now Assist pour IRM, consultez :

- Informations de prise en charge de Now Assist pour IRM
- Configurer Now Assist pour IRM
- Activer des compétences dans Now Assist pour IRM
- Activer les workflows agentiques dans Now Assist pour IRM
- Personnaliser la compétence de synthèse des problèmes
- Utilisation de Now Assist pour les compétences IRM
- Résumer un problème
- Utiliser des workflows agentiques dans IRM
- Optimiser la résolution des problèmes GRC

Configurer Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) de manière à permettre aux agents d'utiliser les compétences d'IA générative dans et Espace de travail Risk dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Administrateur Now Assist pour configurer Now Assist pour IRM. Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour plus d'informations, consultez la console d'administration Now Assist .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'activation des agents IA, voir Installer des agents IA Now Assist .

En partageant des données avec le programme de développement de l'IA, vous fournissez des données pertinentes pour améliorer la ServiceNow précision des prédictions et l'expérience utilisateur. Vous pouvez également adapter les produits aux besoins de votre entreprise et réduire les hallucinations pour vos compétences activées.

Vous pouvez choisir de désactiver le partage de données d'une ServiceNow instance à partir de la Administrateur Now Assist console. Pour plus d'informations, voir Refuser le partage de données pour Now Assist . Répétez le processus d'annulation de l'adhésion pour toutes les instances qui utilisent cette Now Assist fonctionnalité.

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Administrateur Now Assist.

Fonctionnalités IRM et compétences/workflows dans la Administrateur Now Assist console

Fonctionnalités IRM	Workflows de compétences/IA agentique
Générer un résumé pour le problème	Compétence de synthèse des problèmes
Résoudre un problème	Optimiser le workflow de l'IA agentique pour la résolution des problèmes GRC
Générer un résumé de l'évaluation des risques	Compétence de synthèse de l'évaluation des risques
Générer des recommandations pour les objectifs de contrôle en double	Recommandation pour une compétence d'objectifs de contrôle similaires
Générer un résumé pour une alerte réglementaire	Compétence de synthèse des alertes réglementaires
Générer des recommandations pour les domaines concernés tels que les objectifs de contrôle	Compétence Objectifs de contrôle impactés par l'alerte réglementaire
Générer des recommandations pour les domaines impactés tels que les citations	Compétence des citations impactées par l'alerte réglementaire
Générer des recommandations pour les zones impactées telles que les contorsions	Compétence des contrôles impactés par l'alerte réglementaire

Remarque : Now LLM Service est le seul fournisseur pour les compétences de cette Now Assist application.

Pour les versions antérieures, accédez au gestionnaire d'applications pour le mettre à niveau vers une version ultérieure.

Procédure

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

- Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, consultez Informations sur l'application .
- Pour plus d'informations sur le processus d'installation, voir Installer des modules d'extension Now Assist .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer des Now Assist compétences dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Activez une compétence avant de pouvoir utiliser les options de l'IA générative pour l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) .

Avant de commencer

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist**.
2. Sous l'onglet **Compétences Now Assist** , sous le groupe **de workflow Technologie** , sélectionnez **IRM**.
3. Sur la page Compétences pour l'IRM Now Assist , activez une compétence en sélectionnant **Activer la compétence**.
4. Passez en revue les détails des compétences dans chaque onglet, configurez-les, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
5. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer**.
   Votre compétence est configurée.

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur Now Assist les compétences si vous disposez du rôle sn_generative_ai.nsa_admin :

- Modifiez une compétence Now Assist .
- Faites une copie d'une compétence Now Assist .
- Dépannez une compétence Now Assist .

Activer les workflows agentiques dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Vous devez activer les workflows agentiques qui contiennent un ensemble d'instructions LLM avec un ou plusieurs agents IA pour exécuter des tâches.

Avant de commencer

Installez le module d'extension Now Assist pour IRM (sn_irm_gen_ai).

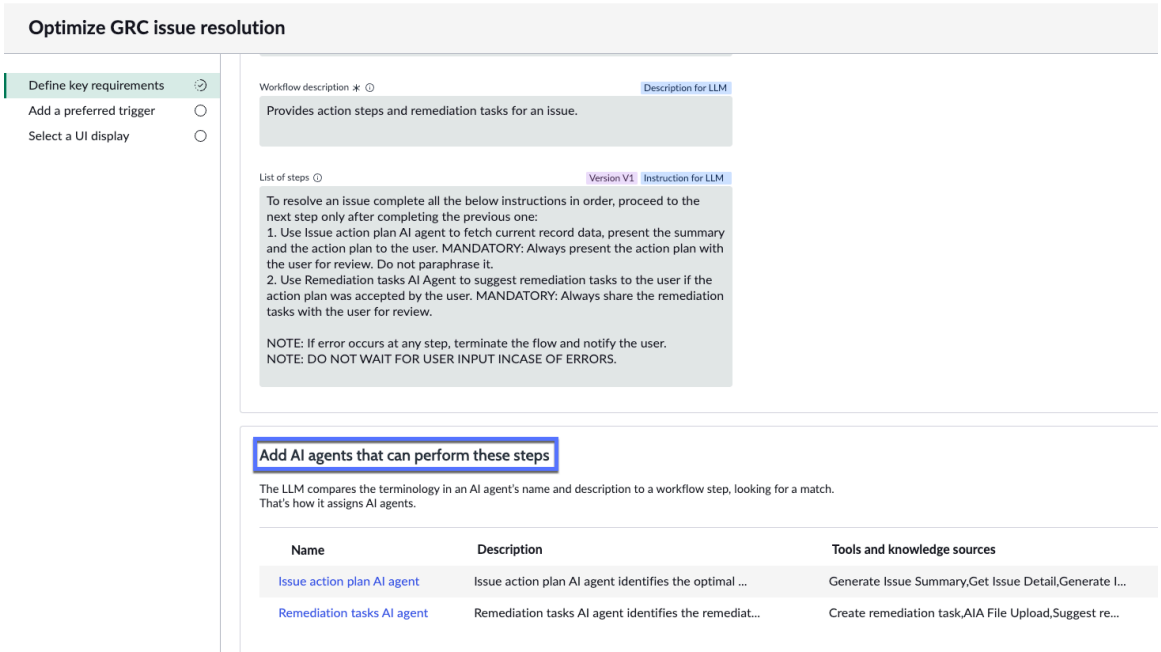
Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin ou sn_aia.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez le workflow agentique que vous souhaitez activer.
3. Sur la page du workflow agentique, sous la section **Ajouter des agents IA qui peuvent effectuer ces étapes** , sélectionnez un agent IA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



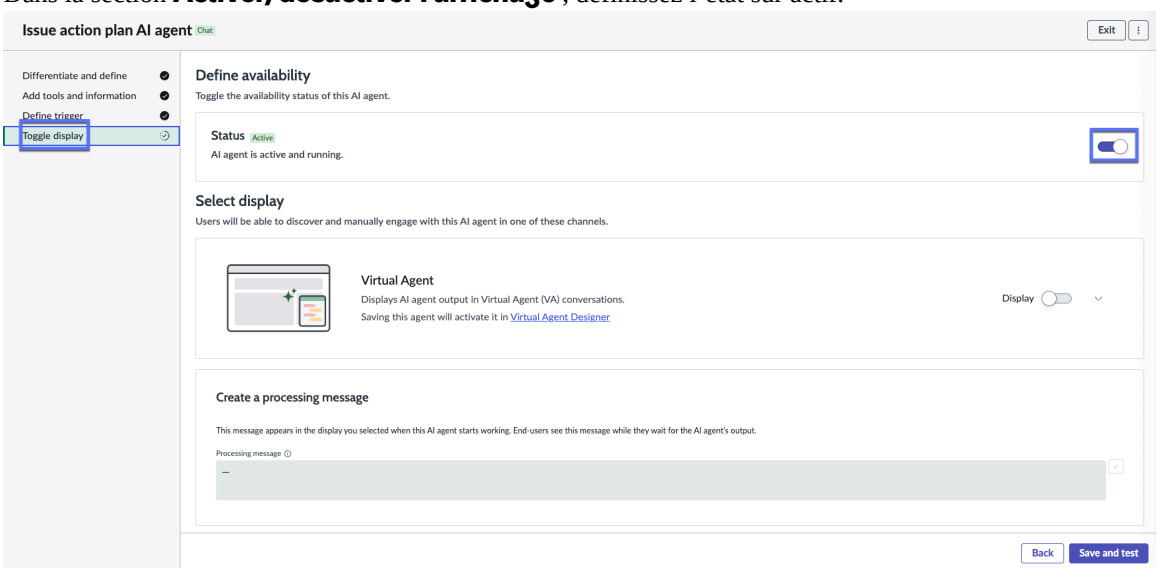
4. Sur la page Agent IA, procédez comme suit :

a. Sous **Différencier et définir**, examinez les détails et sélectionnez **Continuer** pour passer à la section suivante.

b. Dans la section **Ajouter des outils et des informations** , examinez les détails et sélectionnez **Continuer** pour passer à la section suivante.

c. Dans la section **Définir le déclencheur** , examinez les détails et sélectionnez **Continuer** pour passer à la section suivante.

d. Dans la section **Activer/désactiver l'affichage** , définissez l'état sur actif.



e. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sur la page Tester le raisonnement de l'IA, sélectionnez la **version** , puis saisissez les détails de la **tâche**.

g. Sélectionnez **Démarrer le test** pour lancer le test de l'agent IA.

5. Répétez l'étape 4 pour tous les agents IA.
6. Sur la page du workflow agentique, procédez comme suit :
   a. Sous **Définir les exigences clés**, examinez les détails et sélectionnez **Continuer** pour passer à la section suivante.
   b. Dans la section **Ajouter un déclencheur préféré** , examinez les détails et sélectionnez **Continuer** pour passer à la section suivante.
   c. Dans la section **Sélectionner un affichage d'interface utilisateur** , définissez l'affichage comme actif.
   d. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.
   e. Sur la page Tester le raisonnement de l'IA, sélectionnez la **version** , puis saisissez les détails de la **tâche**.
   f. Sélectionnez **Démarrer le test** pour lancer le test du workflow agentique.
7. Activer le Now Assist panneau .

Résultats
Le workflow agentique et tous les agents IA au sein du workflow sont activés.

Personnaliser la compétence de synthèse des problèmes dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser la compétence de synthèse des problèmes afin que les utilisateurs puissent utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail Risk et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la Administrateur Now Assist console, vous pouvez sélectionner les données d'entrée dans différents états pour la compétence, puis configurer les en-têtes d'invite pour les inclure dans le résumé.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Admin Center** > **Administrateur Now Assist** > **Compétences Now Assist** dans la Administrateur Now Assist console.
2. Dans le groupe **de workflow Technologie** , affichez les compétences pour l'IRM.
3. Copiez la compétence de synthèse des problèmes pour la personnaliser.
   a. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez personnaliser, sélectionnez l'icône Options (icône puis sélectionnez **Créer une copie**.
   b. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Faire une copie**.
4. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
   a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.
   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

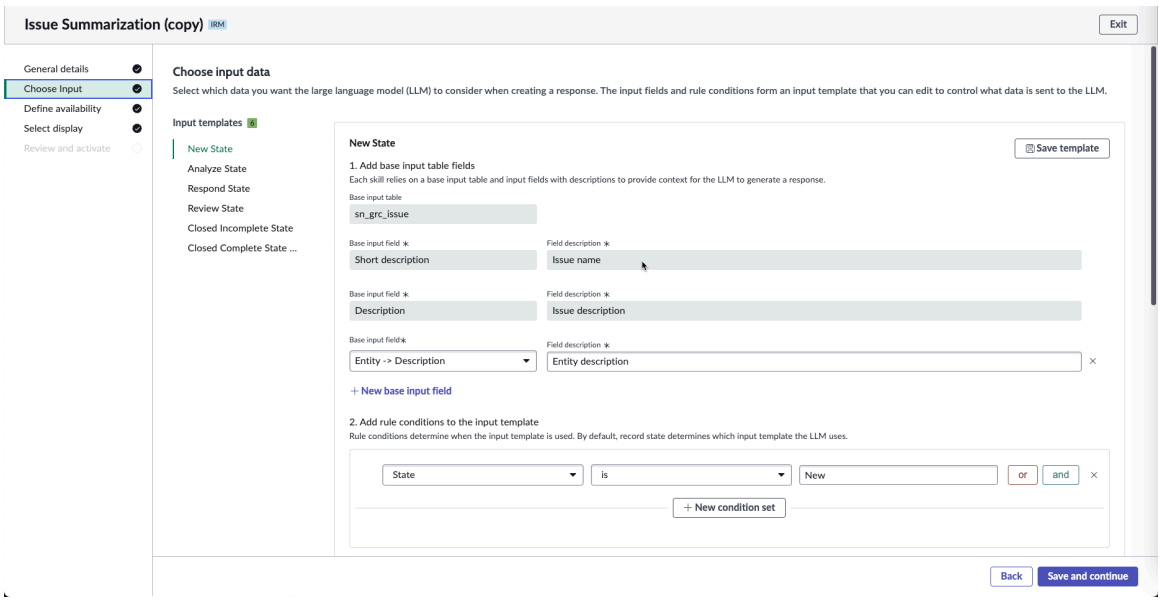
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Affichez les données d’entrée pour chaque compétence et les champs d’entrée de base.

   Configurez les champs de la table d’entrée de base pour la compétence.

   Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.



   a. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   b. Sélectionnez **Retour** pour passer à l’étape précédente.

6. Définissez la façon dont la compétence est disponible pour vos utilisateurs.

   a. Configurez la compétence pour qu’elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
   Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   c. Sélectionnez **Retour** pour passer à l’étape précédente.

7. Dans l’étape Sélectionner l’affichage, configurez l’emplacement d’affichage de la compétence de synthèse des problèmes.

   Bureau intégré au produit : lorsque cette option est sélectionnée, les Now Assist compétences sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

   a. Sélectionnez les rôles pour lesquels vous souhaitez que la compétence soit affichée.

   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

   c. Sélectionnez **Retour** pour passer à l’étape précédente.

8. Dans l’étape Examiner et activer, passez en revue tous les détails avant d’activer la compétence.

9. Sélectionnez **Activer**.

10. **Facultatif :** Sélectionnez **Retour** pour passer à l’étape précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous pouvez sélectionner **Résumer** dans un problème pour générer le résumé du problème.

Utilisation des Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) compétences

Utilisez les compétences d'IA générative prises en charge par l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) pour effectuer des actions rapides en cas de problème.

En générant un résumé de n'importe quel GRC, vos utilisateurs peuvent comprendre le contexte plus rapidement.

Modifier les instructions pour Now Assist pour IRM les compétences

À partir de la Zurich version Patch 3, les utilisateurs qui ont Now Assist pour IRM installé l'application peuvent utiliser les compétences optimisées par Now Assist pour IRM.

Pour modifier les invites pour les compétences, suivez les étapes mentionnées dans KB1806035 .

Résumer un problème à l'aide de Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Résumez un problème à l'aide de l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM) . Utilisez un résumé pour obtenir rapidement un contexte et une sensibilisation à un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_genai.issue_user et sn_irm_gen_ai.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'intelligence de analyse les enregistrements de problèmes, y compris la description, le journal d'activité et les tâches de Now Assist rattrapage. En utilisant la compétence de synthèse des problèmes, vous pouvez générer un résumé concis qui capture les informations essentielles dont vous avez besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Risque**.
2. Accédez aux problèmes et ouvrez tout problème Nouveau, En cours ou Fermé.

   Remarque :

   Vérifiez vos droits pour déterminer si vous avez accès à la compétence de synthèse des problèmes.

3. Sélectionnez **Résumer le problème sous l'onglet Vue d'ensemble** .
   Un résumé de tous les détails importants, tels que la définition du problème, les mesures prises, les tâches de rattrapage et bien d'autres encore, est généré.
4. **Facultatif :** Une fois le résumé généré, affichez les détails le concernant, enregistrez-le, développez-le ou réduisez-le, fournissez des commentaires, copiez-le ou régénérez-le.

   (Optional) Les résumés générés par l'IA peuvent manquer des détails clés. Vous préférez peut-être vérifier l'exactitude et l'exhaustivité du résumé avant de poursuivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Afficher les détails du résumé	(Optional) Sélectionnez l'icône d'informations (icône ⓘ) en regard du problème résumé par Now Assist.
Enregistrer les informations de résumé en les ajoutant aux notes de travail du problème	**a.** Sélectionnez **Partager dans les notes de travail**. **b.** Vérifiez l'exactitude du contenu généré par l'IA dans le modal et apportez des modifications. **c.** Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail**.
Agrandir ou réduire le résumé	(Optional) Sélectionnez l'icône de développement ( ) ou l'icône de réduction (icône) en regard de Partager dans les notes de travail pour développer ou réduire le résumé.
Envoyer un commentaire	(Optional) Sélectionnez l'icône Utile ( ) pour un commentaire positif. Sélectionnez l'icône Inutile ( ) si le résumé n'a pas été utile. **Remarque :** Les commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil.
Copier le résumé	(Optional) Sélectionnez l'icône de copie (icône pour copier le résumé dans le presse-papiers.
Régénérer le résumé	Si vous pensez que les données ont pu changer après avoir consulté le résumé, sélectionnez l'icône Rétablir pour régénérer les informations récapitulatives.

Résultats
Un résumé est généré pour le problème via la compétence de synthèse du problème.

Utiliser des workflows agentiques dans IRM

Utilisez la collection d'agents IA pour accomplir des Gestion intégrée des risques tâches de manière autonome.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows agentiques disponibles pour la collection d'agents IA de Gestion intégrée des risques

Nom du workflow agentique	Description	Agents IA disponibles
Optimiser la résolution des problèmes GRC	Permet aux gestionnaires et aux analyseurs de problèmes de générer automatiquement des plans d'action et de créer des tâches de rattrapage pour un problème.	• Agent IA du plan d'action d'un problème • Agent IA Tâches de remédiation

Important : Par défaut, tous les workflows agentiques et les enregistrements d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez d'abord dupliquer le workflow agentique , puis procéder aux étapes suivantes :

- Activez le workflow.
- Activez tous les agents au sein du workflow.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le workflow agentique. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les Now Assist workflows agentiques. Pour savoir comment afficher tous les agents à votre disposition, consultez Trouver des agents IA .

Optimiser la résolution d'un GRC problème

Optimisez un plan de résolution des GRC problèmes à l'aide du workflow agentique Optimiser la résolution des problèmes GRC dans le Now Assist panneau. Ce workflow agentique génère un plan d'action pour le problème et suggère des tâches de correction pour résoudre le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_genai.issue_user ou sn_irm_gen_ai.user

Activez la compétence de synthèse des problèmes. Pour plus d'informations, consultez Activer des Now Assist compétences dans Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Lorsque vous modifiez un workflow agentique, un agent IA ou un outil, assurez-vous de mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Pour modifier le workflow Optimiser la résolution des problèmes GRC, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins. Vous pouvez activer le modèle de workflow en activant les déclencheurs et en configurant les paramètres d'affichage pour inclure le Now Assist panneau.

Procédure

1. Accédez à n'importe Espace de travail Risk quel problème à l'état Analyser et sélectionnez-le.
2. Ouvrez le problème que vous souhaitez résoudre à l'aide du workflow agentique.
3. Sélectionnez l'icône (icône du Now Assist
   Le Now Assist panneau s'affiche.

Traduction automatique

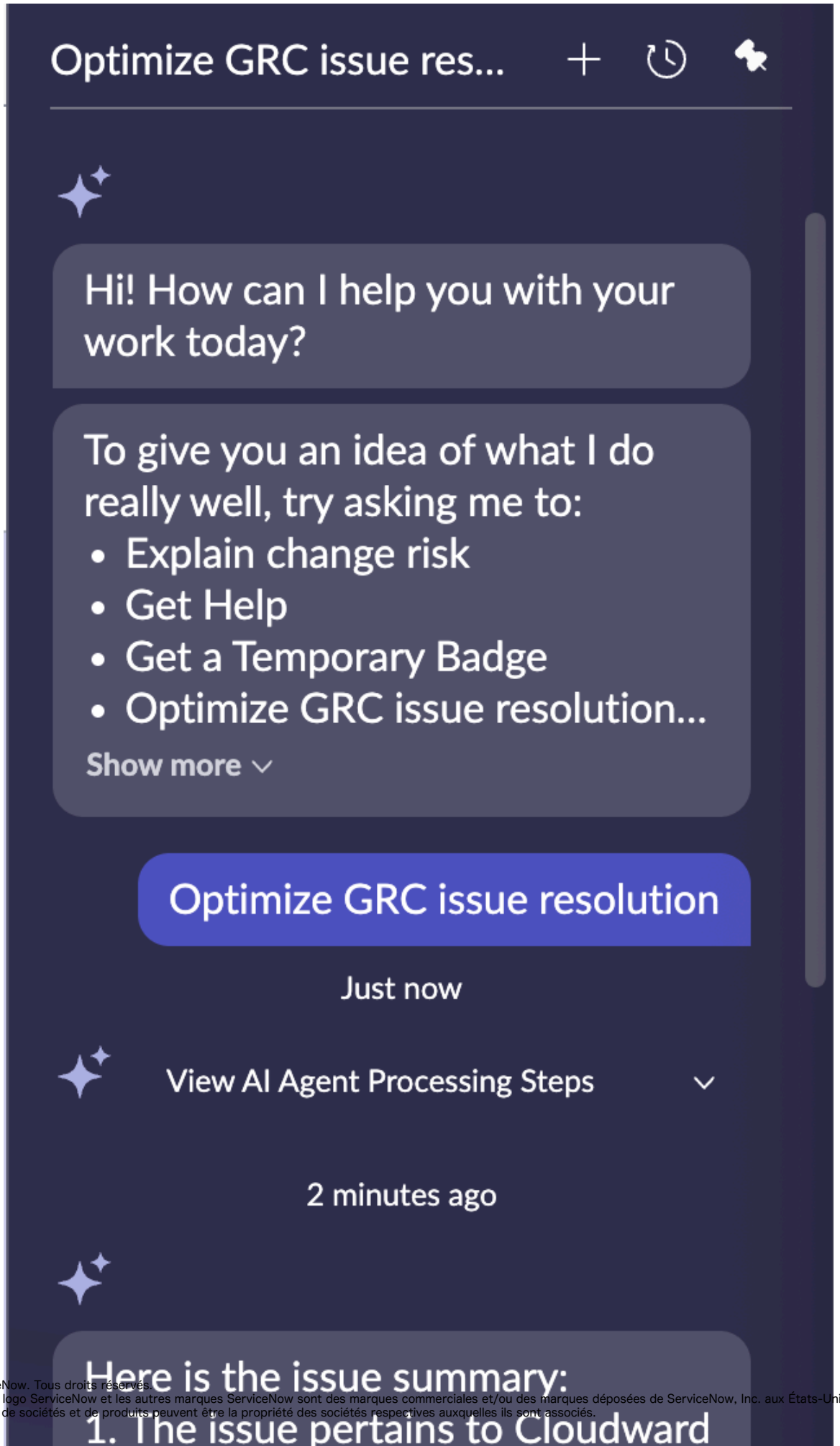
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Résolvez le problème GRC en générant un plan d'action et en générant des tâches de correction recommandées.

Option	Description
Générer un problème Plan d'action	Dans le Now Assist panneau, demandez à l'agent d'optimiser le workflow de résolution des problèmes GRC en langage naturel en saisissant Générer un plan d'action ou en sélectionnant **Générer une résolution de problème GRC**. **Remarque :** ○ Si vous fournissez un numéro de problème, tel que Générer un plan d'action pour le problème : IPT0020240, le workflow agit sur le problème suggéré et génère un plan d'action basé sur des problèmes similaires précédents. ○ Vous pouvez générer un plan d'action pour n'importe quel problème à partir du Now Assist panneau en fournissant le numéro de problème suggéré. ○ Vous pouvez accepter le plan d'action. ○ Vous pouvez modifier le plan d'action généré en fournissant des entrées telles que Supprimer 1, 2, Ajouter <texte> ou Combiner 1, 4. ○ Vous pouvez ignorer le plan d'action généré et créer un plan d'action manuellement à la place.
Générer les tâches de remédiation recommandées	Si vous acceptez le plan d'action, l'agent Now Assist virtuel peut suggérer des tâches de rattrapage. Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes : ○ Acceptez les tâches de rattrapage. **Remarque :** Recherchez les tâches de rattrapage en double. ○ Modifiez les suggestions. Fournissez des entrées telles que Supprimer 1, 2, Ajouter <texte> ou Fusionner 1,4. Vous pouvez mettre à jour les tâches de rattrapage recommandées. ○ Ignorez les recommandations et créez manuellement des tâches de rattrapage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le Now Assist panneau, l’agent reçoit une notification lorsque l’interaction est générée, ce qui permet à vos utilisateurs de suivre les instructions à l’écran et de terminer la tâche.

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion intégrée des risques (IRM).

Versions prises en charge

Now Assist pour IRM est pris en charge à partir de la Yokohama version Patch 3.

Interfaces utilisateur prises en charge

L’application Now Assist pour IRM inclut les compétences et les workflows agentiques répertoriés dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour IRM prises en charge

Interface	Compétence	Workflow
Espace de travail Risk	• Synthèse des problèmes • Synthèse de l'évaluation des risques • Recommandation pour des objectifs de contrôle similaires • Rationalisation	Optimiser le workflow agentique de résolution des problèmes GRC
Interface utilisateur principale	Synthèse des problèmes	
Conformité de l'espace de travail	• Synthèse des problèmes • Synthèse des alertes réglementaires • Citations impactées par l’alerte réglementaire • Objectifs de contrôle impactés par l’alerte réglementaire • Contrôles concernés par l’alerte réglementaire	

Améliorations de la sécurité

Pour en savoir plus sur les améliorations de sécurité destinées aux agents IA, reportez-vous à la section Implémenter le contrôle d’accès pour la sécurité dans les agents IA .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'application

Activez l'application du Now Assist pour IRM magasin (sn_irm_gen_ai) pour utiliser les compétences et les workflows agentiques.

Cette application de l'App Store comporte les dépendances suivantes :

- Plateforme Now Assist.
- IA générative commune GRC.
- IA générative partagée GRC.
- IA générative de conformité GRC.
- Modèle de recommandation.

Pour plus d'informations, voir Configurer Now Assist pour la gestion intégrée des risques (IRM).

Séparation de domaine dans GRC

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et des Gouvernance, risque et conformité applications. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Séparation de domaine est préférable pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque : Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Séparation de domaine dans GRC

- Bien que GRC prenne en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais des processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont tous des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements qui sont générés automatiquement, le domaine de l'enregistrement est déterminé par l'itérateur de domaine configuré pour la tâche. Sinon, il utilise par défaut le domaine par défaut (s'il est défini) ou le domaine global. Pour les enregistrements générés manuellement, le domaine est dérivé du domaine de l'utilisateur qui crée l'enregistrement.

  La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

  - Global
  - HAUT
    - Domaine A
    - Domaine B

- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans les domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne pourrez pas recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et le domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le domaine A.

À moins que les risques et les contrôles ne se trouvent dans le domaine Global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles dans un domaine supérieur aux utilisateurs dans un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'attribuer pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Ainsi, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'objectifs de contrôle et d'énoncés de risque dans un domaine supérieur aux attestations et évaluations dans un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC des autres départements. Chaque domaine d'activité utilisant l'application GRC peut avoir des données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'il examine un contrôle à partir du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'étendre le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Séparation de domaine ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Séparation de domaine à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

Avertissement : ServiceNow ne recommande pas la séparation de domaine entre les tables de plateforme (toute table portant le préfixe sys_, comme les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Remplacement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car elle peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Comment les valeurs de domaine sont allouées aux objets GRC

Enregistrements qui sont générés automatiquement. Le domaine de l'enregistrement est déterminé par l'itérateur de domaine configuré pour la tâche. Le tableau suivant montre comment les valeurs de domaine sont allouées aux différents objets GRC :

Objets GRC	Source de domaine
Entité	Obtient la valeur de domaine à partir de Applies_to.
Type d'entité à entité	Obtient la valeur de domaine à partir du type d'entité.
Évaluation de l'élément	Obtient la valeur de domaine à partir de l'élément (risque ou contrôle).
Problème	Obtient la valeur de domaine à partir de l'élément (risque ou contrôle).
Entité à objet d'information	Obtient la valeur de domaine à partir de l'entité.
Indicateur	Obtient la valeur de domaine à partir du contrôle ou du risque.
Tâche d'indicateur	Obtient la valeur de domaine à partir de l'indicateur.
Données associées	Obtient la valeur de domaine à partir de l'indicateur.
Résultat de l'indicateur	Obtient la valeur de domaine à partir de l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque la source de domaine est globale ou nulle, le domaine de cet objet est défini sur la valeur par défaut.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Créer un domaine

Vous pouvez créer un domaine en créant un enregistrement dans la table [domaine].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création d'un nouveau domaine, gardez à l'esprit les points suivants :

- Un seul domaine peut être le domaine par défaut.
- Un seul domaine peut être le domaine principal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur de domaine** > **Domaines**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs nécessaires (voir tableau).
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du formulaire de domaine

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le domaine.
Type	Sélectionnez un type de domaine qui décrit le domaine. Par défaut, les types de domaines sont *Fournisseur*, *Client* et *MSP*. Vous pouvez également ajouter vos propres choix.
Primaire	Cochez la case si ce domaine doit être le domaine de niveau supérieur dans la hiérarchie. Le domaine de premier niveau n'a que des domaines enfants et aucun domaine parent.
Par défaut	Sélectionnez si ce domaine doit être le domaine par défaut pour votre hiérarchie.
Parent	Sélectionnez le nom du domaine plus haut dans la hiérarchie qui contient ce domaine. Ce champ doit avoir une valeur pour que le domaine apparaisse sur la carte de domaine.
Actif	Cochez la case pour rendre le domaine disponible à l'utilisation. Vous devez sélectionner cette option pour que ce domaine apparaisse dans la carte de domaine.
Description	Saisissez une description pour le domaine.

Chaque enregistrement de domaine peut également avoir plusieurs enregistrements connexes :

- Sociétés
- Contient les domaines
- Contenu par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Pour modifier la hiérarchie de domaine, accédez à la liste connexe Domaines de contenu et sélectionnez les enregistrements de domaine qui sont les domaines enfants (contenus) de la relation de contenu.

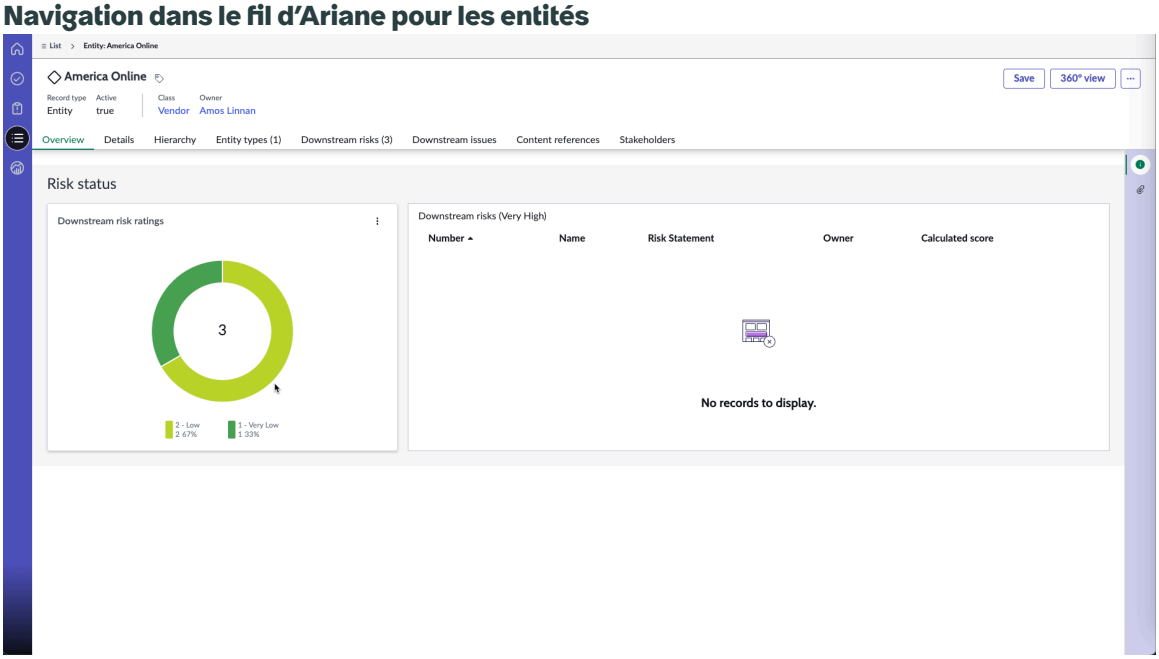
Navigation dans le fil d'Ariane

La ServiceNow® Zurich version prend en charge la navigation de fils d'Ariane pour tous les modules, y compris les GRC espaces de travail. Les fils d'Ariane fournissent un chemin d'accès au navigateur pour naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe.

Les fils d'Ariane fournissent un contexte, une cohérence et une familiarité aux utilisateurs. La navigation de style fil d'Ariane fournit une trace numérique à partir du survol initial de l'utilisateur sur le contenu actuel, avec la possibilité de naviguer vers chaque lien.

Utilisez la navigation de style fil d'Ariane qui fournit un chemin d'accès au navigateur pour naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe. Les fils d'Ariane offrent une forme rapide de navigation de filtre. Ils sont ordonnés de gauche à droite. La condition de gauche est la plus générale, et la condition de droite est la plus spécifique. Par exemple, vous pouvez voir le chemin de navigation pour les entités dans la vue de l'espace de travail :

Navigation dans le fil d'Ariane pour les entités



Chemin de navigation **Liste** > **Entité : America Online** dans l'exemple indique que vous pouvez accéder à la page America Online à partir du menu Entité de la vue de liste. Sélectionnez un lien dans le chemin d'accès pour accéder à l'écran sélectionné.

Gestion de la taxonomie dans GRC

La taxonomie est utilisée pour organiser, classer et étiqueter les éléments du contenu non structuré. Le contenu est organisé en éléments granulaires qui fournissent plus d'informations sur le contexte du contenu.

Utilisez la nouvelle GRC : gestion de la taxonomie application pour gérer les catégories pour la classification de votre contenu dans les GRC modules à l'aide du module Taxonomie. En outre, vous pouvez utiliser l'application GRC : gestion de la taxonomie pour stocker votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

taxonomie. L'application GRC : gestion de la taxonomie est automatiquement installée avec l'application GRC : Gestion de la politique et de la conformité .

Il permet d'adapter et de réutiliser efficacement le contenu sur différents segments et produits. L'application GRC : gestion de la taxonomie stocke la taxonomie et fournit un moyen de mapper les taxonomies via un composant d'interface utilisateur pour tous les GRC modules.

La nouvelle GRC : gestion de la taxonomie application offre les avantages suivants :

- Cela permet un meilleur alignement avec la réglementation.
- Il catégorise et classe facilement le contenu réglementaire au sein du GRC module.
- Il configure une taxonomie interne ou mappe la taxonomie à partir d'un fournisseur externe pour catégoriser différents types d'objets de bibliothèque tels que les documents de référence et les citations.
- Il fournit les éléments de classification prêts à l'emploi suivants :
  - Type de contenu
  - Juridiction
  - Organisme de régulation
  - Secteur
  - Thème
- Il offre la possibilité d'ajouter les nouvelles catégories de taxonomie avec un nouvel enregistrement de classe de taxonomie en plus des catégories de taxonomie fournies prêtes à l'emploi.
- Il vous aide à rationaliser votre conformité réglementaire, à suivre les exigences réglementaires et à mettre à jour les réglementations externes.

Remarque : Si vous avez téléchargé l'application Regulatory Change Management précédemment et que vous effectuez une mise à niveau vers la Zurich version GA, copiez les données des anciennes tables de taxonomie vers les nouvelles tables de taxonomie.

Module de configurations de la page de destination

GRC Les administrateurs peuvent désormais configurer les pages de destination Vue d'ensemble des tâches et des problèmes dans les espaces de travail à l'aide du GRC module Configurations de la page de destination de l'interface utilisateur classique. Le rôle requis pour configurer les tâches, les problèmes et les autres éléments dans le module Configurations de la page de destination est le rôle sn_grc_workspace.task_admin. GRC Le rôle sn_grc_workspace.task_admin est attribué par défaut aux administrateurs.

Module de configurations de la page de destination

Le GRC module Configurations de la page de destination affiche les modules suivants :

- Configuration de la page des tâches
- Configuration de la page du problème

Module de configuration de la page des tâches

Le module Configuration de la page des tâches de l'interface utilisateur classique affiche les configurations associées à la section Tâches dans les pages de destination des espaces de travail. Les configurations du module Configuration de la page Tâches aident les utilisateurs à afficher les données dans différents espaces de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.task_admin peuvent configurer les pages de destination Tâches pour les espaces de travail à l'aide du module Configurations de pages Tâches de l'interface utilisateur classique. Le rôle sn_grc_workspace.task_admin est affecté par défaut aux administrateurs.

Les administrateurs GRC effectuent des configurations de page de tâche, y compris les configurations des espaces de travail, des onglets et des filtres dans ce module. En fonction de toutes les conditions de filtre appliquées au niveau de la table ou de l'état, les utilisateurs peuvent afficher les données dans la page de destination Tâches de l'espace de travail.

Dans la vue de la page d'accueil de l'espace de travail, les widgets affichés sur les tâches telles que Mes tâches et Travail de mon groupe sont configurés à l'aide du générateur d'IU. Cliquer sur ces widgets dans la vue de la page d'accueil dirige les utilisateurs vers la page Tâches dans l'espace de travail.

Pour les espaces de travail Audit, Conformité, Confidentialité et Risque, les onglets préconfigurés suivants sont livrés par défaut :

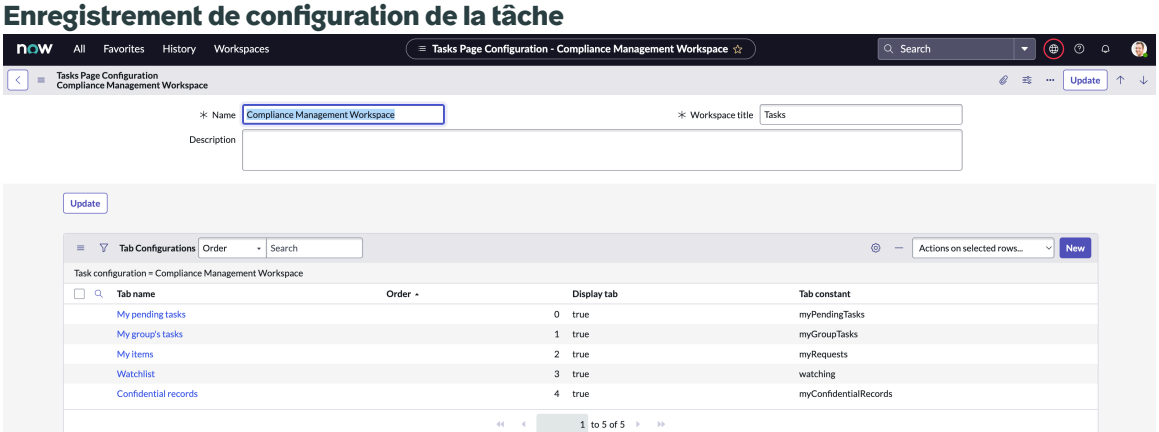
- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance

GRC : Éléments communs d'espace de travail À partir de la version 14.x de l'application, les administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.task_admin peuvent ajouter ou supprimer les onglets dans l'enregistrement de configuration de la tâche. Ils peuvent également classer les onglets par ordre de priorité ou dans une séquence. Lorsqu'un onglet est créé dans l'enregistrement Configuration de la tâche sous le module Configuration de la page Tâches, il s'affiche dans l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Les administrateurs de tâches peuvent modifier l'ordre des onglets dans l'interface utilisateur. Si le même ordre est configuré pour deux onglets, les onglets sont affichés par ordre alphabétique.

L'image suivante montre l'enregistrement de configuration de tâche mis à jour.

Enregistrement de configuration de la tâche



Les administrateurs GRC peuvent configurer les noms des enregistrements de configuration de tâche qui s'affichent dans les pages de destination. Les administrateurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettez à jour le nom et la description de l'enregistrement dans l'interface utilisateur classique. Seuls les administrateurs peuvent afficher ces données dans l'interface utilisateur classique. Les utilisateurs finaux ne peuvent pas afficher ces données dans la vue de l'espace de travail.
- Mettez à jour le titre de l'espace de travail qui s'affiche dans la page de destination Tâches de l'espace de travail. Les utilisateurs finaux peuvent afficher ces données dans la vue de l'espace de travail.
- Mettez à jour le titre de la table, la condition de filtre et les noms de colonnes applicables.
- Mettez à jour les conditions de filtre pour les onglets.
- Filtrez les enregistrements en fonction de la sélection de groupe pour la table applicable.
- Ajoutez, mettez à jour, supprimez ou remplacez les étiquettes d'état des tables.
- Mettez à jour le type d'onglet, par exemple onglet de groupe ou onglet standard.

Mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page des tâches

Mettez à jour l'enregistrement Configuration de la page des tâches dans l'interface utilisateur classique pour afficher les configurations de tâche dans différents espaces de travail. L'enregistrement Configuration de la page Tâches affiche les configurations qu'un utilisateur final peut afficher dans la page de destination Mes tâches de chaque espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs GRC peuvent configurer les tâches que les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher dans l'espace de travail. Les onglets suivants sont utilisés pour configurer les tâches et ils sont fournis par défaut pour chaque espace de travail :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance

Selon la sélection de l'espace de travail, ces onglets configurables s'affichent dans l'espace de travail. Les administrateurs GRC peuvent modifier ces onglets à l'aide du module Configurations de la page de destination.

Des filtres d'état ou des filtres de second niveau sont disponibles pour les onglets Mes tâches en attente, Les tâches de mon groupe, Mes éléments et Liste de surveillance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations de page de destination GRC** > **Configuration de la page des tâches**.
   L'enregistrement Configuration de la page Tâches affiche les enregistrements de configuration pour chacun des espaces de travail suivants :
   - Espace de travail Audit
   - Espace de travail Conformité : affiché sous le module Politique et conformité.
   - Espace de travail Operational Resilience

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Espace de travail Confidentialité
- Espace de travail Gestion des changements réglementaires : affiché sous le module Politique et conformité.
- Espace de travail Risque
- Portail des risques
- Vendor Management Workspace

2. Cliquez sur l'enregistrement de configuration de l'espace de travail dans lequel vous travaillez.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs selon vos besoins.

L'enregistrement de configuration de la page des tâches pour l'espace de travail sélectionné affiche les champs suivants.

Enregistrement de configuration de page de tâches

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de tâche affichée dans l'enregistrement de configuration de la page des tâches.
Description	Description de la configuration des tâches qui peut être mise à jour.
Titre de l'espace de travail	Titre de la page Mes tâches qui s'affiche dans l'espace de travail.

La liste connexe **Configurations d'onglets** affiche les onglets suivants dans l'enregistrement Configuration de la tâche :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance
- Enregistrements confidentiels

Les champs de configuration suivants s'affichent pour tous les onglets dans l'enregistrement Configuration de la tâche :

Champs dans l'enregistrement de configuration de la tâche

Champ	Description
Nom d'onglet	Nom de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail.
Ordre	Ordre de l'onglet dans l'espace de travail.
Onglet Affichage	Option permettant d'afficher l'onglet dans l'interface utilisateur. Lorsque cette option est activée, l'onglet s'affiche dans l'interface utilisateur. De même, lorsque cette option est désactivée, l'onglet n'est pas affiché dans l'interface utilisateur.
Activer la sélection de groupe	Option permettant de sélectionner les groupes dans le filtre. Lorsque cette option est activée, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	administrateurs peuvent filtrer les enregistrements en fonction de la sélection de groupe pour la table applicable.

La liste connexe de chaque onglet affiche les informations suivantes :

Liste connexe pour chaque onglet de l'enregistrement de configuration de la tâche

Champ	Description
Tables applicables	Liste des tables affichées dans l'espace de travail et fournies avec la version. Ces tables correspondent aux enregistrements sur lesquels l'utilisateur peut agir en fonction des conditions correspondantes. Vous pouvez créer une table applicable ou cliquer sur une table applicable existante dans la liste pour mettre à jour son enregistrement de configuration. ○ L'enregistrement de configuration de la table affiche les champs associés à la table applicable sélectionnée. ○ La liste connexe Mapper les états affiche les états applicables à la table applicable sélectionnée. Vous pouvez sélectionner un état et mettre à jour sa condition de filtre afin qu'il s'affiche correctement dans l'onglet de l'espace de travail.
États applicables	Liste des états applicables à l'onglet. Ces états sont affichés dans l'espace de travail avec la colonne Étiquette remplacée. Vous pouvez configurer et mettre à jour le nom de l'état en ajoutant le nom de l'état mis à jour dans la colonne Étiquette remplacée.

4. Si nécessaire, dans la liste connexe Tables applicables, mettez à jour une table existante en procédant comme suit :

   a. Cliquez sur une table pour ouvrir son enregistrement de configuration.

   b. Configurez les champs **Titre de la tâche**, **Table**, **Filtre au niveau de l'onglet** et **Colonnes affichées** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les champs mis à jour pour la table sélectionnée s'affichent pour l'utilisateur final dans l'espace de travail.

   c. Configurez le nom de l'état en ajoutant le nom de l'état mis à jour dans la colonne Étiquette remplacée.

5. Cliquez sur l'onglet **Mes tâches en attente** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Mes tâches en attente affiche la configuration disponible et la liste des tâches configurées dans l'onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **l'onglet Tâches de mon groupe** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Les tâches de mon groupe affiche la liste des tâches affectées à votre groupe.

   Remarque : Vous pouvez configurer le nom de l'onglet Tâches de mon groupe et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

7. Cliquez sur l'onglet **Mes éléments** et mettez à jour les champs si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Mes éléments affiche la liste des éléments que vous avez créés ou ouverts.

   Remarque : Vous pouvez configurer le nom de l'onglet Mes éléments et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

8. Cliquez sur **Liste de surveillance** et mettez à jour les champs si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Ma liste de surveillance affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.

   Remarque : Vous pouvez configurer le nom de l'onglet Liste de surveillance et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

9. Cliquez sur **Enregistrements confidentiels** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Enregistrements confidentiels affiche les enregistrements confidentiels de la table sélectionnée.

10. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Configurations des onglets pour** ajouter un nouvel onglet à l'enregistrement Configuration de la tâche.

    a. Renseignez les champs du formulaire.

    b. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le nouvel onglet s'affiche dans l'interface utilisateur avec les informations des groupes sélectionnés.

11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la tâche.

Module de configuration de la page du problème

Le module Configuration de la page du problème affiche les configurations associées aux pages de destination de la vue d'ensemble des problèmes dans différents espaces de travail. Les données affichées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes sont configurées à l'aide du module Configurations de page de problème de l'interface utilisateur classique. La page de destination Vue d'ensemble des problèmes inclut les pages Problèmes, Triages des problèmes, Suivi de l'état des problèmes et Observations d'audit.

La page de destination Vue d'ensemble des problèmes est disponible dans les espaces de travail suivants :

- Espace de travail Audit
- Espace de travail Conformité
- Espace de travail de confidentialité
- Espace de travail Risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs GRC peuvent configurer, surveiller et signaler les problèmes d'un espace de travail actif en mappant les états, les conditions de filtre et les tables à l'aide du module Configuration de la page Problème.

En fonction des configurations effectuées dans le module Configuration de la page du problème, les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher les données qui leur sont affectées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes de l'espace de travail.

Les administrateurs peuvent effectuer les tâches suivantes à l'aide du module Configuration de la page Problème :

- Créez de nouveaux enregistrements de configurations de la page Problème dans l'interface utilisateur classique qui s'affichent dans la page Vue d'ensemble des problèmes dans l'espace de travail.
- Configurez les problèmes liés aux tables, au suivi, aux triages des problèmes et aux observations pour les tables sélectionnées, et suivez les exceptions de politique, les preuves et ainsi de suite.

La page d'accueil de chaque espace de travail affiche la section Problèmes qui fournit les informations suivantes :

- La section Mes problèmes affiche les sections Problèmes et Problèmes de triage sous forme numérique. La sous-section Problèmes affiche les détails tels que Affecté à, Gestion, Rattrapage affecté, À examiner, En retard. La sous-section Problèmes de triage affiche les détails tels que Affecté à et À examiner.
- La section Problèmes de mon groupe affiche les sections Problèmes et Problèmes de triage sous forme numérique. La sous-section Problèmes affiche les détails tels que Affecté à, Gestion, Gestionnaire non affecté, À examiner, En retard. La sous-section Problèmes de triage affiche les détails tels que Affecté à, Propriétaire non affecté, À examiner et Réviseur non affecté.
- La section Observation affiche les détails tels que les problèmes de triage et les tâches de rattrapage sous forme numérique.

Créer un enregistrement de configuration de page de problème

Créez un nouvel enregistrement de configuration de page de problème dans le module Configuration de page de problème de l'interface utilisateur classique. Le module Configuration de la page du problème affiche les configurations associées à la section Problèmes dans les pages de destination des espaces de travail. Le problème nouvellement créé est affiché dans la page de destination Vue d'ensemble du problème de l'espace de travail sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la page de destination** > **Configuration de la page du problème**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'enregistrement de configuration de la page Problème s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la page du problème

Champ	Description
Nom	Nom configurable de l'espace de travail. Il s'agit du nom de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail.
Onglet Problèmes	
Table	Nom de la table utilisée pour configurer les problèmes affichés dans l'espace de travail. Le champ **Filtre** affiche la condition de filtre que vous pouvez configurer et affiche les enregistrements correspondants.
Onglet Suivi	
Exceptions de politique	Option permettant d'afficher les exceptions de politique dans la section Suivi de l'espace de travail Conformité. **Remarque :** Par défaut, les exceptions de politique ne sont pas affichées dans l'espace de travail Risque.
Demandes de preuves	Option permettant d'afficher les demandes de preuves dans la section Suivi de l'espace de travail Conformité. Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension Advanced Core est installé dans l'instance.
Onglet Triage du problème	
Cet onglet est disponible uniquement si le module d'extension Advanced Core est installé dans l'instance.	
Afficher les triages des problèmes	Option permettant d'afficher ou de masquer les triages des problèmes dans l'espace de travail. **Remarque :** Pour l'espace de travail Audit, cette option est désactivée par défaut.
Table	Nom de la table utilisée pour configurer les triages des problèmes.
Filtre	Condition de filtre que vous pouvez configurer pour afficher les enregistrements correspondants.
Onglet Observations	
Cet onglet n'est disponible que lorsque le module d'extension Advanced Audit est installé dans l'instance.	
Afficher les observations	Option permettant d'afficher ou de masquer les observations d'audit dans l'espace de travail. **Remarque :** Par défaut, cette option est sélectionnée pour l'espace de travail Audit.
Table	Nom de la table utilisée pour l'observation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ	Condition de filtre vous permettant de configurer et d'afficher les enregistrements correspondants.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un nouvel enregistrement de configuration de la page de problème est créé.

Lier un nouvel enregistrement de configuration de page de problème à un espace de travail

Créez un nouvel enregistrement de configuration de page de problème et liez-le à partir de l'interface utilisateur classique à l'espace de travail souhaité. Après avoir lié l'enregistrement de configuration de la page Problème, la vue de l'espace de travail affiche les nouveaux paramètres dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes.

Avant de commencer
Pour lier une nouvelle configuration à l'espace de travail souhaité, vous devez mettre à jour la `issuePageConfigId` propriété de l'espace de travail.

Rôle requis : sn_grc.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une nouvelle configuration de problème est créée et enregistrée dans l'enregistrement Configurations de page du problème, elle n'est affichée dans l'espace de travail qu'après l'avoir liée à l'espace de travail souhaité.

Procédure
1. Créez une configuration de problème dans l'enregistrement Configurations de la page Problème.
   Pour obtenir des instructions, consultez Créer un enregistrement de configuration de page de problème.
2. Copiez la sys_id de la nouvelle configuration et notez-la.
   Vous utiliserez ultérieurement le sys_id pour mettre à jour l'enregistrement Configuration de la page Problème.
3. Accédez à la liste Expériences dans l'interface utilisateur classique.
4. Dans la liste Applications UX, sélectionnez l'espace de travail dans lequel vous souhaitez intégrer la modification.
5. Dans l'espace de travail sélectionné, sélectionnez la `issuePageConfigId` propriété.
6. Sur la page de propriété issuePageConfigId, définissez le champ **Valeur** sur le sys_id de la nouvelle configuration, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :** Plusieurs enregistrements de configuration peuvent être configurés dans l'espace de travail. Cependant, seul l'enregistrement de configuration pour lequel le sys_id est configuré dans la `issuePageConfigId` propriété s'affiche dans l'espace de travail.

Résultats
Le nouveau paramètre de configuration de la page Problème s'affiche dans la vue de l'espace de travail souhaitée.

Mettre à jour un enregistrement de configuration de page de problème

Mettez à jour un enregistrement de configuration de page de problème existant dans l'interface utilisateur classique pour mettre à jour les configurations de page de problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

affichées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes dans l'espace de travail. Après avoir modifié les configurations dans l'enregistrement Configuration de la page Problème, les problèmes, les triages des problèmes et l'état de suivi des problèmes s'affichent pour les utilisateurs dans l'espace de travail souhaité.

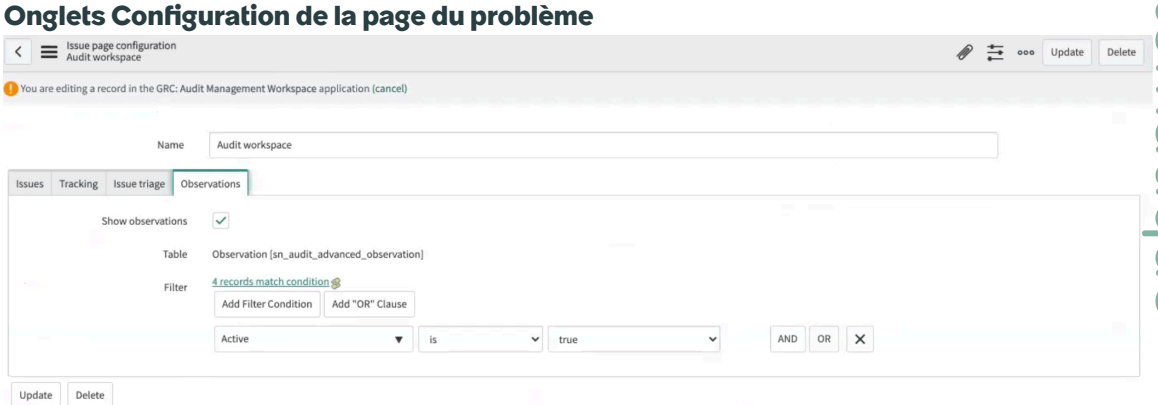
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la page de destination** > **Configurations de la page du problème**.
   Les noms des espaces de travail disponibles sont répertoriés dans l'enregistrement Configurations de la page du problème.
2. Sélectionnez l'enregistrement de configuration de l'espace de travail que vous souhaitez mettre à jour.
   L'enregistrement de configuration de la page Problème de l'espace de travail sélectionné affiche une liste des onglets. Vous pouvez vérifier les conditions de filtre pour la table sélectionnée affichée dans les onglets respectifs et mettre à jour les champs si nécessaire.
   - Nom : nom de l'onglet affiché dans l'espace de travail.
   - Problèmes : configuration à effectuer pour afficher le widget de problèmes dans l'espace de travail.
   - Triage du problème : configuration à effectuer pour afficher le widget de triage des problèmes dans l'espace de travail.
   - Suivi : configuration à effectuer pour afficher les exceptions de politique et les demandes de preuves dans l'espace de travail.
   - Observations : configuration à effectuer pour afficher les observations de l'audit dans l'espace de travail.

   Onglets Configuration de la page du problème

3. Dans l'onglet **Problèmes** , vérifiez les conditions de filtre pour la table sélectionnée et mettez à jour les champs si nécessaire.
4. Dans l'onglet **Triage des problèmes** , vérifiez les conditions de filtre de la table sélectionnée.
5. Dans l'onglet **Suivi** , sélectionnez les options **Exceptions de politique** et **Preuve** .
6. Dans l'onglet **Observations** , sélectionnez l'option **Afficher les observations dans l'espace de travail Audit** et mettez à jour la condition de filtre.
   La page affiche le nom de la table pour les observations (sn_audit_advanced_observation) et la condition de filtre à sélectionner, par exemple **Actif est Vrai**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le widget Observations s'affiche uniquement dans l'espace de travail Audit.

7. Pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page du problème, cliquez sur **Mettre à jour**.

Mes tâches dans l'espace de travail

GRC Les administrateurs peuvent configurer les tâches pour les utilisateurs individuels et les groupes d'utilisateurs dans le module Configurations de la page de GRC destination. En fonction de ces configurations, les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher les tâches utilisateur individuelles, les tâches du groupe d'utilisateurs, mes éléments et la liste de surveillance sur la page Tâches de la vue de l'espace de travail.

Les rôles requis pour configurer et afficher les espaces de travail sont énumérés ci-dessous.

Rôles requis pour configurer la page Tâches et afficher la page Tâches dans les espaces de travail

Rôle	Actions associées au rôle pour l'espace de travail
sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin	Configurez les enregistrements de configuration de la page Tâches dans tous les espaces de travail.
sn_grc.business_user	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail du portail des risques.
sn_audit_ws.superviseur, sn_audit_ws.auditeur,	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Audit.
sn_compliance.admin	Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Conformité.
sn_oper_res.admin	Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Operational Resilience.
sn_privacy.admin	Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Confidentialité.
sn_grc_reg_change.it_admin	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Conformité.
sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager,	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Risque.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail de gestion des fournisseurs.

En fonction des tâches qui ont été configurées par les administrateurs, les tâches sont affichées sous les onglets suivants dans les enregistrements de configuration des espaces de travail :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance
- Enregistrements confidentiels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher la page Tâches dans les espaces de travail suivants :

- Espace de travail Audit
- Espace de travail Operational Resilience
- Espace de travail Politique et conformité : affiché sous le module Politique et conformité.
- Espace de travail Confidentialité
- Espace de travail Gestion des changements réglementaires dans l'espace de travail Politique et conformité
- Espace de travail Risque
- Portail des risques
- Vendor Management Workspace

Remarque : Mes éléments et Liste de surveillance ne sont pas affichés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Surveiller mes tâches sur la page Tâches dans l'espace de travail

Configurez et surveillez les tâches associées à un utilisateur affecté dans l'espace de travail. Configurez les pages de destination et les widgets qui s'affichent dans les espaces de travail à l'aide du module Configurations de la page de destination. Les configurations effectuées à l'aide du module Configurations de la page de destination vous aident à filtrer les données affichées dans différents espaces de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin sn_grc_workspace.task_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez aux espaces de travail individuels pour afficher les tâches, les éléments et la liste de surveillance pour les utilisateurs individuels et les groupes d'utilisateurs.

Procédure

1. Accédez au bon espace de travail de l'une des manières suivantes :
   - **Tous** > **Audit** > **Espace de travail Audit**.
   - **Tous** > **Operational Resilience** > **Espace de travail Operational Resilience**.
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Conformité**.
   - **Tous** > **Confidentialité** > **Espace de travail de confidentialité**.
   - **Tous** > **Regulatory Change Management** > **Espace de travail Conformité**.
   - **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
   - **Tous** > **Risque** > **Portail des risques**.
   - **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Pour accéder à la page Tâches, cliquez sur l'icône Tâches (icône ).
3. Accédez à l'onglet que vous souhaitez afficher et surveillez les tâches.
   La page Tâches affiche les onglets suivants en fonction de la configuration de l'espace de travail :
   - **Mes tâches en attente** : surveillez les tâches en attente qui vous sont affectées. L'onglet **Tables applicables** sous l'onglet **Mes tâches en attente** du module Configuration de la page Tâches affiche la liste des tables applicables aux tâches. Si les données sont pertinentes pour l'utilisateur et si elles correspondent aux conditions définies, elles sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

renseignées sous l'onglet **Ma tâche en attente** dans l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Si aucune donnée ne vous concerne ou si aucune tâche ne vous est affectée, aucune donnée ne s'affiche sous l'onglet **Mes tâches en attente** . Seules les tâches ouvertes et actives qui vous sont affectées sont répertoriées sous l'onglet **Mes tâches en attente** .

- **Les tâches de mon groupe** : surveillez les tâches affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. La page La tâche de mon groupe affiche les tâches en attente affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. Lorsqu'il n'y a aucune tâche en attente pour le groupe d'utilisateurs, un message s'affiche indiquant que toutes les tâches sont terminées. Sélectionnez le groupe de la liste pour lequel vous souhaitez filtrer les tâches.
- **Mes éléments** : surveillez les tâches qui vous sont affectées et les problèmes que vous signalez. L'onglet Mes éléments affiche la liste des éléments créés par vous ou ouverts par vous.
- **Liste de surveillance** : surveillez les tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance. La configuration de l'onglet Ma liste de surveillance affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.
- **Enregistrements confidentiels** : marquez les enregistrements sensibles comme confidentiels et assurez-vous que les bonnes personnes ont accès à ces enregistrements. La configuration de l'onglet Enregistrements confidentiels affiche les enregistrements confidentiels de la table sélectionnée.

Remarque : Lorsqu'un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs n'a pas de tâches en attente ou associées, un message s'affiche sous l'onglet respectif indiquant Toutes vos tâches sont terminées.

Exploration des entités

Les entités sont l'un des éléments les plus fondamentaux et les plus cruciaux pour l'utilisation Gouvernance, risque et conformité de . Les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont les risques sont examinés.

Pour gérer efficacement l'univers des risques et de la conformité de votre organisation, vous devez définir des types d'entités, des classes et des niveaux d'entités. Un univers de risque fait référence à une liste des risques auxquels votre organisation est confrontée ou pourrait être confrontée à l'avenir. La liste contient une description de la criticité et de la fréquence de chaque risque.

Les entités sont utilisées dans toutes les offres telles GRC que GRC : Gestion de la politique et de la conformité, Gestion de l'audit, GRC: Gestion de la confidentialité et GRC : Regulatory Change Management.

Entités dans GRC

Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont l'exposition doit être gérée. Ces entités ont des contrôles qui sont définis pour afficher l'état.

Pour comprendre les entités, prenons l'exemple suivant. Supposons que vous êtes un nouvel GRC utilisateur et que vous souhaitez implémenter un processus de gestion des changements sur tous vos systèmes financiers critiques. Tous les systèmes peuvent être considérés comme des entités individuelles. Mappez tous les systèmes à une classe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'entité appelée Financier. Disposez d'un filtre de type d'entité pour les systèmes financiers critiques afin de déterminer les systèmes identifiés comme critiques.

Le principal avantage de la création d'entités est que vous pouvez maintenir la responsabilité, car chaque entité a un propriétaire. Pour comprendre cet avantage, supposons que vous souhaitiez configurer tous les serveurs d'une nouvelle manière. Une fois la configuration terminée, vous effectuez un audit et découvrez qu'un seul serveur n'a pas réussi à se conformer à la nouvelle configuration. Si vous n'aviez pas défini toutes les entités, l'ensemble du résultat de l'audit aurait été considéré comme un échec. Mais comme vous avez défini les entités, seules l'entité serveur non conforme et son propriétaire identifié sont tenus responsables au lieu de tous les serveurs.

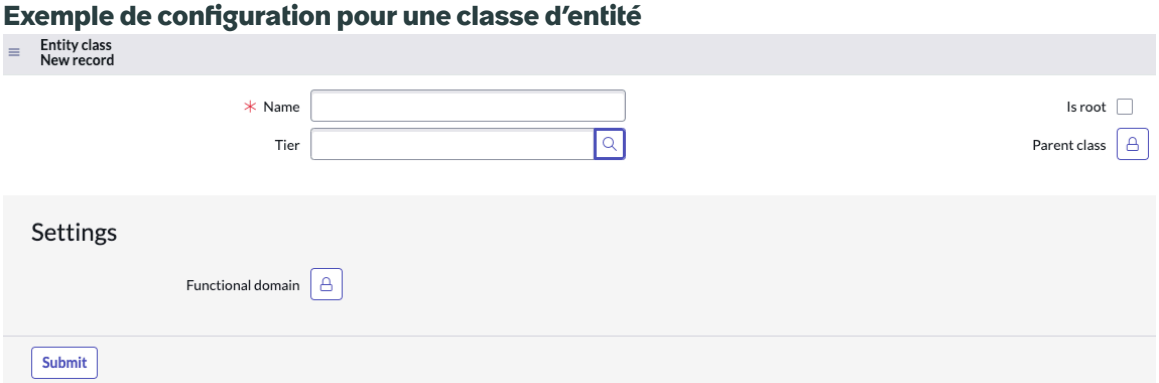
Le fait de disposer d'entités définies garantit que les propriétaires d'entités peuvent être identifiés et que les contrôles appropriés peuvent être appliqués à ces entités. Il aide également à suivre les entités qui ne sont pas conformes. Toute entité qui a des entités enfants peut être considérée comme ayant des entités en aval. On peut dire que toute entité qui a des entités parentes a des entités en amont.

Après avoir créé des entités, vous pouvez baliser les entités similaires en définissant leur classe d'entité individuellement ou les lier à une classe d'entité existante.

Classes d'entités

Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter une information conceptuelle sur l'entité ou baliser l'entité. Pour comprendre le concept de classe d'entité, prenons un exemple. Une entreprise a des succursales dans trois villes. L'espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d'entité pour ces entités serait l'emplacement. Vous pouvez créer une classe d'entité en l'associant à un niveau d'entité, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour une classe d'entité



Règles de classe d'entité

Les règles de classe d'entité permettent d'affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée dans la table obtient automatiquement cette classe d'entité. Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité sur une table spécifique, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l'entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle de classe d'entité pour une table.

Types d'entité

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur le filtrage. Les types d'entité vous permettent de rechercher et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités.

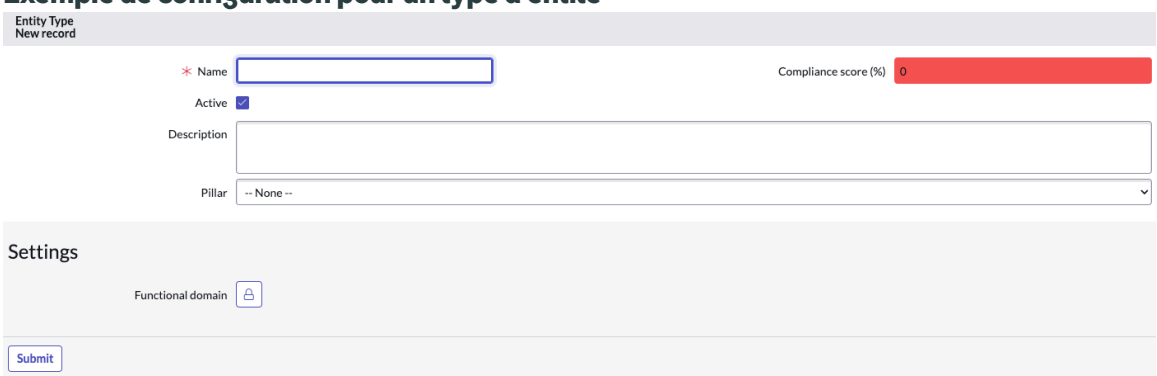
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans passer beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Vous pouvez créer un type d'entité en l'associant au pilier de l'activité principale, comme Technologies ou Installations, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour un type d'entité



Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entité. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques de l'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue de liste pour un niveau d'entité

Name	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

Entité composite dans Gouvernance, risque et conformité

L'entité composite dans Gouvernance, risque et conformité est une combinaison de deux entités ou plus créées à partir de classes d'entités différentes. L'application Gestion des entités composites vous permet de créer des entités multidimensionnelles et de les gérer à un niveau plus précis.

Vue d'ensemble d'une entité composite

Une entité composite est une entité multidimensionnelle composée d'entités de différentes classes d'entités. Dans une structure à entité unique, vous ne pouvez gérer les risques et la conformité que sur des entités individuelles, ce qui limite la visibilité et le contrôle pour les organisations complexes aux structures à multiples facettes. À l'aide de la structure d'entité composite, vous pouvez définir des combinaisons valides en configurant des classes d'entités pertinentes, puis en créant les entités composites. Les entités composites s'intègrent aux workflows existants, ce qui permet une gestion des risques et de la conformité avec la même profondeur et la même flexibilité que les entités autonomes. L'entité composite vous permet d'évaluer et de gérer les risques et la conformité sur une combinaison de plusieurs entités de différentes classes d'entités.

Par exemple, imaginons que la division des services bancaires de détail d'une organisation souhaite évaluer son processus KYC (Know Your Customer) au sein de ses opérations au Royaume-Uni. La création d'une entité composite, « Retail Banking | KYC | Royaume-Uni »,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

permet aux parties prenantes de KYC, de la division des services bancaires de détail et du site britannique d'évaluer et de surveiller les risques, la conformité et les contrôles ayant un impact sur chaque domaine. Cette approche permet une gestion des risques plus granulaire et interconnectée, ce qui est important pour les grandes organisations ayant plusieurs secteurs d'activité et sites.

Remarque : Activez le module d'extension `sn_grc_comp_ent` pour utiliser la fonctionnalité d'entité composite.

Avantages de l'entité composite

Les principaux avantages d'une entité composite sont les suivants :

- Gérez les workflows de risque et de conformité à plusieurs niveaux, en combinant différentes dimensions d'entité, telles que Entreprise | Département | Processus de gestion pour un contexte d'évaluation plus clair et plus détaillé.
- Regroupez automatiquement la posture de risque et de conformité entre les hiérarchies d'entités impactées et confirmez des déploiements précis des scores de risque.
- Ajoutez des personnes concernées avec des rôles personnalisables pertinents pour des entités composites, permettant une implication efficace de l'équipe dans les projets d'évaluation.
- Mappez les risques et contrôles pertinents aux entités composites qui peuvent être utilisées pour le projet d'évaluation des risques.

Information associée

Créer une classe d'entité

Créer une entité composite

Créer une entité composite

Créez des entités multidimensionnelles en combinant deux entités ou plus de différentes classes d'entités à l'aide de l'application Gestion des entités composites . Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

L'application Gestion des entités composites et Espace de travail Risk doit être installée pour créer une entité composite.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une entité composite en combinant deux entités individuelles ou plus, l'entité composite devient automatiquement une entité en aval pour chacune des entités individuelles impliquées. Par exemple, si vous créez une entité composite nommée « Transfert de document | Mexique » en utilisant les entités « Transfert de document » et « Mexique », l'entité composite apparaît comme une entité en aval pour « Remise de document » et « Mexique ». Cette structure permet d'organiser les données connexes et simplifie le suivi des dépendances entre les entités.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risque**.
2. Accédez à la vue de liste et sélectionnez **Entités**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ du formulaire Créer une entité, reportez-vous à la section Créer un formulaire d'entité composite.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :** Lorsque vous créez une entité, seul l'onglet **Détails** s'affiche. Une fois l'entité créée, l'onglet **Vue d'ensemble** , l'onglet **Détails** et d'autres listes connexes s'affichent.

Après avoir enregistré l'entité, un formulaire d'entité s'affiche avec l'onglet Détails, l'onglet Hiérarchie et les listes connexes suivantes.

Pour en savoir plus sur les champs de ces listes connexes, reportez-vous à la section Une entité dans la vue de l'espace de travail.

Information associée

Créer une classe d'entité

Créer un formulaire d'entité composite

Utilisez le formulaire Créer une entité pour créer une entité composite en combinant deux entités ou plus de différentes classes d'entités à l'aide de l'application Gestion des entités composites .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer une nouvelle entité

Champ	Description
Structure	Structure de l'entité. Les options sont les suivantes : • **Unique** : option permettant de créer une entité à dimension unique. • **Composite** : option permettant de créer une entité multidimensionnelle. **Remarque :** Sélectionnez cette option lorsque vous créez une entité composite.
Actif	Statut de l'entité.
Classe	Option permettant de sélectionner la classe d'entités composite pour laquelle vous souhaitez créer une entité composite. Pour plus d'informations sur la création d'une classe d'entités composites, reportez-vous à la section Créer une classe d'entité.
Propriétaire	Propriétaire de l'entité composite.
Entités applicables	Option permettant de sélectionner les entités pour chaque classe d'entité. Sélectionnez l'icône Ajouter + . Lorsque vous recherchez une entité, l'application affiche la hiérarchie d'entités, et vous pouvez également afficher l'arborescence de contenu complète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une nouvelle entité (suite)

Champ	Description
Nom	Nom de l'entité composite. Le nom est généré automatiquement en fonction des classes d'entités sélectionnées, avec un séparateur entre elles. Pour modifier le séparateur, reportez-vous à la section Propriétés du Gouvernance, risque et conformité.
Description	Informations sur l'entité composite.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur l'entité composite.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel de l'entité composite.

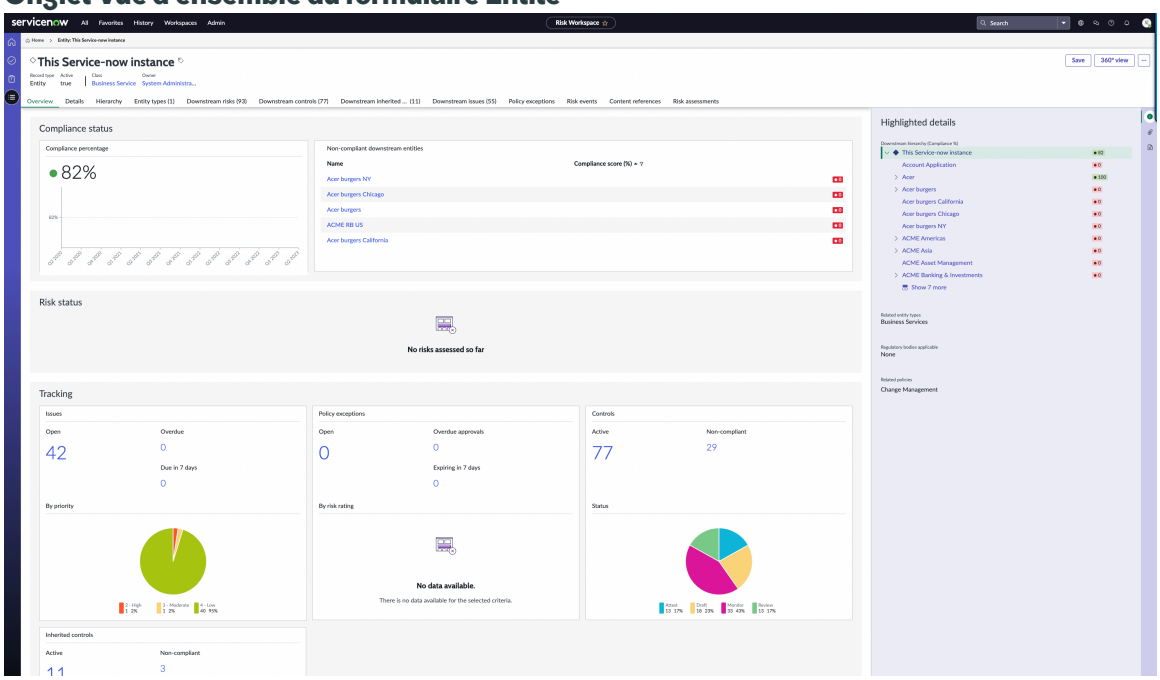
Une entité dans la vue de l'espace de travail

Le formulaire Entité dans l'espace de travail fournit une vue complète d'une entité dans votre organisation. Le formulaire Entité est répertorié dans le menu Bibliothèque de la vue Liste de l'espace de travail. Sélectionnez une entité dans la vue de liste pour afficher sa vue d'ensemble, ses détails, sa hiérarchie, ses types d'entité ou les risques en aval.

Détails de vue d'ensemble sur le formulaire Entité

Le formulaire Entité affiche les détails de l'entité, tels que l'état de conformité, l'état du risque et le suivi. Les informations sur une entité sont organisées en différents onglets tels que Vue d'ensemble, Détails et Hiérarchie, comme illustré dans l'exemple suivant.

Onglet Vue d'ensemble du formulaire Entité



Les listes connexes du formulaire Entité affichent les dépendances liées aux entités, comme expliqué dans la table suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets et détails en surbrillance sur le formulaire Entité

Onglet	Description
Onglet Détails	Informations sur l'entité telles que le nom, la condition active qui indique si l'entité est active, la propriété de, la classe, la description et les informations d'emplacement dans la section Entité. La section Conformité affiche la fréquence d'attestation (Par exemple, Annuellement). Le profil de risque de cybersécurité (CRI) affiche les champs suivants : **Couche** Niveaux de niveau tels que Niveau 1, Niveau 2, Niveau 3 et Niveau 4. Les contrôles sont générés en fonction du changement de couche. Si vous modifiez la valeur du niveau, enregistrez l'enregistrement. **Évaluation de la hiérarchisation** Méthode d'évaluation basée sur le nouveau moteur d'évaluation de contrôle intelligent, qui a les modèles d'évaluation de hiérarchisation comme modèles CRI. **Évaluateur de la hiérarchisation** Utilisateur qui peut effectuer l'évaluation de hiérarchisation.
Onglet Hiérarchie	Informations sur les entités en amont et en aval, classe d'entité, informations sur le propriétaire.
Détails importants	Hiérarchie en aval de l'entité sélectionnée, des types d'entité connexes, des organismes de réglementation applicables à l'entité et des politiques connexes.

La section Entités affiche les listes connexes suivantes :

Listes connexes de la section Entités

Liste connexe	Description
Types d'entité	Détails du type d'entité, description, condition si le type d'entité a été créé manuellement et score de conformité en pourcentage.
Risques en aval	Détails du risque en aval pour l'entité sélectionnée, tels que le nombre, le nom, l'entité, la classe, la définition du risque, la méthodologie d'évaluation des risques, le groupe propriétaire et le propriétaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes de la section Entités (suite)

Liste connexe	Description
Contrôles en aval	Détails des contrôles en aval, tels que nom, nombre, entité, objectif de contrôle, état, état, exemption, propriétaire et description.
Contrôles hérités en aval	Détails des contrôles hérités en aval tels que contrôle, nombre, entité, entité dépendante, fonction, état, état, exemption, propriétaire, description et objectif de contrôle.
Engagements en aval	Détails des engagements en aval tels que le nom, le numéro, le type, le plan parent, l'état, le responsable de l'engagement, le budget de dépenses restant (%), le budget de ressources restant (%) et le début de l'engagement prévu.
Problèmes en aval	Détails des problèmes en aval tels que le problème, le numéro, l'entité, la priorité, l'affectation et le gestionnaire des problèmes. Vous pouvez ajouter des problèmes existants, créer un nouveau problème ou supprimer un problème existant.
Tâches en aval	Détails des tâches en aval telles que le nom, le numéro, le parent, l'état, l'affectation et la date de fin prévue.
Exceptions de politique	Détails des exceptions de politique telles que nom, numéro, état, sous-état, politique, objectif de contrôle, problème, motif, demandeur, date de début de validité, fin de validité et cote de risque.
Événements à risque	Détails des événements à risque tels que l'événement à risque, l'entité principale, le type d'événement, le sous-type, l'état, la date de découverte, la perte nette, la perte attendue et l'impact non financier.
Références de contenu	Détails de la référence de contenu, tels que la référence de contenu, la description et la version. Vous pouvez cliquer sur **Ajouter** pour ajouter les références de contenu.
Évaluations des risques	Détails des évaluations des risques telles que le nombre, la méthodologie d'évaluation des risques, l'entité évaluable, le risque, les s'applique à l'enregistrement, le risque inhérent, l'efficacité du contrôle, le risque résiduel, la réponse, l'évaluateur et la date de fin.
Risques agrégés	Détails des risques agrégés tels que la méthodologie d'évaluation des risques, la notation résiduelle, la notation inhérente, l'efficacité du contrôle, l'ALE résiduelle, l'ALE inhérente, les évaluations des risques de contribution et l'état du déploiement du risque.
Évaluations de la confidentialité	Détails des évaluations de la confidentialité telles que le nombre, le type de mesure, la classification, la date d'échéance, l'état et l'affectation à.

Traduction automatique

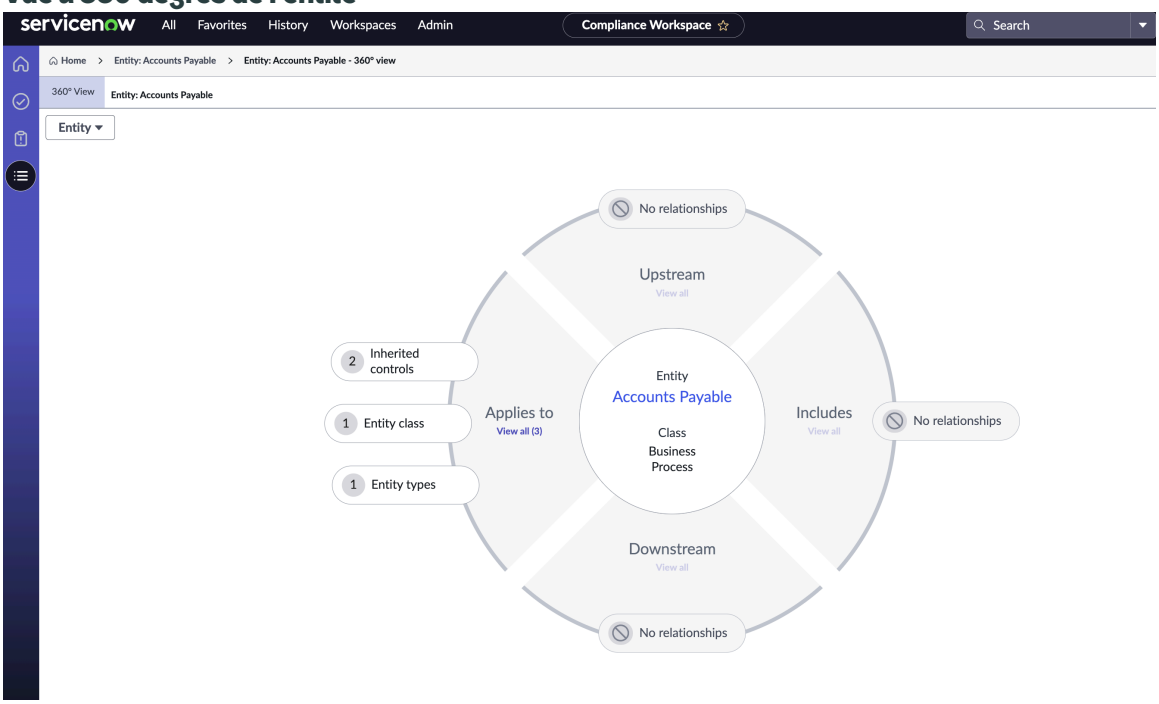
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes de la section Entités (suite)

Liste connexe	Description
Évaluations de la hiérarchisation CRI	Détails de l'évaluation de la hiérarchisation d'une entité, tels que le modèle d'évaluation, l'état, les utilisateurs et la date d'échéance.
Évaluations CRI	Détails de l'évaluation de contrôle tels que le modèle d'évaluation, l'état, les utilisateurs et la date d'échéance.
Parties prenantes	Parties prenantes avec des rôles personnalisables pertinents pour les entités uniques et composites, permettant une implication efficace de l'équipe dans les évaluations des risques et les projets. Vous pouvez ajouter un profil, un groupe et des utilisateurs à la liste des parties prenantes.

La vue à 360° affiche une vue des relations complète pour l'entité sélectionnée, les entités en amont, les entités en aval, la classe d'entités et le type d'entité associés à l'entité, ainsi que les relations que l'entité inclut.

Vue à 360 degrés de l'entité



Créer une entité

Créez une entité pour votre entreprise. Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets. Ces entités ont des contrôles qui sont définis pour atténuer leur exposition, et leurs audits doivent être effectués.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une entité est l'objet d'une action. Les entités disposent de contrôles pour atténuer leur exposition au risque. Suivez cette procédure pour créer de nouvelles entités pour votre organisation et afficher la hiérarchie en aval, les types d'entité, les politiques, etc., associés à l'entité.

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Entités**.
2. Pour créer une entité, cliquez sur **Nouveau**.
3. Accédez à l'onglet **Détails** et renseignez les champs.

Onglet Détails dans l'enregistrement Entités

Champ	Description
Se réfère à l'enregistrement existant	Option qui renvoie la nouvelle entité à un enregistrement existant.
Nom	Nom de l'entité.
Actif	Option qui indique si l'entité est active.
Propriété de	Détails du propriétaire de l'entité, tel que l'administrateur système.
Classe	Nom de la classe associée à l'entité, telle que l'application ou l'entité d'entreprise.
Emplacement	Enregistrement d'emplacement de l'entité avec des détails tels que l'adresse, la ville, l'État et le pays.
Description	Description de l'entité.
Compliance	
Fréquence d'attestation	Option pour la fréquence d'attestation telle que quotidienne ou hebdomadaire.

4. Dans la section Conformité, ajoutez la fréquence d'attestation (**Hebdomadaire** ou **Annuelle).**
5. Affichez les pièces jointes pour l'entité dans le panneau latéral.
6. Pour enregistrer l'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :** Lorsque vous créez une nouvelle entité, seul l'onglet **Détails** s'affiche. Une fois la nouvelle entité créée, l'onglet **Vue d'ensemble** , l'onglet **Détails** et d'autres listes connexes s'affichent.

Après avoir enregistré l'entité, un nouveau formulaire d'entité s'affiche avec les onglets Détails, Hiérarchie et les listes connexes suivantes :

- Types d'entité
- Risques en aval
- Contrôles en aval
- Engagements en aval
- Problèmes en aval
- Tâches en aval

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exceptions de politique
- Évaluations de la confidentialité
- Évaluations de la hiérarchisation CRI
- Évaluations CRI

Pour en savoir plus sur les champs de ces listes connexes, reportez-vous à la section Une entité dans la vue de l'espace de travail.

7. Affichez le panneau latéral des détails en surbrillance pour obtenir des informations telles que la hiérarchie en aval, les types d'entité et les politiques associées à l'entité.
8. Pour enregistrer les mises à jour de l'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

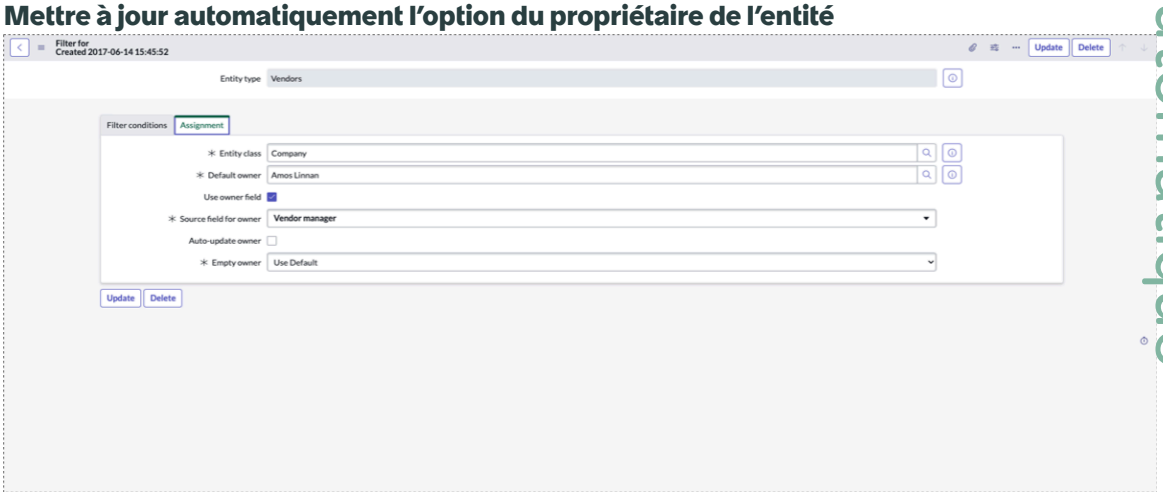
Améliorations des fonctionnalités pour les entités

Vous pouvez configurer certaines améliorations de fonctionnalités pour les entités dans le GRC cadre des mises à jour.

Les améliorations suivantes sont disponibles pour les entités :

- Notification par e-mail : lorsque vous mettez à jour la valeur du propriétaire de l'entité ou lorsque vous affectez un nouveau propriétaire à une entité, une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de l'entité concernant l'affectation de l'entité.
- Mettre à jour automatiquement le propriétaire de l'entité : vous pouvez sélectionner l'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** pour que le propriétaire de l'entité reste synchronisé avec la valeur de son champ de référence (source). Consultez l'exemple suivant.

Mettre à jour automatiquement l'option du propriétaire de l'entité



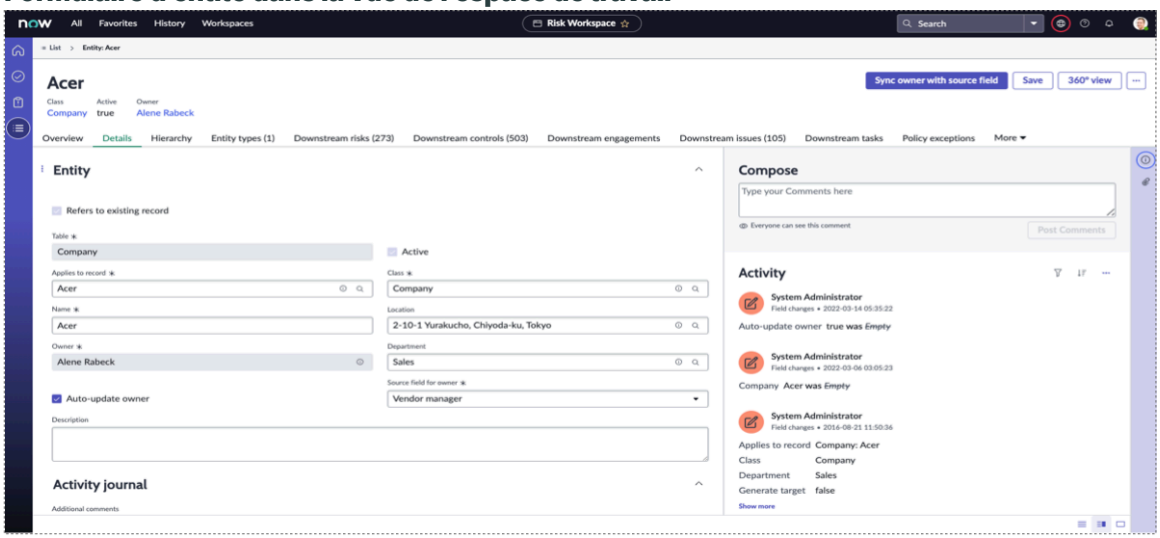
L'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** n'est visible que pour les entités que vous avez créées à l'aide du filtre d'entité et que vous avez activées à l'aide de l'option **Utiliser le champ de propriétaire** dans le filtre.

Vous pouvez également afficher l'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** sur le formulaire d'entité dans la vue de l'espace de travail. Consultez l'exemple suivant.

Traduction automatique

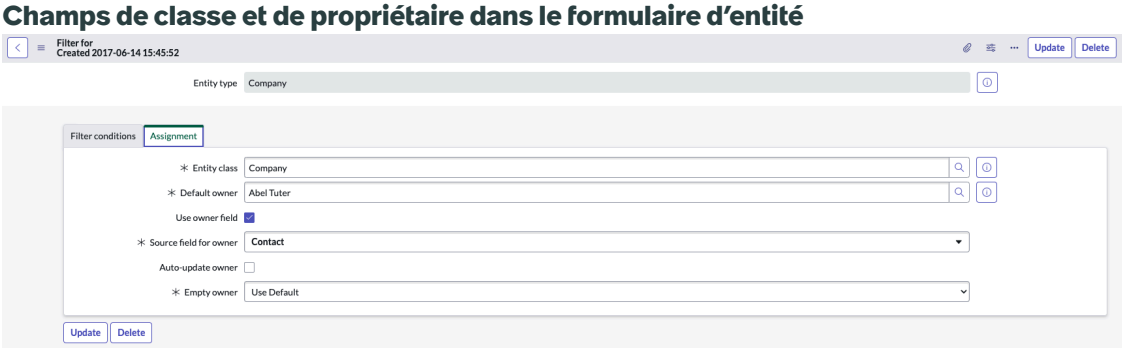
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'entité dans la vue de l'espace de travail



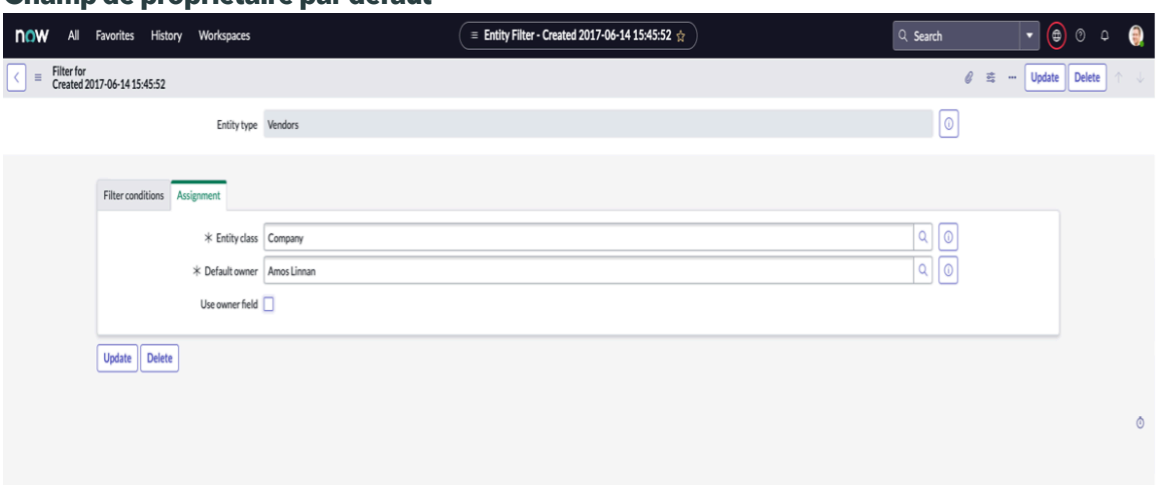
- Modifications de la conception des formulaires : les modifications suivantes apportées à la conception des formulaires sont introduites dans les formulaires entité et filtre d'entité.
  - Vous devez remplir les champs **Classe d'entité** et **Propriétaire par défaut** dans le formulaire, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Champs de classe et de propriétaire dans le formulaire d'entité



  - Vous devez remplir le champ **Propriétaire par défaut** même si vous avez effacé le **champ Utiliser le propriétaire** , comme illustré dans l'exemple suivant. Cette mise à jour garantit qu'un propriétaire est affecté à chaque entité créée.

Champ de propriétaire par défaut

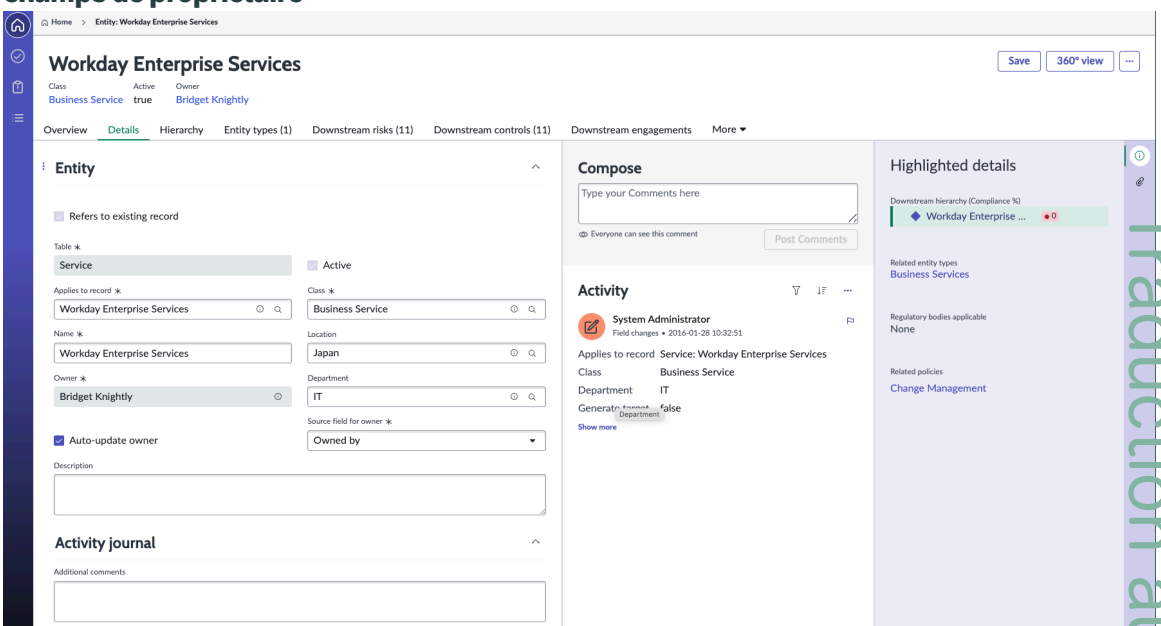


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

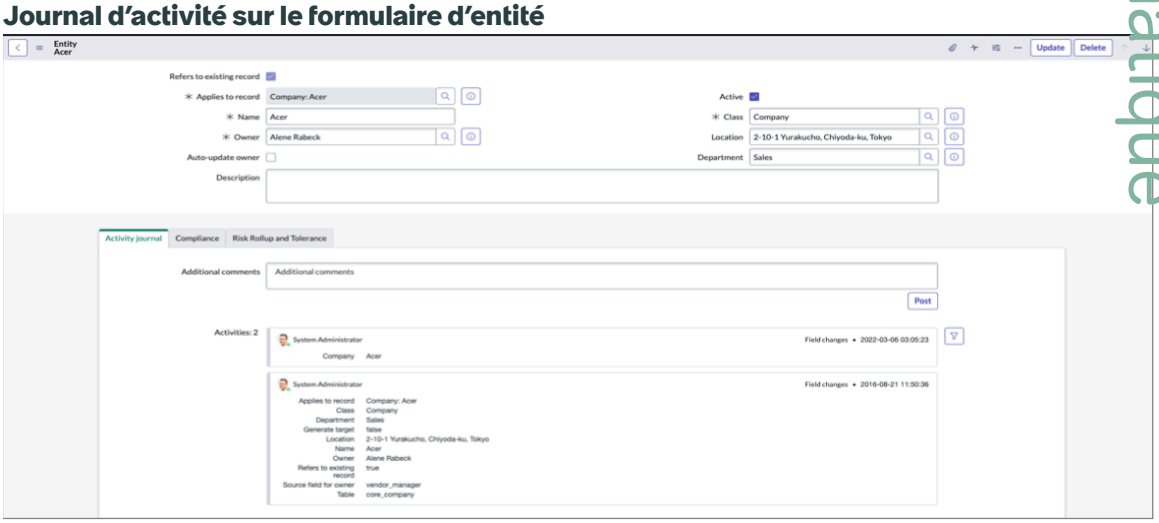
- Le champ **Département** est ajouté au formulaire d'entité. Vous pouvez ajouter du contexte à une entité en sélectionnant les champs Département, Emplacement et Classe.
- **Les champs Mettre à jour automatiquement le propriétaire** et **Source pour** les champs de propriétaire sont affichés dans le formulaire. Le **champ Source du propriétaire** n'est visible que si vous avez activé le champ Mettre **à jour automatiquement le propriétaire** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Mettre à jour automatiquement le propriétaire et le champ Source pour les champs de propriétaire



- Le journal d'activité affiche le journal des modifications apportées aux champs, comme illustré dans l'exemple suivant.

Journal d'activité sur le formulaire d'entité

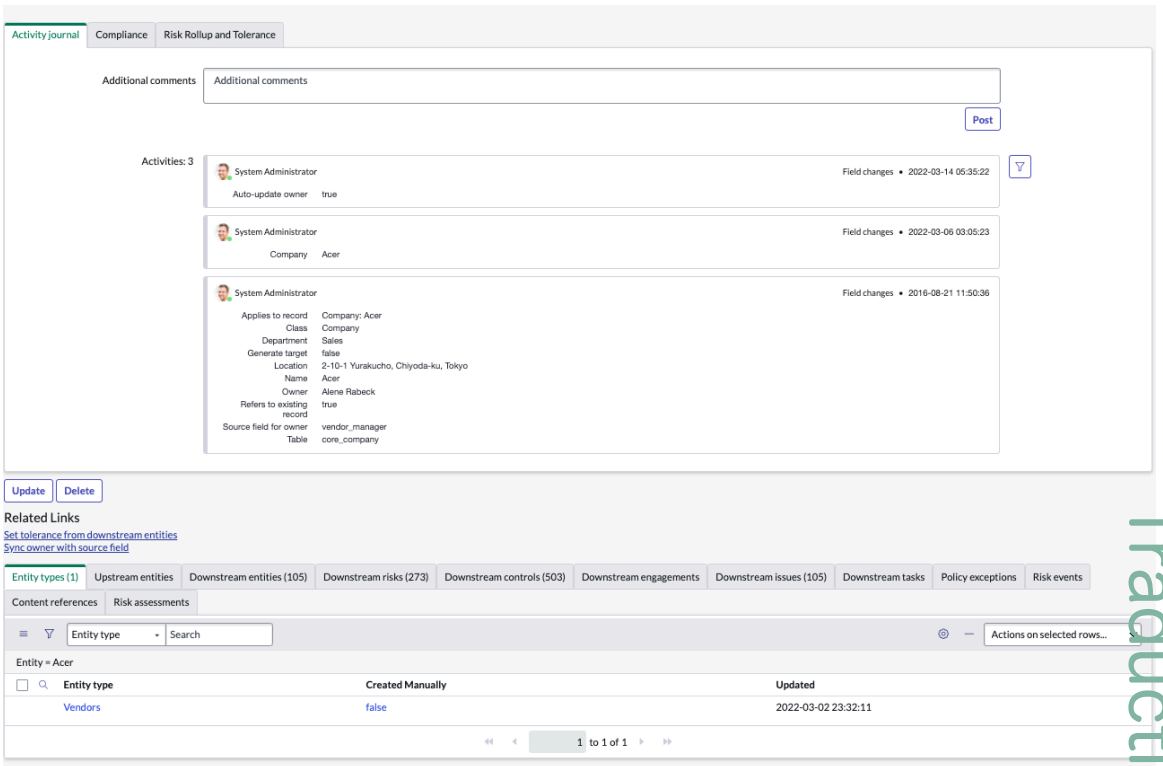


- Le nouveau lien connexe **Synchroniser le propriétaire avec le champ source** s'affiche dans le formulaire d'entité, comme illustré dans l'exemple suivant. Cela synchronise le propriétaire d'une entité avec la valeur de champ de son enregistrement source. Elle n'est visible sur le formulaire que si la valeur du champ source et le propriétaire d'une entité ne sont pas synchronisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action d'interface utilisateur Synchroniser le propriétaire avec le champ source



- Activez la tâche qui synchronise le propriétaire de l'entité avant d'activer la propriété. Vous pouvez activer la **fréquence de synchronisation du propriétaire de l'entité avec la propriété d'enregistrement source** sous Propriétés GRC pour synchroniser le propriétaire de l'entité avec son enregistrement source sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

  Activez la tâche qui synchronise le propriétaire de l'entité avant d'activer la propriété. Vous pouvez activer la **taille maximale du lot lors de la synchronisation du propriétaire de l'entité avec celui de sa propriété d'enregistrement source** sous Propriétés GRC pour définir la taille maximale du lot sur une valeur entière. En effectuant cette action, vous synchronisez le propriétaire de l'entité avec sa valeur d'enregistrement source.

Définition du champ d'application des entités dans GRC

La définition du champ d'application de l'entité est autorisée dans chacune des applications principales GRC . La définition du champ d'application permet d'allouer les risques et les contrôles à différents niveaux. Les dépendances sont créées à l'aide de la carte des dépendances dans la console GRC.

Vue d'ensemble de la définition du champ d'application des entités

Remarque : À partir de la version New York, le *profil* de terme a été remplacé par le terme *entité*. Consultez la rubrique Gouvernance, risque et conformité Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur pour plus d'informations sur toutes les conditions d'application mises à jour GRC .

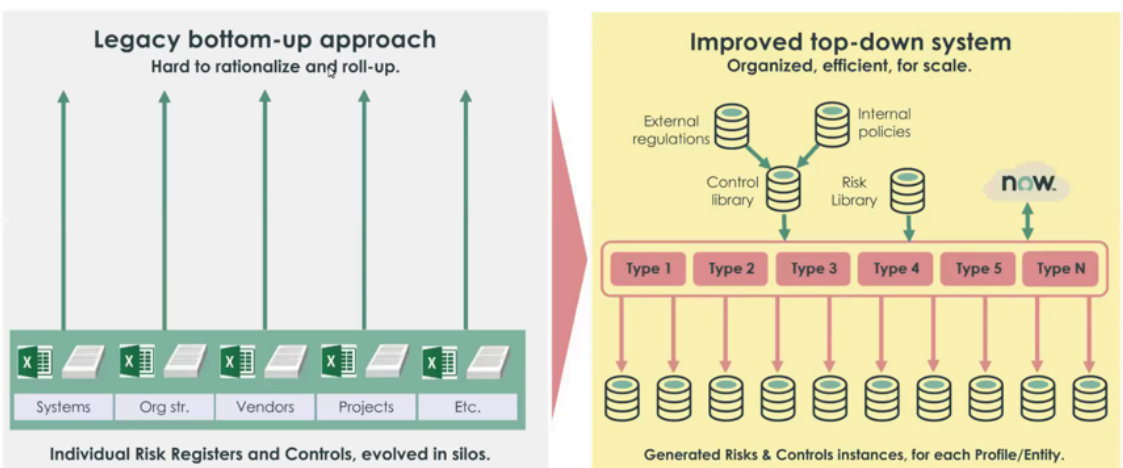
Les organisations disposent de différents propriétaires de contrôle qui gèrent des fichiers individuels et des feuilles de calcul pour suivre la conformité de différents systèmes, projets, organisations, etc. Dans cet environnement, les gestionnaires des risques ne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent pas empêcher ou même être conscients des risques et des contrôles en double créés sur les entités partagées. L'objectif de la définition du champ d'application d'une entité est de fournir une approche descendante pour maintenir votre univers de risque, qui est la *bibliothèque hiérarchique des risques et des contrôles*. Les organisations matures ayant une bonne position vis-à-vis du risque constatent que la plupart des risques sont standard et récurrents. La définition du champ d'application des entités vous aide à cataloguer et à visualiser les risques et les contrôles en amont et en aval en fonction du déploiement des entités connexes.

D'une approche organique à un système structuré

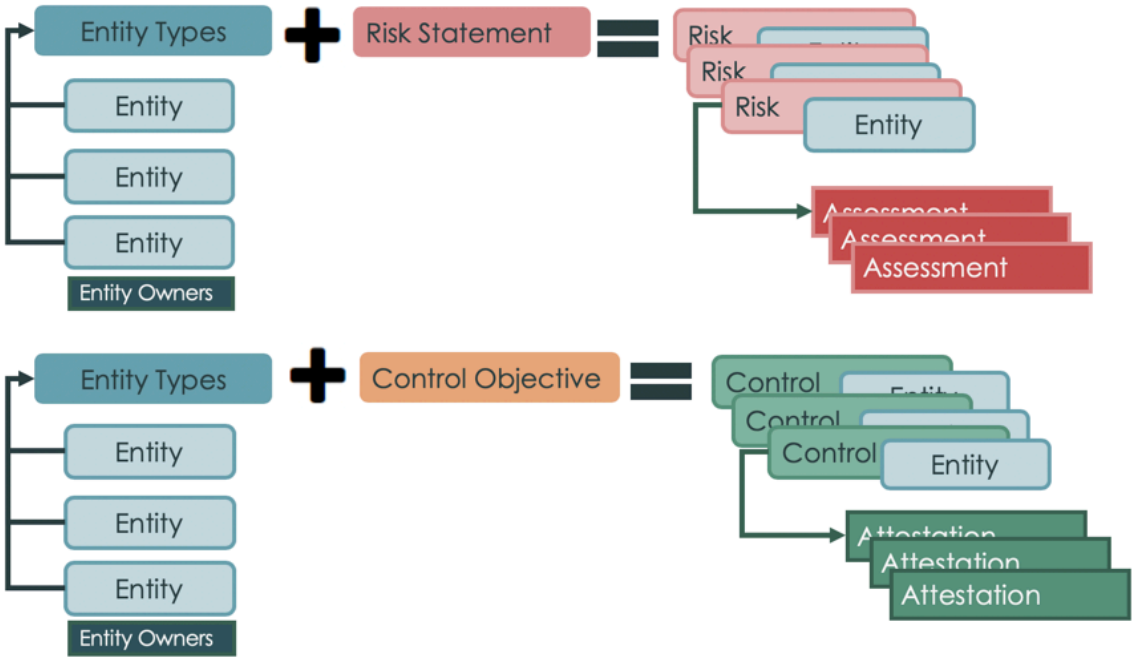


1. Créez ou modifiez **des types d'entité** et mappez-les à l'aide du **filtre d'entité** aux tables existantes ServiceNow® .
2. Mappez ces types d'entité aux réglementations externes et aux politiques internes à l'aide d'objectifs de contrôle et de déclarations de risque.
3. Générer des instances de risque et de contrôle sur les entités connexes.
4. Maintenez votre appétence au risque et vos résultats de notation par le calcul agrégé pour les entités ; toutes les combinaisons pour les scores de risque sur le déploiement des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de définition du champ d'application



Générer des risques et des contrôles à partir des types d'entité

Créez et modifiez des types d'entité et mappez-les aux tables existantes ServiceNow® dont vous devez suivre la conformité (applications, départements, régions, processus, systèmes, etc.). Les entités sont affectées aux objectifs de contrôle et aux déclarations de risque, qui génèrent des contrôles et des risques pour chaque type d'entité.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type d'entité vous fournit une méthode pour regrouper des entités. Un type d'entité peut être expliqué dans l'exemple suivant : Supposons que vous souhaitiez générer un risque de tremblement de terre pour tous les centres de données d'une région particulière. Vous pouvez simplement créer un type d'entité appelé « Centre de données » et associer toutes les entités de cette région au risque de tremblement de terre en fonction de la définition du risque.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants.
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
   - **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
   - **Audit** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour créer un nouveau type d'entité	Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Pour modifier un type d'entité	Ouvrez le type d'entité dans la liste.
Pour supprimer un type d'entité	Ouvrez le type d'entité dans la liste et cliquez sur **Supprimer**. Le processus de génération d'élément exécute ces actions en arrière-plan. Avec l'implémentation héritée du processus de génération d'éléments (v1), le type d'entité marqué pour suppression était supprimé instantanément. Avec l'implémentation du processus de génération d'élément (v2), un type d'entité marqué pour suppression n'est pas supprimé instantanément par le processus de génération d'élément, mais il est marqué pour suppression. Lorsque la tâche planifiée nocturne s'exécute, elle supprime le type d'entité. Pour plus d'informations sur le processus de génération d'éléments, reportez-vous à la section Utilisation du processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques.

3. Renseignez les champs du formulaire, selon vos besoins, puis cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour**.

Type d'entité

Nom	Description
Nom	Nom du type d'entité.
Description	Explication du type d'entité avec toutes les informations supplémentaires qu'un utilisateur trouve utiles.

4. Une fois le type d'entité enregistré, cliquez sur l'onglet **Filtres d'entité** , puis renseignez les champs du formulaire.

Filtres d'entité

Nom	Description
Type d'entité	Indique le type d'entité auquel appartiennent les filtres.
Table	Table contenant les enregistrements à interroger.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour la table source afin de générer des entités.
Champ de propriétaire	Personne à qui appartiennent les nouvelles entités générées à partir du type d'entité. Identifiez le champ de référence utilisateur sur la table source pour identifier automatiquement les propriétaires des risques et des contrôles. Utilisez le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	propriétaire par défaut pour affecter des risques à un seul utilisateur lorsque le champ de propriétaire est vide.
Propriétaire vide	○ Créer ○ Ne pas créer ○ Utiliser la valeur par défaut

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans le formulaire **Type d'entité** , cliquez sur **Mettre à jour les entités à partir de filtres**.
   Un message d'information s'affiche : Mise à jour des entités pour ce type d'entité.

Créer des entités indépendantes

Les entités peuvent être créées manuellement, plutôt que de les générer à partir des types d'entité. Il est également possible de créer des entités sans avoir besoin de se référer à une table existante ServiceNow® , comme les actifs, les applications, les services d'entreprise ou les processus.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager,
- n_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Audit** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes

Option	Description
Pour créer une nouvelle entité	Cliquez sur **Nouveau**.
Pour modifier une entité	Ouvrez l'entité dans la liste.

3. Renseignez les champs comme il convient dans le formulaire Entité.

Formulaire Entité

Nom	Description
Se réfère à l'enregistrement existant	Cochez cette case si l'entité fait déjà partie d'un ServiceNow® enregistrement de table. Décochez cette case pour créer une entité autonome.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Concerne l'enregistrement	Sélectionnez le nom de la table et le document correspondant. Ce champ n'est visible que lorsque la case **Se référer à l'enregistrement existant**est cochée.
Actif	Case à cocher pour activer l'entité.
Nom	Nom de l'entité.
Score de conformité (%)	Pourcentage de conformité dérivé des contrôles en aval.
Propriété de	Sélectionnez le propriétaire du contrôle pour cette entité. Les notifications sont automatiquement envoyées aux propriétaires d'entités et aux gestionnaires de risques en cas de violation. **Remarque :** Le propriétaire du contrôle doit être un utilisateur valide et actif. Si une entité est affectée à un utilisateur inactif, l'entité sera négligée, sauf si elle est observée dans les rapports.
Classe	Classe d'entité à laquelle appartient l'application.
Générer la cible	Cochez cette case si vous souhaitez créer une cible. Chaque fois qu'une entité est créée dans le système, un enregistrement cible est également créé. Ce champ n'est visible que si au moins une des applications d'accélérateur de cas d'utilisation est installée.

4. Dans la liste connexe Conformité, dans le champ **Fréquence d'attestation** , sélectionnez l'option appropriée.
   Ce champ fait référence à la fréquence à laquelle les attestations sont envoyées aux personnes chargées de répondre pour l'attestation. La valeur ici correspond par défaut à la fréquence de contrôle. Si le propriétaire du contrôle souhaite avoir une fréquence différente au niveau du contrôle, elle peut être remplacée.
5. Cliquez sur la liste connexe Déploiement de risque et tolérance et remplissez le formulaire comme il vous convient.
   Cette liste connexe n'est visible que lorsqu'il Risque avancé a été téléchargé.

Liste connexe Déploiement de risque et tolérance

Champ	Description
ALE attendue	La perte d'espérance de vie annuelle (ALE) désigne le produit du taux annuel d'occurrence (ARO) et de la perte estimée unique (SLE). L'ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendue. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE acceptable maximum**.
ALE acceptable maximale	Valeur de seuil pour l'ALE pour la définition du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette valeur doit être supérieure ou égale à **l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ État de tolérance.
Somme de l'ALE calculée	Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE moyenne calculée	Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE maximale calculée	Ce calcul est basé sur le maximum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE minimale calculée	Ce calcul est basé sur l'ALE minimale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
État de tolérance	Calculé automatiquement en fonction des valeurs de tolérance. ○ Si **l'ALE calculée** est inférieure ou égale à **l'ALE attendue** = acceptable en vert ○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE attendue**, mais inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable** = À surveiller en orange ○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE maximale acceptable** = Inacceptable en rouge **Remarque :** Si l'état de tolérance passe à À surveiller ou Inacceptable, des e-mails sont automatiquement envoyés au propriétaire de l'entité et au gestionnaire des risques pour enquête.
Score calculé	Score correspondant pour l'ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevé

6. Dans la liste connexe Secteur d'activité de Bâle, dans le champ **Secteurs d'activité de Bâle** , mappez votre entité aux secteurs d'activité de Bâle.
7. Cliquez sur **Mettre à jour le secteur d'activité des entités en aval** si vous souhaitez que toutes les entités en aval héritent du secteur d'activité de Bâle que vous avez sélectionné.
8. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relier les entités les unes aux autres

Créez des relations entre les entités pour comprendre comment les contrôles et les risques s'affectent mutuellement et comment ils affectent l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

1. Naviguez à l'aide de l'une de ces options.
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Audit** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'entité dans la liste.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour spécifier que l'entité actuelle se trouve en aval d'une autre entité	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Entités en amont** .
Pour spécifier que l'entité actuelle est en amont d'une autre entité	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Entités en aval** .

4. Sélectionnez les entités auxquelles associer l'entité actuelle et cliquez sur **Créer une relation**.

Résultats

Les entités affichées **après avoir** cliqué sur Ajouter dans les listes connexes **Entités en amont** ou **Entités en aval** sont limitées en fonction de la classe de l'entité actuelle et du niveau auquel elle appartient.

Remarque : Si aucune entité éligible ne peut être liée à l'entité actuelle, le bouton **Ajouter** ne s'affiche pas dans les listes connexes **Entités en amont** ou **Entités en aval** .

Classes d'entités

Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter une information conceptuelle sur l'entité ou pour baliser l'entité. Ils sont utilisés pour classer les entités et représentent un ensemble d'entités qui ont les mêmes attributs.

Pour comprendre le concept de classe d'entité, prenons un exemple. Une entreprise a des succursales dans trois villes. L'espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d'entité pour ces entités serait l'emplacement. Par exemple, le risque en tant qu'entité peut être un processus ou le département d'une organisation. La classe d'entité définit si elle appartient en tant que processus ou en tant que classe dans cet exemple.

Les classes d'entités sont répertoriées sous Listes dans la vue de l'espace de travail. Cliquez sur une classe d'entité dans la vue de liste pour afficher ses détails.

L'onglet **Détails** du formulaire Classes d'entité affiche les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom
- Couche
- Classes parents
- Description
- Est la condition de case à cocher racine

La page Classes d'entités affiche les listes connexes suivantes :

Listes connexes dans le formulaire de classe d'entité

Liste connexe	Description
Entités	Informations sur les entités : • Nom • Propriété de • Score de conformité (%)
Classes enfants	Informations sur les classes enfants : • Nom • Couche • Case à cocher Est la racine

Pour enregistrer la configuration de classe d'entité nouvellement créée, cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une classe d'entité

Créez une classe d'entité associée à une entité. Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter une information conceptuelle sur l'entité et classer les entités. Ils représentent un ensemble d'entités qui ont les mêmes attributs tels que département, unité business ou service d'entreprise. Vous pouvez collecter des données sur les entités en fonction de la classe d'entité.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les classes d'entités sont utilisées pour classer et baliser vos entités. Après avoir balisé les entités, vous pouvez collecter des données sur les entités en fonction des classes d'entités.

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue de listes et sélectionnez **Classes d'entités**.
2. Pour créer une classe d'entité, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une classe d'entité

Champ	Description
Structure	Structure de la classe d'entité. Les options sont les suivantes : ○ **Unique** : option permettant de configurer une classe d'entité à dimension unique. ○ **Composite** : option permettant de configurer une classe d'entité multidimensionnelle. **Remarque :** L'application Gestion des entités composites doit être installée pour configurer une classe d'entité composite.
Nombre de dimensions	Option permettant de sélectionner le nombre requis de dimensions de classe d'entité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Composite** est sélectionnée dans **Structure**. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner jusqu'à 5 dimensions.
classes d'entités applicables	Option permettant de sélectionner les classes d'entités requises. L'ordre dans lequel vous les sélectionnez n'affecte pas le déploiement des risques, mais le même ordre sera utilisé pour choisir des entités de chaque classe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Composite** est sélectionnée dans **Structure**.
Nom	Nom de la classe d'entité. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Composite** dans le champ **Structure** , le nom est automatiquement généré en fonction des classes d'entités sélectionnées, séparées par un séparateur.
Description	Informations supplémentaires sur la classe d'entité.
Classes parents	Classe parente associée à la nouvelle classe d'entité, telle que Société ou Département. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Unique** est sélectionnée dans **la structure**.
Est la racine	Condition permettant de vérifier si la nouvelle classe d'entité est une racine. Les options sont **Vrai** ou **Faux**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Unique** est sélectionnée dans **la structure**.
Méthodologie d'évaluation des risques primaires	Méthodologie d'évaluation des risques qui doit être utilisée comme méthodologie primaire pour la classe d'entité.
Couche	Hiérarchisation de la nouvelle classe d'entité telle que Application ou Entreprise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Unique** est sélectionnée dans **la structure**.
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la classe d'entité qui s'affiche dans le panneau latéral.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Après l'enregistrement, la nouvelle classe d'entité s'affiche dans la liste des classes d'entités de la vue de liste. Lorsque vous sélectionnez la nouvelle classe d'entité, les listes connexes supplémentaires suivantes s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Entités
- Classes enfants

5. Accédez à la liste connexe Entités et renseignez les champs sous la section Classe d’entité.

Informations sur la classe d’entités dans la liste connexe Entités

Champ	Description
Nom	Nom de l'entité.
Propriété de	Propriétaire de l’entité.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) pour l’entité.

6. Accédez à la liste connexe Classes enfants et renseignez les champs sous la section Classe d’entité.

Informations sur la classe d’entité dans la liste connexe Classes enfants

Champ	Description
Nom	Nom de la classe d'entité.
Couche	Hiérarchisation pour la nouvelle classe d’entité.
Est la racine	Condition permettant de vérifier si la nouvelle classe d’entité est la racine. Les options sont Vrai ou Faux.

7. Pour enregistrer la classe d’entité, sélectionnez **Enregistrer**.

Mettre à jour les classes d’entités pour plusieurs entités

Fournissez une classe d’entité pour plusieurs entités lorsque le champ de classe est vide. Les classes d’entités sont utilisées pour ajouter une information conceptuelle sur l’entité et classer les entités. En tant qu’administrateur, vous pouvez mettre à jour les classes d’entités pour plusieurs entités en un seul clic.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les classes ne sont ajoutées que pour les entités qui correspondent aux conditions de filtre et qui n’ont aucune classe d’entité associée. Vous pouvez utiliser l’option **Mettre à jour en bloc la classe d’entité** dans l’interface utilisateur classique pour effectuer l’action de différentes manières :

- **Toutes les entités avec une classe vide** : utilisez cette option pour appliquer une classe commune à toutes les entités qui ont un champ de classe vide dans toutes les tables qui correspondent aux critères de filtre. En tant qu’administrateur, vous pouvez définir les conditions de filtre.
- **Sélectionner une table** : utilisez cette option pour appliquer une classe commune à toutes les entités dont le champ de classe est vide dans la table sélectionnée.

Procédure

1. Dans l’interface utilisateur classique, accédez à **Administration** > **Mettre à jour en bloc la classe d'entité**.
2. Pour sélectionner vos entités, effectuez l’une des opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le champ **Sélection d'enregistrement** , sélectionnez **Toutes les entités avec une classe vide**.

  ajoutez la condition de filtre le cas échéant avec une clause **ADD** ou **OR** .

- Dans le champ **Sélection d'enregistrement** , sélectionnez **Sélectionner une table** pour sélectionner les entités à partir d'une table.

3. Après avoir sélectionné l'enregistrement, cliquez sur **Actualiser**.
   Le nombre d'enregistrements mis à jour qui correspondent à la condition de filtre s'affiche. Les classes ne sont ajoutées que pour les entités qui correspondent aux conditions de filtre et qui n'ont aucune classe associée.
4. Pour sélectionner la classe qui sera appliquée à l'enregistrement sélectionné, utilisez **le champ Définir la classe d'entité comme** .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les classes d'entités de plusieurs entités sont mises à jour.

Travaux planifiés pour Gouvernance, risque et conformité

Les travaux planifiés sont des éléments de travail automatisés qui peuvent être effectués à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. Les administrateurs GRC exécutent les travaux planifiés sur demande pour automatiser les tâches telles que la définition d'une classe d'entité sur les entités en fonction de la règle de classe d'entité.

À partir de la mise en Zurich production, les travaux planifiés suivants sont prévus pour GRC:

- *GRC set entity class on entities based on entity class rule*: utilisez cette tâche planifiée pour remplir la règle de classe d'entité pour plusieurs entités à la fois. Le script de la tâche planifiée vérifie toutes les règles de classe d'entité, vérifie toutes les entités pour lesquelles le champ de classe d'entité est vide et met à jour la classe d'entité pour plusieurs entités.

- *GRC set entity class on entities same as pillar*: cette tâche planifiée est fournie pour les utilisateurs de l'application GRC : Résilience opérationnelle .

  Le Résilience opérationnelle système de base comprend cinq piliers. Les piliers sont les catégories utilisées pour organiser les données de risque extraites de leurs types d'entité associés. Si l'application GRC : Résilience opérationnelle est installée dans l'instance, le champ **Pilier** affiche le pilier dans l'application auquel un type d'entité est affecté. Si une classe d'entité n'est pas définie pour le type d'entité, elle est mappée à la valeur affichée dans le champ **Pilier** à l'aide de la *GRC set entity class on entities same as pillar* tâche.

Règles de classe d'entité

Les règles de classe d'entité permettent d'affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée dans la table obtient automatiquement cette classe d'entité. Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité pour une table, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l'entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle pour la classe d'entité. Les règles de classe d'entité fournissent les catégories des entités au niveau de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

classe. L'option Règles de classe d'entité s'affiche sous Listes dans la vue de l'espace de travail. Cliquez sur une règle de classe d'entité pour afficher ses détails.

L'onglet **Détails** du formulaire Règles de classe d'entité affiche les informations suivantes :

Onglet Détails de la page Règles de classe d'entité

Champ	Description
Table	Nom de la table à laquelle la classe d'entité est associée après avoir créé une règle de classe d'entité.
Classe	Nom de la classe d'entité à associer à la table qui utilise la nouvelle règle de classe d'entité.

Filtre de règle de classe d'entité

Le filtre de règle de classe d'entité est ajouté à la page Règle de classe d'entité pour fournir des filtres supplémentaires. Auparavant, les enregistrements d'une table ne pouvaient être associés qu'à une seule classe d'entité. À l'aide du filtre de règle de classe d'entité, vous pouvez associer différentes classes aux enregistrements d'une même table.

La table **de filtre de règle de classe d'entité** affiche les informations suivantes :

Filtre de règle de classe d'entité

Champ	Description
Priorité du filtre	La priorité du filtre est la plage de la sous-classe. La classe est renseignée dans le formulaire d'entité en fonction de la priorité donnée.
Sous-classe	La sous-classe est la classe enfant de la classe parente qui s'affiche dans l'onglet Détails des règles de classe d'entité.
Condition de filtre	La condition de filtre est utilisée pour filtrer les enregistrements de la table qui définit la règle de classe d'entité. Par exemple, s'il existe deux sous-classes avec une condition différente, la classe parente est renseignée à la place des sous-classes. **Remarque :** Les sous-classes ne sont affichées dans les formulaires d'entités que si elles remplissent la même condition de filtre.

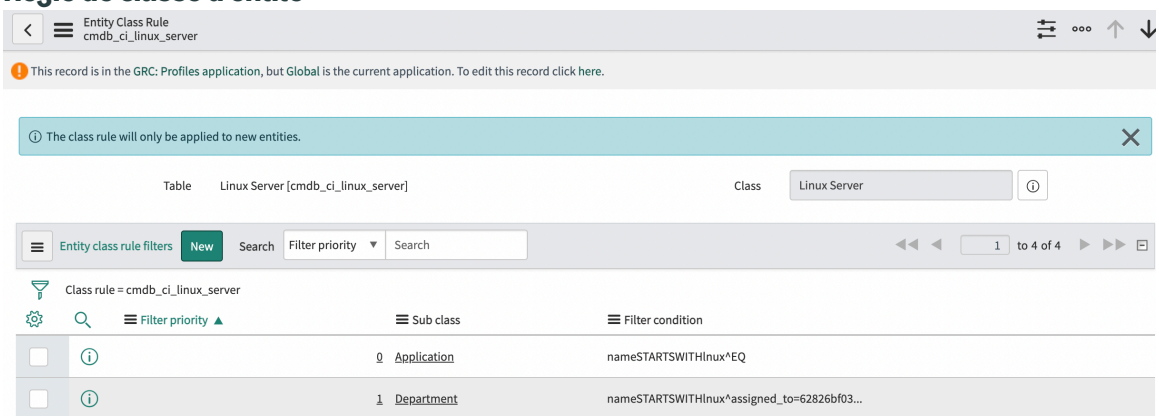
Logique d'affectation des classes d'entités

Supposons qu'il existe un enregistrement dans la table cmdb_ci_linux_server et qu'une règle de classe d'entité est associée à cette table. La règle de classe d'entité comporte les filtres de règle de classe suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle de classe d'entité



Scénario 1 : si l'enregistrement source de l'entité appartient à la table cmdb_ci_linux_server et correspond à toutes les conditions du deuxième filtre, la classe de l'entité est remplie automatiquement en tant que sous-classe, **département**.

Scénario 2 : si l'enregistrement source de l'entité appartient à la table cmdb_ci_linux_server et que son nom commence par lnux (satisfait aux deux filtres), **l'application** de sous-classe est remplie automatiquement en tant que classe d'entité.

Scénario 3 : si l'enregistrement source de l'entité ne satisfait à aucun des filtres de règle de classe, le **serveur Linux** de classe est rempli automatiquement en tant que classe d'entité.

Créer une règle de classe d'entité

Créez une règle pour une classe d'entité. Les règles de classe d'entité fournissent la classification des entités au niveau de la classe. Vous pouvez créer une règle de classe d'entité pour une classe d'entité associée à une table. Après la création de la nouvelle règle de classe d'entité, la table Règles de classe d'entité est mise à jour avec le nouvel enregistrement.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue de liste et cliquez sur **Règles de classe d'entité**.

   Remarque : Vous ne pouvez pas créer de règle de classe d'entité à partir du Conformité de l'espace de travail fichier . Vous ne pouvez le créer que dans le Interface utilisateur principale fichier .

2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page Créer une règle de classe d'entité avec l'onglet **Détails** s'affiche.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une règle de classe d'entité

Champ	Description
Table	Table à laquelle appartient la classe d'entité.
Classe	Classe associée à l'entité, telle que Unité business ou Application.

4. Pour enregistrer la règle de classe d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un filtre de règle de classe d'entité

Vous pouvez créer un filtre de règle de classe d'entité pour affecter des classes au niveau du filtre sur la même table que celle définie dans la règle de classe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue de liste et cliquez sur **Règles de classe d'entité**.

   Remarque : Vous ne pouvez pas créer de filtre de règle de classe d'entité à partir du Conformité de l'espace de travail fichier . Vous ne pouvez le créer que dans le Interface utilisateur principale fichier .

2. Sélectionnez une règle de classe d'entité dans la liste.
3. Pour ajouter un nouveau filtre de règle de classe d'entité, cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Filtres de règle de classe d'entité**.
4. Renseignez tous les champs de la table.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à la section Champs de filtre de règle de classe d'entité.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un nouvel enregistrement est créé sous l'onglet Filtres de règle de classe d'entité sur le formulaire Règle de classe d'entité.

Champs de filtre de règle de classe d'entité

Vous pouvez créer un filtre de règle de classe d'entité en remplissant les champs qui s'affichent après avoir cliqué sur l'option **Nouveau** dans la liste connexe Filtres de règle de classe d'entité.

Champs de filtre de règle de classe d'entité

Champ	Description
Table	Table remplie automatiquement à partir de la règle de classe d'entité associée.
Sous-classe	Classe d'entité à appliquer à toutes les entités dont l'enregistrement source correspond au filtre de règle de classe.
Condition de filtre	Condition permettant de filtrer les enregistrements de la table. La classe d'entité spécifiée dans la sous-classe peut être appliquée (conformément aux règles d'affectation de classe) à l'entité associée à l'un de ces enregistrements.
Priorité du filtre	Priorité du filtre. Si un enregistrement source d'une entité satisfait à une condition de filtres de règle de classe multiple, la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de filtre de règle de classe d'entité (suite)

Champ	Description
	classe est sélectionnée dans le filtre avec la priorité la plus basse. Par exemple, si vous avez deux sous-classes d'applications et de départements ayant respectivement une priorité 0 et 1, la sous-classe d'application ayant la priorité la plus faible est renseignée automatiquement dans le formulaire de règle et de contrôle.

Types d'entité

Le type d'entité est un regroupement des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez créer une hiérarchie des types d'entité au sein des classes d'entités. L'option Types d'entité s'affiche dans la vue Listes de l'espace de travail. Cliquez sur un type d'entité pour afficher ses détails.

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur le filtrage. Les types d'entité vous permettent de rechercher et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités. Les types d'entité vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans passer beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Au sein d'un type d'entité, vous pouvez affecter un propriétaire et une classe d'entité. Vous pouvez associer un objectif de contrôle et des déclarations de risque au type d'entité afin que les risques et les contrôles soient automatiquement créés pour ces entités. Pour chaque entité créée à l'aide du type d'entité, la configuration et le filtre sont appliqués de sorte que la classe d'entité et le propriétaire de l'entité soient automatiquement affectés à chaque entité.

Lorsque vous créez des types d'entité et que vous leur associez des déclarations de risque et des objectifs de contrôle, le risque et les contrôles sont automatiquement créés pour toutes les entités. L'avantage de la création de types d'entité est qu'elle élimine la nécessité de gérer plusieurs feuilles de calcul avec les risques et contrôles associés pour chaque entité. En appliquant des types d'entité, vous pouvez créer rapidement des entités à l'aide des filtres d'entité présents dans les types d'entité. Les types d'entité peuvent contenir des entités associées à différentes classes.

Le regroupement d'entités permet également de déployer et d'agréger les scores des risques après l'exécution des évaluations des risques. Pour comprendre comment les entités de regroupement contribuent au déploiement des scores de risque, prenez l'exemple suivant. Supposons qu'il existe une organisation bancaire appelée Acer Finance. Acer Finance a deux secteurs d'activité : la banque et la vente au détail. La division bancaire comporte d'autres subdivisions telles que la banque commerciale et la banque privée. Les évaluations des risques sont généralement effectuées au niveau le plus bas. Dans cet exemple, l'évaluation est effectuée aux niveaux des Services bancaires commerciaux et des Services bancaires privés. Le rapport, cependant, est fait au plus haut niveau. Cela signifie que les scores d'évaluation des risques de la banque commerciale et de la banque privée se cumulent et s'agrègent au niveau bancaire. De même, les scores de la banque et de l'investissement se déploient jusqu'au niveau de l'organisation Acer Finance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les entités de type d'entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d'entité. Dans les filtres d'entité, les conditions de filtre suivantes sont définies :

- Créez vos propres conditions : le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d'entité pour affichage. Les options de la liste connexe Filtre d'entité sous Type d'entité sont révisées de telle sorte que **Créez vos propres conditions** est identique au générateur de conditions précédent.
- Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies : une nouvelle option est introduite en tant que **sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** qui utilisent les requêtes de Configuration Management Database (CMDB).

L'onglet Détails de la page Type d'entité affiche les informations suivantes :

- Nom
- Score de conformité (%)
- Condition de case à cocher à afficher si le type d'entité est actif
- Description

La page Type d'entité affiche les listes connexes suivantes :

Listes connexes dans la section Type d'entité

Liste connexe	Description
Entités	Informations sur les entités : • Entité • Description • Classe • Propriété de • Évaluation résiduelle • Score de conformité (%)
Filtres d'entité	Informations sur les filtres d'entité : • Type de filtre d'entité • Table • Condition de filtre • Utiliser le champ de propriétaire • Champ de propriétaire
Cadres du risque	Détails du cadre de travail des risques. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nouvel enregistrement de cadres du risque.
Déclarations de risque	Détails des déclarations de risque telles que la définition du risque, le cadre de travail, la catégorie et la description.
Politiques	Détails des politiques telles que le nombre, le nom, le type, le propriétaire, l'état, la date de début de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes dans la section Type d'entité (suite)

Liste connexe	Description
	validité, la date de fin de validité et le pourcentage du score de conformité.
Objectifs de contrôle	Détails des objectifs de contrôle tels que l'objectif de contrôle, la catégorie, le type, la classification et le pourcentage du score de conformité.
Filtres d'entité	Détails du filtre d'entité, tels que le type de filtre d'entité, la table, la condition de filtre, la requête, les objets d'informations, l'utilisation du champ de propriétaire, le champ de propriétaire.
Exceptions de politique	Détails des exceptions de politique.
Références du contenu	Détails des références de contenu.
Évaluations de la confidentialité	Détails des évaluations de la confidentialité pour le type d'entité.
Pièces jointes	Pièces jointes associées au type d'entité affichées dans le panneau latéral.

Créer un type d'entité

Créez un type d'entité pour les entités de votre système. Les types d'entité vous permettent de rechercher et de créer de nouvelles entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez créer une hiérarchie des types d'entité au sein des classes d'entités.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue de listes et cliquez sur **Types d'entités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page Créer un nouveau type d'entité avec l'onglet **Détails** s'affiche.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

Onglet Détails de la page Créer un nouveau type d'entité

Champ	Description
Nom	Nom du type d'entité.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) affecté au type d'entité.
Actif	Option permettant de définir le type d'entité comme actif.
Description	Description du type d'entité.

4. Pour enregistrer le type d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous enregistrez le type d'entité, les autres listes connexes s'affichent sur la page Type d'entité. Mettez à jour les listes connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Détails
- Entités
- Filtres d'entité
- Cadres du risque
- Déclarations de risque
- Politiques
- Objectifs de contrôle
- Exceptions de politique
- Références du contenu
- Évaluations de la confidentialité

Consultez Une entité dans la vue de l’espace de travail pour plus d'informations.

5. Pour enregistrer le type d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Filtres d'entité

Les types d’entité vous permettent de rechercher et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Les types d’entité incluent des filtres d’entité prédéfinis qui définissent les données à afficher dans l’interface utilisateur. Le filtre d’entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d’entité pour l’affichage.

Les entités de type d’entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d’entité. Vous pouvez créer un filtre d’entité en accédant à l’onglet Types d’entité sous la vue Liste.

Les options de l’onglet **de filtre Entité** sous le type d’entité sont révisées de sorte que le générateur de conditions **Créer vos propres conditions** utilise la même option que celle utilisée dans le générateur de conditions précédent. En outre, la nouvelle option **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** exploite les requêtes CMDB (Configuration Management Database). Les options suivantes sont maintenant disponibles dans la liste connexe Filtres d’entité sous Type d’entité :

- Construisez vos propres conditions.
- Sélectionnez parmi des requêtes prédéfinies à l’aide du générateur de requêtes CMDB (Configuration Management Database).

L’onglet **Filtres d’entité** affiche les informations suivantes :

- Type de filtre d’entité : type de filtre d’entité tel que Créez vos propres conditions ou Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies.
- Table : table contenant les enregistrements à interroger, par exemple les sn_audit_advanced_auditable_unit.
- Condition de filtre : conditions de filtre pour la table source afin de générer des entités.
- Utiliser le champ de propriétaire : utilisez le propriétaire par défaut pour affecter des risques à un seul utilisateur lorsque le champ de propriétaire est vide.
- Champ de propriétaire : personne propriétaire de toutes les nouvelles entités générées à partir du type d’entité. Identifiez le champ de référence utilisateur sur la table source pour identifier automatiquement les propriétaires des risques et des contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le nouveau champ Classe d'entité dans les filtres d'entité sous le type d'entité pour affecter une classe d'entité à un filtre d'entité. Lorsque vous utilisez un filtre d'entité pour créer une entité, une classe d'entité lui est automatiquement affectée.

Créer un filtre d'entité

Créez un filtre d'entité sous un type d'entité dans la vue de l'espace de travail. Les entités de type d'entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d'entité. Le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d'entité pour l'affichage.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'une des conditions de filtre suivantes pour le type d'entité :

- Créez vos propres conditions
- Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue de listes et cliquez sur **Types d'entités**.
2. Cliquez sur un type d'entité dans la liste et accédez à l'onglet **Filtres d'entité** .
3. Pour créer un filtre d'entité, cliquez sur **Nouveau**.
   La page Créer un filtre d'entité s'affiche.
4. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

Formulaire Créer un filtre d'entité dans l'onglet Détails

Champ	Description
Filtrer pour	
Type d'entité	Nom du type d'entité sous lequel le nouveau filtre d'entité est créé.
Conditions de filtres	
Type de filtre d'entité : **Créez vos propres conditions**	Type de filtre d'entité utilisé pour filtrer les données. Utilisez le générateur de requêtes CMDB (Configuration Management Database) pour créer votre propre requête. La Base de données de gestion des configurations (CMDB) est utilisée pour rechercher les entités dans la base de données. Elle fournit les méthodes de filtrage suivantes : ○ **Créez vos propres conditions** ○ **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** Effectuez les étapes suivantes pour le type de filtre d'entité **Créer vos propres conditions** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	a. Dans le champ **Type de filtre d'entité** , sélectionnez le type de filtre d'entité **Créer vos propres conditions**. **b.** Dans le champ **Table** , sélectionnez une table dans la liste renseignée. **c.** Dans le champ **Condition de filtre** , cliquez sur **Définir les conditions**, créez une condition de filtre, cliquez sur **Définir** et affichez les résultats correspondants.
Type **de filtre d'entité : sélectionner à partir d'une option de requêtes prédéfinies**	Requête prédéfinie pour définir le périmètre de l'entité. Effectuez les étapes suivantes pour l'option **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** : **a.** Dans le champ **Requête** , sélectionnez une requête prédéfinie, telle que **Applications d'entreprise utilisant un objet d'informations** , applicable à l'entité sélectionnée. Table associée à l'entité lorsqu'une requête prédéfinie est sélectionnée. La table est automatiquement renseignée. **b.** Dans le champ **Objets d'informations** , sélectionnez uniquement les applications et les processus auxquels des objets d'informations sont associés. Pour ajouter d'autres objets d'informations, cliquez sur **Objets d'informations** et saisissez des objets d'informations tels que E-mail. **Remarque :** Pour utiliser une requête CMDB prédéfinie pour la définition du champ d'application d'entité, les administrateurs GRC doivent affecter la balise **de définition du champ d'application GRC** à la requête CMDB sélectionnée. En tant qu'utilisateur sn_grc.admin, accédez à **Administration des > de politique et de conformité > les propriétés GRC** ou accédez à **Administration des risques > les propriétés de GRC** dans une instance, définissez la propriété **Activer la définition du champ d'application de l'entité pour la requête CMDB** sur **Oui** et cliquez sur **Enregistrer**.
Affectation	
Classe d'entité	Classe d'entité à associer au type d'entité. Vous pouvez maintenant affecter une classe d'entité à un filtre d'entité sous Type d'entité. Lorsqu'une nouvelle entité est créée à l'aide d'un filtre d'entité, une classe d'entité lui est automatiquement affectée.
Utiliser le champ de propriétaire	Option permettant d'utiliser le champ de propriétaire. Le propriétaire est le propriétaire du risque identifié associé au type d'entité. Cette condition utilise les informations du champ **Propriétaire** dans la requête. Lorsque la case à cocher de ce champ est sélectionnée, les champs suivants s'affichent : ○ **Champ Propriétaire** : sélectionnez une table avant de modifier le champ Propriétaire. Sélectionnez ensuite le propriétaire à associer au nouveau filtre d'entité. ○ **Champ Propriétaire par défaut** : sélectionnez un propriétaire par défaut dans la liste. ○ **Champ de propriétaire vide** : sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ **Créer** : créer un propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Ne pas créer** : ne pas créer de propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Utiliser la valeur par défaut** : utilisez le propriétaire par défaut pour le filtre d'entité.
Pièces jointes	Pièces jointes associées à l'entité qui s'affichent dans le panneau latéral.

5. Pour enregistrer le filtre d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un filtre d'entité dans le Interface utilisateur principale

Créez un filtre d'entité sous un type d'entité dans l'interface utilisateur classique. Le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d'entité pour l'affichage. Si les entités appartiennent à une application, les utilisateurs qui ont accès à la classe d'entité associée à l'entité peuvent uniquement afficher ces entités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur classique, accédez au **Types d'entité** liste.
2. Cliquez sur un type d'entité dans la liste et accédez à l'onglet **Filtres d'entité** .
3. Pour créer un filtre d'entité, cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Créer un filtre d'entité

Champ	Description
Type d'entité	Nom du type d'entité.
Type de filtre d'entité	Type du filtre d'entité. Les options sont les suivantes : ○ **Créez vos propres conditions** ○ **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies**
Table	Nom de la table à partir de laquelle les enregistrements sont filtrés.
Condition de filtre	Conditions de filtre qui affichent les résultats correspondants.
Classe d'entité	Classe d'entité pour le type d'entité.
Utiliser le champ de propriétaire	Option permettant d'utiliser les informations du champ **Propriétaire** dans la requête. Le propriétaire est le propriétaire du risque identifié associé au type d'entité. Lorsque cette option est sélectionnée, les champs suivants s'affichent : ○ **Champ Propriétaire** : sélectionnez une table avant de modifier le champ Propriétaire. Sélectionnez ensuite le propriétaire à associer au nouveau filtre d'entité. ○ **Champ Propriétaire par défaut** : sélectionnez un propriétaire par défaut dans la liste. ○ **Champ de propriétaire vide** : sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ **Créer** : créer un propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Ne pas créer** : ne pas créer de propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Utiliser la valeur par défaut** : utilisez le propriétaire par défaut pour le filtre d'entité.

4. Pour enregistrer le filtre d'entité, cliquez sur **Soumettre**.

Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous pouvez appliquer un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités associées aux classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques de l'entreprise.

Prenons l'exemple suivant. Supposons que le chef de produit de votre organisation souhaite consulter uniquement l'état des applications d'entreprise financières les plus critiques. Si vous avez créé une hiérarchie ou un ensemble de niveaux pour les entités, vous pouvez filtrer les entités de niveau 1 et présenter les données requises. Chaque classe d'entité ne peut appartenir qu'à un seul niveau.

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez mieux comprendre comment vos entités de niveau inférieur affectent vos entités de niveau supérieur. Par exemple, supposons que vous avez créé une hiérarchie d'entités où l'activité est de niveau 1, l'application de niveau 2 et l'actif informatique de niveau 3. Par conséquent, les risques des entités de niveau 3 affectent les entités de niveau 2 et cela affecte à son tour le niveau 1. Ce déploiement ou cette agrégation fournit des scores de risque précis.

L'option Niveaux d'entité s'affiche dans la vue Listes de l'espace de travail. Cliquez sur un niveau d'entité pour afficher ses détails. L'onglet **Détails** de la page Niveaux d'entité affiche les informations suivantes :

Onglet Détails de la page Niveaux d'entité

Champ	Description
Étiquette	Étiquette du niveau d'entité affiché dans l'interface utilisateur, tel que Application ou Entreprise.
Niveau hiérarchique	Niveau de niveau du niveau d'entité, tel que 15 ou 20.
Nom	Nom du niveau d'entité tel que l'application ou l'entreprise.

Créer un niveau d'entité

Créez un niveau d'entité pour les classes d'entités de votre organisation. Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous pouvez appliquer un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Le niveau hiérarchique s'applique à toutes les entités associées aux classes d'entités.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_grc.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Administration** > **Niveaux d'entité** dans le Interface utilisateur principale.
   La liste des niveaux d'entité s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page Créer un niveau d'entité avec l'onglet **Détails** s'affiche. Le menu de navigation de fils d'Ariane s'affiche en haut de la page.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

Onglet Détails du formulaire Niveau d'entité

Champ	Description
Étiquette	Étiquette du nouveau niveau d'entité.
Niveau hiérarchique	Niveau pour le nouveau niveau d'entité.
Nom	Nom du nouveau niveau d'entité.
Pièces jointes	Pièces jointes associées à l'entité affichées dans le panneau latéral.

4. Pour enregistrer le niveau d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Affichage et mise à jour des Gouvernance, risque et conformité exceptions

Signalez les exceptions, car il est essentiel pour les entreprises d'identifier et de résoudre rapidement les problèmes clés des processus business avant qu'ils ne deviennent un problème. L'utilisation d'exceptions pour gérer les erreurs présente des avantages par rapport aux techniques traditionnelles de gestion des erreurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un rapport d'exception est un document qui répertorie les instances dans lesquelles les performances réelles s'écartent des attentes. GRC L'exception est une aptitude qui vous permet d'enregistrer ou d'associer des exceptions métier à GRC des objets tels que des citations, des facteurs automatisés, etc. Chaque enregistrement d'exception comporte des détails tels que la catégorie de l'exception, l'enregistrement dans la table et le champ auquel l'exception est associée. L'administrateur peut afficher la liste des exceptions et les résoudre. Chaque fois qu'une exception est émise, la solution pour résoudre l'exception est également indiquée dans la description de l'exception. L'administrateur utilise la solution proposée pour résoudre l'exception. Un exemple d'exception est lorsqu'un utilisateur n'a pas configuré de méthodologie d'évaluation des risques, mais essaie d'effectuer une évaluation d'objet. Lorsqu'un administrateur résout un type d'exception, toutes les autres exceptions similaires sont résolues.

Procédure

1. Accédez à la **Exceptions GRC** > **Rapport d'exception**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'exception que vous souhaitez résoudre.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'exception

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'exception soulevée.
Catégorie d'exception	Catégorie à laquelle une exception appartient. Les choix possibles sont les suivants : ○ Configuration : Exemple : un administrateur des risques tente de configurer un formulaire et de donner à un utilisateur l'autorisation d'effectuer une tâche pour laquelle l'utilisateur ne dispose pas du rôle approprié. ○ Exécution : Exemple : lorsqu'un élément s'exécute automatiquement, comme un indicateur.
État	État d'exception. L'état par défaut est **Ouvert**.
Application	Application à laquelle appartient l'exception.
Description	Description détaillée de l'exception et de la solution possible pour la résolution.
Détails de l'enregistrement des exceptions	
Table source	Table sur laquelle l'exception s'est produite.
Référence à l'enregistrement	Enregistrement sur lequel l'exception s'est produite. Par exemple, une exception est levée sur une réponse d'instance d'évaluation des risques.
Référence de colonne	La colonne qui contient l'enregistrement.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Notes sur la résolution de l'exception ou toute autre information supplémentaire.
Activités	Affiche le flux d'activités sur l'exception.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** après avoir modifié l'état de l'exception.
5. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement.

Tableau de bord de direction de cybersécurité pour les responsables de la sécurité de l'information

Le tableau de bord de direction de cybersécurité fournit au responsable de la sécurité de l'information une vue d'ensemble complète du score de posture de sécurité d'une organisation. Toutefois, les utilisateurs de conformité et de risque peuvent utiliser la page Risque et conformité pour obtenir une vue d'ensemble de toutes les GRC mesures.

Pour accéder au tableau de bord Risque et conformité et aux limitations de contrôle d'accès, reportez-vous à la section Tableau de bord de risque et conformité pour GRC : Mesures .

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités du tableau de bord Direction de cybersécurité, reportez-vous à la section Tableau de bord de direction de cybersécurité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Advanced Application Risk (risque avancé)Gouvernance, risque et conformité

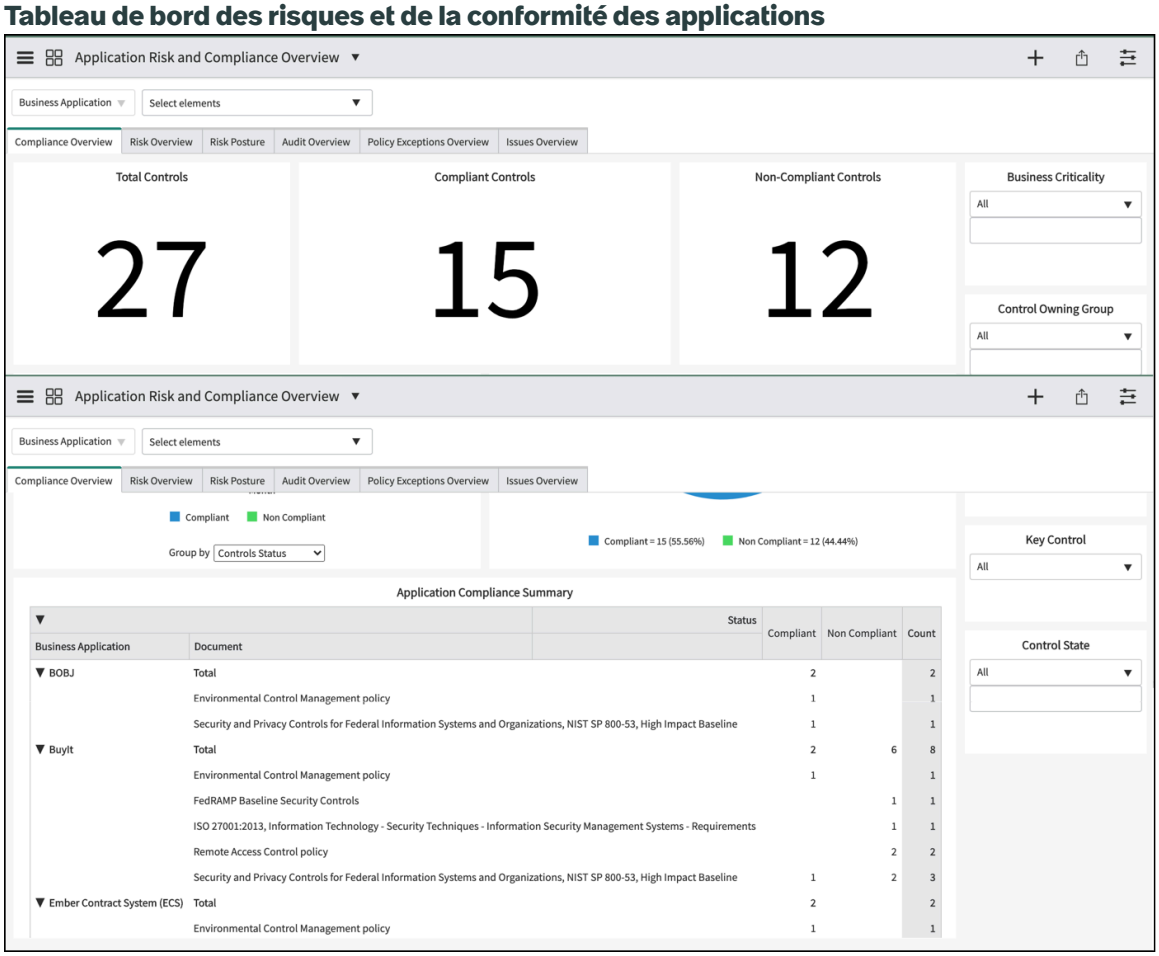
Le GRC **tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** fournit la vue la plus récente des aspects liés aux risques et à la conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise.

Le tableau de bord des risques de l'application est utile pour le directeur des systèmes d'information (DSI) et les propriétaires d'applications. Ces deux utilisateurs doivent disposer des rôles sn_compliance.reader, sn_risk.reader et sn_audit.user pour afficher le tableau de bord. Accédez à la **Tableau de bord GRC avancé** > **Tableau de bord des risques de l'application**. Le **tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** s'affiche.

Remarque : Pour pouvoir afficher ce tableau de bord, vous devez activer les modules d'extension GRC : Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) et GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance).

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications vous fournit un rapport détaillé sur la situation de risque et de conformité de toutes les applications d'entreprise d'une organisation.

Tableau de bord des risques et de la conformité des applications



Ce tableau de bord met en évidence les éléments suivants :

- Impact des applications en cours d'utilisation sur la conformité.
- Situation vis-à-vis du risque des applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État de l'activité de rattrapage et d'exceptions des problèmes.
- Activité d'audit autour des applications et de leur état.

Ce tableau de bord fournit des réponses aux questions suivantes qui intéressent le DSI et le propriétaire de l'application :

1. Quelles sont les applications clés, et sont-elles toutes opérationnelles et fournissent-elles les services requis de manière optimale ?
2. Quelles sont les politiques et les documents de référence auxquels les applications doivent être conformes ? Les applications sont-elles conformes à ces égards ?
3. Quels sont les risques auxquels sont confrontées les applications ? L'un d'entre eux est-il élevé pour soulever une préoccupation ? Y a-t-il suffisamment d'atténuations en place ? Y a-t-il des contrôles adéquats en place et fonctionnent-ils efficacement ?
4. Pour les applications qui doivent être corrigées, les corrections sont-elles effectuées à temps, conformément aux accords sur les niveaux de service (SLA) ? Quelles sont les applications qui génèrent le plus grand nombre de problèmes ?
5. Des exceptions sont-elles souvent demandées sur les demandes et pourquoi ? Sont-ils dans des limites gérables ?
6. Les applications doivent-elles être auditées à un moment ou à un autre ? Comment les applications se sont-elles comportées lors de ces audits ?

Le tableau de bord propose différentes représentations, telles que des histogrammes, des graphiques en anneau et des graphiques de tendances. Les propriétaires d'applications peuvent utiliser différents filtres sur le tableau de bord pour afficher les rapports liés aux applications d'entreprise qu'ils possèdent, tels que les applications d'entreprise critiques, les contrôles obligatoires liés à une application d'entreprise spécifique ou les problèmes de priorité élevée, entre autres.

Vue d'ensemble de la conformité

L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Total des contrôles : ce rapport fournit le nombre total de contrôles actifs.
- Contrôles conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas à l'état Brouillon ou Mis hors service.
- Contrôles non conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas dans l'état Brouillon ou Mis hors service.
- État de la conformité par mois : ce rapport fournit le nombre de contrôles actifs par mois.

> **Remarque :** Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou application d'entreprise.

- % de conformité : ce rapport fournit le pourcentage des différents états des contrôles actifs tels que Conforme, Non conforme et Non applicable.
- Résumé de la conformité des applications : ce rapport fournit un résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Application d'entreprise
- Criticité opérationnelle
- Propriétaire de l'entité
- Application de la loi, comme des contrôles obligatoires ou volontaires
- Contrôle clé
- État de contrôle
- Groupe propriétaire du contrôle

Vue d'ensemble du risque

L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. L'onglet Vue d'ensemble des risques fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Carte thermique des risques par criticité de l'application : ce rapport affiche la carte thermique des risques liés aux applications en fonction de la criticité des applications par rapport à l'évaluation des risques de l'application.
- Vue d'ensemble des tâches de réponse aux risques : ce rapport affiche les tâches de réponse créées pour un risque et différents états de ces tâches.

  Remarque : Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de réponse aux risques, score calculé du risque, réponse au risque affectée à ou application d'entreprise.

- Résumé des risques de l'application : ce rapport affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à la cote de risque globale de l'application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans le présent rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés.
- État des contrôles d'atténuation des risques de l'application : ce rapport fournit des informations sur les risques d'une application et les contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L'état des contrôles ne doit pas être brouillon ou mis hors service. Les risques pour une seule année sont affichés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Criticité
- Cotes de risque
- Propriétaire de l'application
- Propriétaire de l'entreprise

Situation vis-à-vis du risque

L'onglet Situation vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. L'onglet Situation vis-à-vis du risque fournit des informations sur l'exposition aux risques des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise. L'onglet Situation vis-à-vis du risque affiche les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques très élevés : ce rapport affiche les risques très élevés d'une application.
- Risques élevés : ce rapport affiche les risques élevés d'une application.
- Risques modérés : ce rapport affiche les risques modérés d'une application.
- Expirations des tâches d'acceptation : ce rapport affiche les tâches d'acceptation de réponse aux risques qui ont une date d'expiration le jour, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tendance des risques contributifs : ce rapport affiche la tendance des risques directement associés aux applications d'entreprise et leur performance sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans le présent rapport.

Vue d'ensemble de l'audit

L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. L'onglet Vue d'ensemble de l'audit fournit une vue d'ensemble des activités d'audit et d'audit liées aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Engagements d'audit ouverts : ce rapport affiche le nombre d'engagements d'audit à l'état ouvert.
- Contrôles inefficaces : ce rapport affiche le nombre de contrôles inefficaces pour un engagement d'audit.
- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes ouverts pour un engagement d'audit.
- Problèmes échus : ce rapport affiche le nombre de problèmes d'audit échus pour une application.
- Engagements d'audit à venir : ce rapport affiche le nombre mensuel des engagements d'audit à venir.
- Problèmes ouverts par engagements d'audit : ce rapport affiche le nombre mensuel des problèmes d'audit ouverts.
- Problèmes passés arrivés à échéance par engagements d'audit : ce rapport affiche les problèmes d'audit passés arrivés à échéance sur une période.
- Contrôles inefficaces par engagements d'audit : ce rapport affiche les informations relatives aux engagements d'audit et aux contrôles inefficaces associés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Engagement de l'audit
- Criticité

Vue d'ensemble des exceptions de politique

L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouvelles exceptions : Ce rapport fournit des renseignements sur les nouvelles exceptions demandées.
- Exceptions approuvées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions approuvées.
- Exceptions rejetées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions rejetées.
- Exceptions expirées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions expirées.
- Exceptions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les exceptions en attente d'approbation et qui arrivent à échéance à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours.
- Extensions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les extensions en attente d'approbation et dues à la date actuelle, à la semaine en cours, au mois en cours et au trimestre en cours
- Expirations d'exceptions à venir : ce rapport fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d'expirer et qui arrivent à échéance à la date actuelle, le lendemain de la date actuelle, la semaine en cours, la semaine suivant la semaine en cours et le mois en cours.
- Exceptions demandées par rapport à Approuvé : ce rapport fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d'exceptions approuvées par mois.

Vue d'ensemble des problèmes

L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques ou le module d'extension Gestion de la politique et de la conformité . L'onglet Vue d'ensemble des problèmes fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes à l'état ouvert.
- Problèmes à priorité critique : ce rapport affiche le nombre de problèmes à priorité critique.
- Problèmes de priorité élevée : ce rapport affiche le nombre de problèmes de priorité élevée.
- Problèmes acceptés : ce rapport affiche le nombre de problèmes acceptés.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance.
- Problèmes à résoudre : ce rapport affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tâches de rattrapage à terminer : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être terminées à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période donnée.
- Tâches de rattrapage passées arrivées à échéance : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage passées arrivées à échéance sur une période donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tendance de création de problème : ce rapport affiche la tendance de création des problèmes sur une période donnée.
- Tendance de clôture des problèmes : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée.
- Tendance de création des tâches de remédiation : ce rapport affiche la tendance de création des tâches de remédiation sur une période.
- Tendance de fermeture des tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont fermées sur une période.

GRC Tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences

Utilisez le tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences pour suivre les GRC tendances d'utilisation des licences et l'utilisation prévue pour le mois prochain. Vous pouvez afficher les nombres agrégés de consommation de licences dans différentes familles de produits. Vous pouvez également rechercher des rôles pour identifier leur traitement de licence combiné GRC lorsque ces rôles sont affectés à un utilisateur.

Le GRC tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences affiche les nombres agrégés mensuels de consommation de licences dans différentes familles de produits, y compris Gestion intégrée des risques, Gestion de la continuité d'activité et Gestion de la confidentialité.

Vous devez disposer du rôle de propriétaire du produit (sn_irm_shared_cmn.product_owner) pour accéder au tableau de bord. Accédez à la **Tous** > **Vue d'ensemble de la gestion des licences GRC** > **Tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences**.

GRC Onglets du tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences

Le GRC tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences comporte les trois onglets suivants :

- Consommation de licence : affiche l'utilisation de la licence, l'analyse des tendances d'utilisation à l'aide d'un filtre pour la famille de produits et l'utilisation de la licence mois après mois.
- Utilisation estimée du mois suivant : affiche l'utilisation estimée de la licence pour le mois suivant en fonction uniquement des rôles actuels attribués aux utilisateurs.
- Attribution de rôle au mappage de la gestion des licences : affiche le mappage des licences des rôles par défaut GRC , le traitement des licences utilisateurs, le traitement des licences pour les utilisateurs qui font partie d'un groupe d'utilisateurs en fonction des rôles affectés au groupe d'utilisateurs et le traitement des licences basé sur la combinaison de plusieurs rôles.

Onglet Consommation de licence

Nom	Description
Opérateur IRM	Nombre d'opérateurs IRM pour le mois précédent. **Remarque :** La carte Opérateur IRM n'est disponible que lorsque Opérateur IRM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** .
Opérateur IRM Lite	Nombre d'opérateurs IRM Lite pour le mois précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Consommation de licence (suite)

Nom	Description
	Remarque : La carte Opérateur IRM Lite est disponible uniquement lorsque l'opérateur IRM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC: Business User – Lite est installée.
Opérateur PRM	Nombre d'opérateurs PMR pour le mois précédent. **Remarque :** La carte Opérateur PMR est disponible uniquement lorsque Opérateur PMR est sélectionné dans le champ **Famille de produits** .
Opérateur PRM Lite	Nombre d'opérateurs PRM Lite pour le mois précédent. **Remarque :** La carte Opérateur PRM Lite est disponible uniquement lorsque l'opérateur PRM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC utilisateur : Privacy Lite User est installée.
Opérateur BCM	Nombre d'opérateurs BCM pour le mois précédent. **Remarque :** La carte Opérateur BCM n'est disponible que lorsque Opérateur BCM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** .
Opérateur BCM Lite	Nombre d'opérateurs BCM Lite pour le mois précédent. **Remarque :** La carte Opérateur BCM Lite est disponible uniquement lorsque Opérateur BCM est sélectionné dans le champ Famille de **produits** et que l'application GRC: Business Continuity Management User - Lite est installée.
Analyse des tendances d'utilisation	Affiche les modèles d'utilisation de différents types de licences sur une période spécifiée. Utilisez ces informations pour suivre les changements et les tendances de la consommation de licences dans le temps. En outre, vous pouvez filtrer la tendance d'utilisation en fonction de plages de dates prédéfinies ou personnalisées.
Utilisation de la licence mois après mois	Affiche les 12 derniers mois d'utilisation de différents types de licence, y compris leurs périodes de régularisation et leurs nombres. Sélectionnez les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Consommation de licence (suite)

Nom	Description
	nombres pour afficher des informations détaillées telles que l'utilisateur, la famille d'applications sous licence, le type de gestion des licences et les rôles de contribution de licence.

Colonnes Utilisation de la licence

Nom	Description
Utilisateur	Affiche le nom d'utilisateur.
Famille d'applications sous licence	Affiche la famille sous licence à laquelle l'utilisateur appartient.
Type de gestion des licences	Indique si le type de gestion des licences est basé sur l'utilisation ou sur les rôles.
Rôles de contribution de licence	Affiche tous les rôles qui contribuent au traitement de la licence de l'utilisateur.

Utilisation estimée pour le mois suivant

Nom	Description
Opérateur IRM	Nombre estimé d'opérateurs IRM pour le mois suivant. **Remarque :** La carte Opérateur IRM n'est disponible que lorsque Opérateur IRM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** .
Opérateur IRM Lite	Nombre estimé d'opérateurs IRM Lite pour le mois suivant. **Remarque :** La carte Opérateur IRM Lite est disponible uniquement lorsque l'opérateur IRM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC: Business User – Lite est installée.
Opérateur PRM	Nombre estimé d'opérateurs PRM pour le mois prochain. **Remarque :** La carte Opérateur PMR est disponible uniquement lorsque Opérateur PMR est sélectionné dans le champ **Famille de produits** .
Opérateur PRM Lite	Nombre estimé d'opérateurs PRM Lite pour le mois prochain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation estimée pour le mois suivant (suite)

Nom	Description
	Remarque : La carte Opérateur PRM Lite est disponible uniquement lorsque l'opérateur PRM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** et que l'application GRC utilisateur : Privacy Lite User est installée.
Opérateur BCM	Nombre estimé d'opérateurs BCM pour le mois prochain. **Remarque :** La carte Opérateur BCM n'est disponible que lorsque Opérateur BCM est sélectionné dans le champ **Famille de produits** .
Opérateur BCM Lite	Nombre estimé d'opérateurs BCM Lite pour le mois prochain. **Remarque :** La carte Opérateur BCM Lite est disponible uniquement lorsque Opérateur BCM est sélectionné dans le champ Famille de **produits** et que l'application GRC: Business Continuity Management User - Lite est installée.
Allocation du rôle d'utilisateur	Fournit une vue d'ensemble des utilisateurs, de la famille d'applications sous licence à laquelle ils sont associés et des rôles qui leur sont affectés. Utilisez ces informations pour visualiser l'utilisation estimée de la licence pour le mois suivant en fonction des allocations de rôle actuelles à chaque utilisateur.

Attribution de rôle au mappage des licences

Nom	Description
Traitement des licences des rôles par défaut	Fournit une vue d'ensemble des rôles par défaut GRC et de la famille d'applications sous licence avec laquelle ils sont mappés. Voir quelle licence est liée au rôle GRC par défaut vous aide à identifier le traitement de licence approprié pour chaque rôle.
Traitement de licence du(des) groupe(s) d'utilisateurs	Affiche le traitement de licence d'un utilisateur spécifique. Vous pouvez rechercher des utilisateurs pour voir à quelle famille d'applications sous licence ils appartiennent en fonction des rôles qui leur sont affectés. Vous aide à comprendre le traitement des licences d'un utilisateur lorsqu'il est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attribution de rôle au mappage des licences (suite)

Nom	Description
	ajouté à un groupe d'utilisateurs en fonction des rôles qui sont affectés au groupe d'utilisateurs.
Traitement des licences basé sur les rôles	Affiche le traitement de licence pour une combinaison spécifique de rôles. Vous pouvez rechercher des rôles pour identifier leur traitement de licence combiné GRC lorsque ces rôles sont affectés à un utilisateur. **Remarque :** Les résultats combinés du traitement des licences de rôle sont basés sur les droits de licence client et les applications installées.

L'illustration suivante présente les onglets, sections et cartes disponibles sur le tableau de bord récapitulatif de la gestion des GRC licences :

GRC Tableau de bord récapitulatif de la gestion des licences



Afficher la hiérarchie de rôles d'un utilisateur

La carte de nœud de hiérarchie des rôles affiche la relation entre les rôles de contribution de licence pour les utilisateurs basés sur les rôles et fournit un aperçu du traitement de la gestion des licences d'un utilisateur.

Si un utilisateur se voit attribuer un rôle direct doté de rôles enfants, il hérite de toutes les autorisations des rôles enfants. Dans ce cas, le traitement de la licence de l'utilisateur dépend de la combinaison des rôles.

GRC Les utilisateurs peuvent utiliser les licences en fonction de l'utilisation ou des rôles. Si l'utilisation de la licence est basée sur l'utilisation, il n'y a pas de hiérarchie des rôles pour l'utilisateur sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

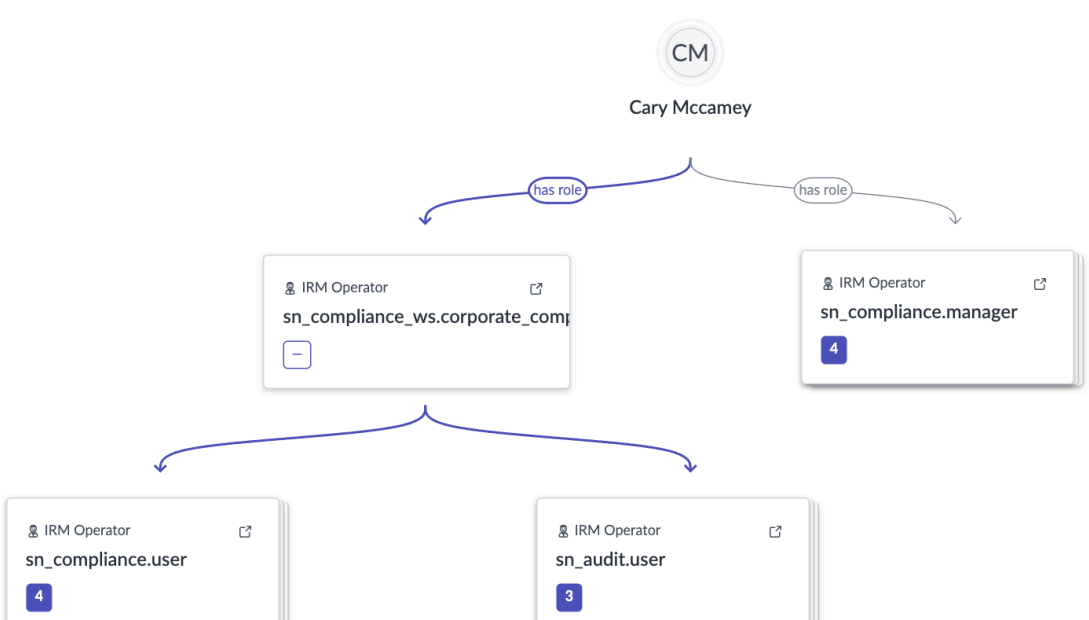
Pour afficher la hiérarchie des rôles d'un utilisateur, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Dans le tableau de bord récapitulatif de la GRC gestion des licences, sous l'onglet Consommation de licence, sélectionnez le nombre d'utilisateurs, puis un utilisateur et **sélectionnez Afficher la hiérarchie des rôles**.
- Dans le tableau de bord récapitulatif de la GRC gestion des licences, sous l'onglet Utilisation estimée pour le mois prochain, sélectionnez le nombre d'utilisateurs, puis un utilisateur et **sélectionnez Afficher la hiérarchie des rôles**. Vous pouvez également sélectionner un utilisateur sous Allocation du rôle d'utilisateur, puis sélectionner **Afficher la hiérarchie des rôles**.

La carte de nœud de hiérarchie des rôles affiche les relations enfants d'un utilisateur. Si plusieurs rôles sont affectés à un utilisateur, la carte des nœuds de la hiérarchie des rôles affiche la hiérarchie entière.

Remarque : Votre consommation de licences est calculée en fonction des rôles sous licence disponibles au moment du calcul. Les mêmes rôles peuvent ne pas être disponibles au moment où vous affichez la carte de nœuds de hiérarchie des rôles.

L'illustration suivante montre un exemple de carte de nœud pour l'utilisateur Cary Mccamey. Cary a les rôles sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst et sn_compliance.manager. Le rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst contient les rôles sn_compliance.user et sn_audit.user. La sélection du nombre sur chaque nœud l'élargit davantage.



Configurer des modèles de documents à l'aide du concepteur de documents avec le complément Word

Configurez les modèles de rapport d'audit à l'aide du ServiceNow complément Concepteur de document avec Word.

Effectuez les étapes suivantes pour configurer correctement le ServiceNow complément Concepteur de document avec Word et créer vos modèles de rapports d'audit.

Configurer des modèles pour le concepteur de document

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Configurez le modèle pour spécifier les champs à partir desquels les données doivent être obtenues et affichées sur le rapport d'audit.

Créer des relations avec les données

Créez un chemin d'accès pour passer d'un enregistrement dans la configuration du modèle à n'importe quelle table dont vous avez besoin. Lorsque vous créez ces parcours, vous pouvez obtenir les données nécessaires à partir de chacun de ces parcours dans votre modèle de rapport d'audit.

Créer des configurations de contenu

Définissez les données que vous souhaitez afficher ou extraire, qu'il s'agisse d'une liste d'enregistrements ou d'une agrégation lors de la création d'un rapport d'audit. Par exemple, indiquez si vous souhaitez afficher une liste des tâches de rattrapage ou la liste des cinq problèmes de priorité élevée. Un maximum de 200 enregistrements peut être extrait de n'importe quelle table.

Paramétrer la configuration de génération de rapports de Microsoft 365

Configurez les enregistrements de configuration de génération de rapports de Microsoft 365 pour spécifier les points de données et les rapports que vous souhaitez importer dans un document Microsoft Word à des fins de génération de rapports de divulgation.

Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un enregistrement de configuration Microsoft 365

Ajoutez des filtres de génération de rapports supplémentaires pour spécifier à un niveau granulaire quelles données doivent être importées dans le rapport de divulgation à partir d'une table.

Installer le ServiceNow complément Concepteur de document

Installez ServiceNow le complément Concepteur de document sur votre Microsoft Word document. Ce complément est requis pour créer des modèles d'audit et CAM de rapport.

Créer un modèle de rapport d'audit à l'aide ServiceNow du concepteur de document

Utilisez les configurations de modèles pour créer des espaces réservés pour un modèle de rapport d'audit adapté à vos besoins.

Configurer des modèles pour le concepteur de document

Configurez le modèle pour spécifier les champs à partir desquels les données doivent être obtenues et affichées sur le rapport d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_audit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Rapport d'audit** > **Configurations de modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du modèle

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du modèle. Par exemple, vous pouvez spécifier la configuration du modèle d'engagement.
Domaine d'entreprise	Domaine à partir duquel le modèle est configuré. Dans cet exemple, il est défini sur **Audit**.
Table	Table sur laquelle le rapport est généré.
Champs	Champs à partir desquels les données doivent être affichées sur le rapport. Déplacez les champs requis de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Créez un chemin d'accès aux relations de données à partir de la configuration du modèle pour accéder à n'importe quelle table dont vous avez besoin. Pour plus d'informations, consultez Créer des relations avec les données.

Créer des relations avec les données

Créez un chemin d'accès pour passer d'un enregistrement dans la configuration du modèle à n'importe quelle table dont vous avez besoin. Lorsque vous créez ces parcours, vous pouvez obtenir les données nécessaires à partir de chacun de ces parcours dans votre modèle de rapport d'audit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_audit.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des relations de données, par exemple pour un engagement d'audit, vous pouvez spécifier comment les problèmes, les tâches de rattrapage, les plans de test, etc., sont liés à l'enregistrement dans le registre des relations de modèle et vous créez un chemin d'accès pour accéder à ces enregistrements respectifs. Vous pouvez créer autant de relations que vous le souhaitez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Rapport d'audit** > **Modèles de configuration**.
2. Ouvrez la configuration de modèle que vous avez créée.
3. Dans la liste connexe Relations avec les données, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Relation avec les données

Champ	Description
Nom	Niveau auquel vous souhaitez accéder. Par exemple, vous pouvez spécifier un engagement sur les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source	
Relation parente	Parent de la relation de données.
Table source	Table source utilisée pour la relation de données créée. Ce champ est automatiquement défini.
Cible	
Relation cible	Sélectionnez une relation existante ou créez une relation cible. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Problèmes liés à l'engagement**. **Remarque :** Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration des vues à 360°. Vous ne pouvez enregistrer que les relations existantes entre les types de données que vous souhaitez afficher.
Type de relation	Type de relation, par exemple plusieurs à plusieurs ou un à plusieurs. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de la sélection effectuée dans le champ **Relation cible** .
Table cible	Table à partir de laquelle les données sont obtenues. Ce champ est automatiquement renseigné.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
Créez des configurations de contenu pour spécifier le type de données que vous souhaitez extraire dans le rapport. Pour plus d'informations, consultez Créer des configurations de contenu.

Créer des configurations de contenu

Définissez les données que vous souhaitez afficher ou extraire, qu'il s'agisse d'une liste d'enregistrements ou d'une agrégation lors de la création d'un rapport d'audit. Par exemple, indiquez si vous souhaitez afficher une liste des tâches de rattrapage ou la liste des cinq problèmes de priorité élevée. Un maximum de 200 enregistrements peut être extrait de n'importe quelle table.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_doc_design.admin et sn_audit.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Rapport d'audit** > **Modèles de configuration**.
2. Ouvrez le modèle pour lequel vous souhaitez créer des configurations de contenu.
3. Dans la liste connexe Configurations de contenu, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du contenu

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du contenu. Par exemple, Liste des tâches de rattrapage.
Modèle de configuration	Configuration du modèle pour laquelle vous définissez la configuration du contenu. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la configuration que vous avez sélectionnée à l'étape 2.
Table cible	Table à partir de laquelle les données doivent être extraites.
Relation avec les données	Relation de données pour laquelle vous souhaitez créer des configurations de contenu. Seules les relations de données que vous avez créées précédemment peuvent être sélectionnées.

5. Définissez les critères de filtre et les critères d'agrégation selon vos besoins.
6. Pour spécifier une table ou des données que vous souhaitez insérer dans le bloc de contenu en tant que table, sélectionnez l'onglet **Critères du bloc de contenu** .
   a. Dans le champ **Configuration du bloc parent** , sélectionnez la configuration de contenu requise.
   b. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Dans la liste connexe Colonnes de données, spécifiez les colonnes que vous voulez sur le rapport à partir de la table que vous avez sélectionnée.
   Vous pouvez spécifier les colonnes standard disponibles ou écrire un script personnalisé pour la colonne.

   Remarque : Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 colonnes dans une table et dans un bloc de contenu.

8. Indiquez l'ordre des colonnes telles qu'elles doivent apparaître sur le modèle de rapport d'audit.
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Installer le ServiceNow complément Concepteur de document

Installez ServiceNow le complément Concepteur de document sur votre Microsoft Word document. Ce complément est requis pour créer des modèles d'audit et CAM de rapport.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants :

- sn_grc_doc_design
- sn_outlook_addin

Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Concepteur de document ServiceNow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
4. Pour activer le complément, contactez votre chargé de clientèle Microsoft 365 qui peut utiliser le fichier manifeste que vous avez téléchargé à l'étape 3.

Que faire ensuite

Pour obtenir des instructions détaillées sur le déploiement du fichier manifeste, consultez l'article Deploy add-ins in the Microsoft 365 admin center [KB1307378] dans la base de connaissances Now Support.

Pour configurer les en-têtes de réponse HTTP pour le complément dans le navigateur, consultez l'article Résolution de l'en-tête de Microsoft Wordréponse [KB1434453] dans la base de Now Support connaissances.

Informations de référence pour Concepteur de documents

Plusieurs propriétés sont installées avec le module d'extension Concepteur de documents . Ces propriétés permettent de contrôler les différents aspects du fonctionnement du module d'extension.

Propriétés installées

Propriété	Description
com.snc.word_doc_api.size_limit_mb	Cette propriété limite la taille des documents contractuels en mégaoctets. La valeur par défaut est de 5.
com.snc.word_doc_api.unzip_word_size_limit_mb	Cette propriété limite la taille des documents Word décompressés en mégaoctets. La valeur par défaut est de 10.
com.snc.word_doc_api.supported_image_types	Cette propriété garantit que seuls les types d'image spécifiés dans la propriété seront traités par le module d'extension et insérés dans le document Word. Les types d'image pris en charge sont : png, jpg, jpeg et gif.
com.snc.word_doc_api.disable_wordAPI	Cette propriété garantit que l'API ne fonctionnera pas si la propriété est définie sur vrai. La valeur par défaut est faux.
com.snc.word_doc_api.image_size_limit_kb	Cette propriété garantit que si la taille de l'image en Ko est supérieure à la valeur de la propriété, le module d'extension ne démarrera pas le traitement et entraînera une défaillance de l'état avec un message d'erreur. La valeur par défaut est 100.
com.snc.word_doc_api.max_répétitions	Cette propriété définit le nombre de fois où un bloc de répéteur (une section de contenu définie) sera dupliqué et inséré consécutivement dans le document Word. Chaque répétition ajoute une nouvelle instance du bloc immédiatement après la précédente, créant ainsi une chaîne séquentielle de sections répétées. La valeur par défaut est 100.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de rapport d'audit à l'aide ServiceNow du concepteur de document

Utilisez les configurations de modèles pour créer des espaces réservés pour un modèle de rapport d'audit adapté à vos besoins.

Avant de commencer

Installez et activez le module d'extension Concepteur de document ServiceNow avec Word (sn_grc_doc_design). Pour plus d'informations, consultez Installer le ServiceNow complément Concepteur de document.

Confirmez que les modèles sont configurés. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles pour le concepteur de document.

Si vous souhaitez insérer et mettre à jour du contenu de génération de rapports, configurez la Microsoft 365 génération de rapports. Pour plus d'informations, Paramétrer la configuration de génération de rapports de Microsoft 365 reportez-vous à et Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un enregistrement de configuration Microsoft 365 .

Rôles requis : sn_audit.manager et sn_grc_doc_design.reader

Procédure

1. Accédez au document que vous souhaitez utiliser pour la Microsoft Word création du modèle.
2. Pour créer des espaces réservés, sélectionnez **Concevoir un modèle** sur le ruban.
3. Pour vous connecter à votre ServiceNow instance, sélectionnez **Se connecter** à l'aide des informations d'identification du gestionnaire d'audit.
   a. Sur l'écran de connexion ServiceNow, saisissez vos informations d'identification.
   b. Sélectionner **Autoriser**.
4. Dans le volet Concepteur de document de ServiceNow, renseignez les champs suivants.
   a. Dans le champ **Domaine métier** , sélectionnez **Audit**.
   b. Dans le champ **Configuration du modèle** , sélectionnez l'enregistrement de configuration que vous souhaitez insérer.
   c. Pour confirmer la configuration de modèle sélectionnée, sélectionnez **Confirmer**.
   d. Sélectionnez l'onglet **Données** , puis le champ **Élément de données** et, dans la liste, sélectionnez les champs que vous souhaitez afficher sur le modèle.
   Seuls les champs configurés peuvent être sélectionnés.
   e. Déplacez la souris à l'endroit où vous souhaitez insérer des données et insérez les champs tels que Logo, Type, Nom, etc.
   f. Sélectionnez l'onglet **Table** , dans le champ **Élément de table** , dans la liste, sélectionnez les éléments de table configurés que vous souhaitez afficher sur le modèle.
   Par exemple, la liste des cinq principaux problèmes hautement prioritaires.
5. Pour insérer un bloc de contenu avec un style qui peut apparaître à plusieurs reprises, sélectionnez **Bloc**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le document, ajoutez le contenu qui doit être utilisé pour un style répété.

b. Dans le champ Source du bloc de contenu, sélectionnez l'élément que vous souhaitez mapper au bloc de contenu.

c. Sélectionnez **Ajouter un bloc de contenu**.
Le contenu du document est enveloppé dans le bloc de contenu et les options **Données** et **Table** sont disponibles.

d. Pour insérer les données des colonnes configurées dans le bloc de contenu, sélectionnez **Données**.

e. Sélectionnez **Ajouter**.

f. Pour insérer du contenu à partir d'une table, sélectionnez **Table**.
Après avoir sélectionné la table souhaitée, vous pouvez sélectionner **Modifier les colonnes** pour réorganiser les colonnes selon vos besoins.

g. Sélectionnez **Ajouter**.

6. Pour insérer du contenu de reporting, sélectionnez **Insérer du contenu** sur le ruban.

a. Sélectionnez l'onglet **Données** .

b. Dans le champ **Domaine métier** , sélectionnez **Audit**.

c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez l'enregistrement de configuration souhaité.

d. Dans les champs disponibles, effectuez les sélections que vous souhaitez voir apparaître sur le modèle. Seuls les champs configurés peuvent être sélectionnés.

e. Déplacez la souris à l'endroit où vous souhaitez insérer du contenu et sélectionnez **Ajouter**.
Les données sont insérées dans le modèle. Le texte inséré prend la mise en forme du document. Vous pouvez modifier le formatage selon vos besoins.

f. Sélectionnez l'onglet **Table** .

g. Dans le champ **Domaine métier** , sélectionnez **Audit**.

h. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez l'enregistrement de configuration souhaité.

i. Dans les champs disponibles, effectuez les sélections que vous souhaitez voir apparaître sur le modèle. Seuls les champs configurés peuvent être sélectionnés.

j. Déplacez la souris à l'endroit où vous souhaitez insérer la table et sélectionnez **Ajouter**.
La table est insérée dans le modèle. La table insérée prend la mise en forme du document. Vous pouvez modifier le formatage selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

k. Sélectionnez l'onglet **Graphique** .

l. Dans le champ **Domaine métier** , sélectionnez **Audit**.

m. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez l'enregistrement de configuration souhaité.

n. Dans les champs disponibles, effectuez les sélections que vous souhaitez voir apparaître sur le modèle. Seuls les champs configurés peuvent être sélectionnés.

o. Déplacez la souris à l'endroit où vous souhaitez insérer le graphique et sélectionnez **Ajouter**.
Le graphique est inséré dans le modèle. Le graphique inséré peut être modifié en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez modifier les couleurs, le type de graphique, etc.

7. Pour mettre à jour le contenu du reporting, sélectionnez **Mettre à jour le contenu**.

a. Sélectionnez le champ pour lequel vous souhaitez obtenir les données mises à jour, puis sélectionnez **Afficher et actualiser les liens**.
Seuls les champs ajoutés à la table peuvent être sélectionnés.
Les champs et le contenu sélectionnés sont mis à jour avec les dernières données disponibles.

Remarque :

Pour éviter les erreurs potentielles :

- N'ajoutez pas de bloc de contenu dans un autre bloc de contenu.
- N'ajoutez pas plus de 10 images.
- N'ajoutez pas plus d'une table dans un bloc de contenu.
- N'ajoutez pas plus de deux blocs de contenu.

8. Enregistrez le modèle.

Information associée

Paramétrer la configuration de génération de rapports de Microsoft 365

Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un enregistrement de configuration Microsoft 365

Ajouter des champs connexes à un enregistrement de Microsoft 365 configuration

Configuration de la page de l'espace de travail

Une page d'enregistrement commune peut être utilisée et configurée dans toutes les GRC applications.

Un modèle de page d'enregistrement commun est introduit pour personnaliser les tables dans n'importe quel GRC espace de travail. Vous pouvez configurer la page d'enregistrement pour afficher les icônes, le séparateur et le composant d'exécution pas à pas. Pour en savoir plus sur la configuration de l'espace de travail, reportez-vous Configurer la page de l'espace de travail à la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la page de l'espace de travail

Vous pouvez configurer et personnaliser vos espaces de travail afin que toutes les GRC applications aient une apparence similaire.

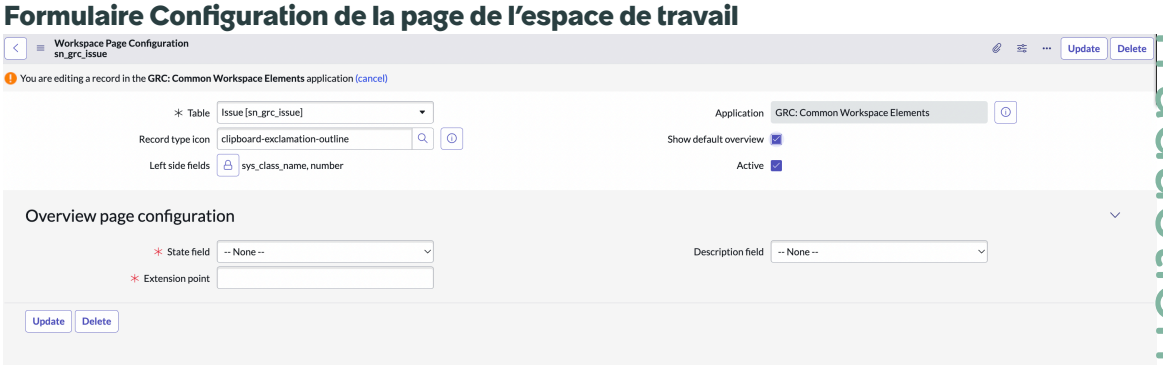
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_workspace.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de la page de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez configurer.
3. Ouvrez l'enregistrement et, sur le formulaire, cliquez **ici** pour modifier l'enregistrement.
   Remplissez les champs du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Configuration de la page de l'espace de travail.

Formulaire Configuration de la page de l'espace de travail



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'espace de travail est personnalisé selon la configuration et se présente comme dans toutes les GRC applications.

Formulaire Configuration de la page de l'espace de travail

Description des valeurs de champ du formulaire de configuration de l'espace de travail.

Formulaire Configuration de la page de l'espace de travail

Champs	Description
Table	Table pour laquelle vous souhaitez configurer la page d'enregistrement.
Application	Périmètre de l'application actuelle.
Icône de type d'enregistrement	Liste de toutes les icônes du système de base existantes. **Remarque :** Utilisez les icônes disponibles dans la Now Platform. Vous ne pouvez pas créer d'icônes personnalisées.
Champs de gauche	Les informations standard d'un enregistrement sont fournies dans ces champs. Le type d'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la page de l'espace de travail (suite)

Champs	Description
	est affiché par défaut dans la page d'enregistrement en fonction de l'enregistrement sélectionné. **Remarque :** Les champs d'en-tête secondaires qui ne sont pas configurés pour le côté gauche sont affichés comme champs par défaut sur le côté droit du séparateur.
Afficher la vue d'ensemble par défaut	Option permettant de sélectionner la page de vue d'ensemble par défaut sur la page d'enregistrement.
Actif	Les personnalisations ne s'afficheront sur la page d'enregistrement que si cette option est sélectionnée.
Vue d'ensemble de la configuration de la page	
Champ d'état	Informations sur le flux de processus pour le composant sismique de l'exécution pas à pas dans la page de vue d'ensemble par défaut. Informations sur l'état du workflow capturées à partir de la table de flux de processus pour l'enregistrement actuel.
Champ de description	Informations supplémentaires ou contexte concernant l'enregistrement dans la page de vue d'ensemble par défaut.
Point d'extension	Informations sur le flux de processus personnalisé pour le composant sismique de l'exécution pas à pas dans la page de vue d'ensemble par défaut. **Remarque :** Ce champ est grisé lorsque le **champ État** est sélectionné.

Traduction automatique

Rétablir les modèles de page d'enregistrement à la version antérieure à la version 17.x

Si vous êtes un client existant et que vous avez une page d'enregistrement personnalisée, vous pouvez revenir à cette ancienne page.

Avant de commencer

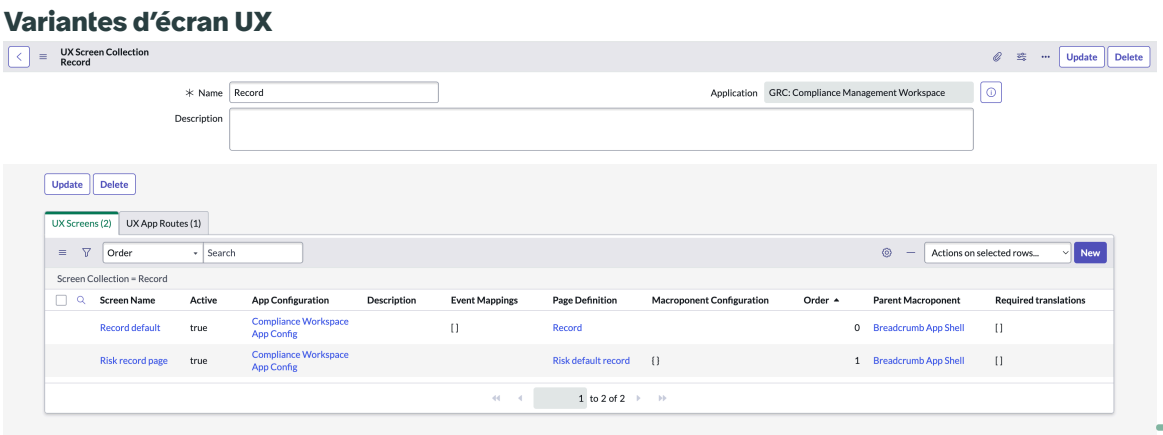
Rôle requis : workspace_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Cliquez sur l'espace de travail dans lequel vous souhaitez effectuer des modifications, à partir de la liste **Mes expériences** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur Page **d'enregistrement** qui appartient à votre espace de travail à partir du .
4. Sur la page d'enregistrement, cliquez sur **Développeur** répertorié sous l'onglet **Menu** , puis sur **Ouvrir la collection de variantes**.



Dans l'onglet **Écrans UX** , deux écrans s'affichent, **Enregistrement par défaut** et **Page d'enregistrement des risques**.

Remarque : Les deux écrans ne s'affichent que si vous effectuez une mise à niveau vers la version 17.x.

5. Cliquez sur la variante dont vous souhaitez modifier l'ordre.
   Si vous donnez une valeur d'ordre élevé, vous revenez à l'ancienne page d'enregistrement. Si vous souhaitez basculer vers la nouvelle page d'enregistrement, définissez sur valeur d'ordre basse.

Icônes de type d'enregistrement configurées pour les formulaires dans GRC Éléments communs d'espace de travail

Le tableau vous donne une liste d'icônes configurées pour les formulaires dans le et Conformité de l'espace de travail.Espace de travail d'audit

Icônes configurées pour les formulaires dans Espace de travail d'audit

Nom du formulaire	Nom de la table	Type d'icône d'enregistrement	Nom de l'icône
Demande de preuves	sn_grc_advanced_evidence_	uest	panneau-affichage-popout-contour
Réponse aux preuves	sn_grc_advanced_evidence_	ponse	contour contextuel
Engagement	sn_audit_engagement		calendrier jours-horloge-contour
Indicateur	sn_grc_indicator		graphique-speedomètre-contour
Plan	sn_audit_advanced_plan		calendrier jours contour
Observation	sn_audit_advanced_observa		contour des yeux
Entretien	sn_audit_interview		plan de salle de conférence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du formulaire	Nom de la table	Type d'icône d'enregistrement	Nom de l'icône
Activité	sn_audit_activity		liste de vérification-contour
Jalon	sn_audit_advanced_mileston		marqueur-événement-contour
Unité auditable	sn_audit_advanced_auditabl	nit	contour du composant

Icônes configurées pour les formulaires dans Conformité de l'espace de travail

Nom du formulaire	Nom de la table	Type d'icône d'enregistrement	Nom de l'icône
Exception de politique	sn_compliance_policy_exce	n	contour-exclamation-diamant
Confirmation	sn_compliance_policy_ackn	edgement_instance	script-check-outline
Document de référence	sn_compliance_authority_d	nent	document-certificat-contour
Politique	sn_compliance_policy		plan de formulaire
Campagne de confirmation	sn_compliance_policy_ackn	edgement	calendrier-vérification-contour
Contrôle	sn_compliance_control		presse-papiers-vérifier-contour
Citation	sn_compliance_citation		connecter-voir-document-contour
Objectif du contrôle	sn_compliance_policy_state	nt	contour des lignes du presse-papiers

Référence Gouvernance, risque et conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application GRC .

Composants installés avec Gouvernance, risque et conformité

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec l'activation du module d'extension GRC . Ces composants comprennent des tables, des rôles d'utilisateur et des propriétés.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité

Certains rôles communs sont utilisés dans plusieurs GRC modules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]	Rôle faisant partie de l'application Profils GRC . Affectez ce rôle aux utilisateurs qui ont besoin d'accéder uniquement aux GRC applications pour effectuer les tâches qui leur sont affectées, en leur accordant un accès limité aux données et informations pertinentes pour ces tâches. Par exemple, affectez ce rôle à un utilisateur métier qui doit répondre à une attestation ou à une évaluation des risques, ou qui doit corriger un problème. À partir de la version 14.x, les autorisations suivantes sont disponibles pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.business_user : Gestion de la politique et de la conformité : • Créer des problèmes ou afficher tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à leur groupe. • Accepter et approuver les réponses aux preuves. • Affectez une tâche de rattrapage. • Reconnaître les politiques. • Contribuer aux politiques. • Attestations de groupe ou de non-groupe. • Demandez ou approuvez des exceptions de politique. • Signaler les problèmes. • Répondre aux observations. • Soumettez et demandez des triages de problèmes. • Prenez une attestation. Gestion du risque:	• sn_grc.lecteur_hiérarchie_utilisateur • workspace_user • lecteur_tâche_sn_grc_workspace • canvas_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créez ou affichez tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à leur groupe. • Affectez des tâches d'indicateur. • Affectez les problèmes. • Affectez les tâches de rattrapage. • Affectez des tâches d'événement à risque. • Affectez des tâches de réponse aux risques. • Approuvez ou évaluez une évaluation Advanced Risk. • Répondre aux tâches d'indicateur. • Répondez au questionnaire sur l'identification des risques. • Répondez à la tâche de données de mesures. • Signaler les problèmes. • Soumettez les demandes de triage des problèmes. • Effectuez l'évaluation des risques. • Affichez le périmètre de l'évaluation des risques. • Afficher les déclarations de risque. • Affichez le périmètre de l'évaluation des risques. • Afficher et signaler les événements à risque. • Affichez les données de support de l'indicateur. Intégration à Project and Portfolio Management :	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Créez un risque à partir d'une bibliothèque. • Élevez un risque d'entreprise. • Lancer une évaluation d'objet. • Afficher le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet. Lors d'une mise à niveau vers la version 11.x ou 12.x de GRC : Profiles, les utilisateurs qui ont déjà effectué une opération GRC au cours des 90 derniers jours se voient automatiquement affecter le rôle sn_grc.business_user. Il s'agit d'un événement ponctuel. Le groupe et le rôle sont affectés une fois lors de la mise à niveau 11.x ou 12.x. Pour plus d'informations sur le rôle sn_grc.business_user, consultez KB0864247 . **Remarque :** Vous devez vous connecter Now Support pour consulter les Base de connaissances articles.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Vous pouvez gérer qui peut accéder à vos GRC enregistrements à l'aide des rôles d'utilisateur GRC . Auparavant, vos utilisateurs disposant du rôle snc_internal pouvaient également accéder aux GRC enregistrements. Dans le cadre des mises à jour de sécurité, chaque GRC application dispose de listes de contrôle d'accès (ACL) modifiées dans lesquelles l'accès GRC aux enregistrements est limité uniquement aux utilisateurs disposant des GRC rôles. **Remarque :** Lorsque vous (un GRC utilisateur) exécutez une tâche pour créer un enregistrement, cela crée une entrée pour l'utilisateur dans la table Utilisateur unique.	
Utilisateur métier GRC : Lite [sn_grc.business_user_lite]	Rôle qui permet à un utilisateur d'effectuer uniquement un sous-ensemble des tâches qui peuvent être effectuées par le sn_grc.business_user. Ce rôle ne s'applique qu'aux clients qui disposent des droits et qui ont installé l'application GRC : Business User – Lite à partir du ServiceNow Store. Les opérateurs Risk Lite sont des utilisateurs qui n'ont le droit d'effectuer qu'une ou plusieurs des opérations répertoriées. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les activités suivantes : • Lisez ou mettez à jour la confirmation de politique, l'attestation de contrôle, la demande d'attestation, les problèmes qui leur sont affectés, la tâche de rattrapage ou la demande de preuves.	• lecteur_tâche_sn_grc_workspace • canvas_user • sn_grc.lecteur_hiérarchie_utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Signalez ou lisez les problèmes, événements à risque ou exceptions de politique soumis. Gestion des risques • Mettre à jour les problèmes ou afficher tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à leur groupe. • Approuver les évaluations avancées des risques. **Remarque :** Pour permettre aux opérateurs Lite d'approuver les évaluations Advanced Risk, l'administrateur doit ajouter manuellement le rôle sn_risk_advanced.ara_approver à GRC : Business User Lite. • Répondre aux tâches de réponse aux risques. • Approuver les tâches de réponse aux risques. • Examiner, approuver ou rejeter un événement à risque. • Répondre à un questionnaire sur l'identification des risques. • Mettre à jour toute tâche d'événement à risque affectée. • Examinez les tâches de données de mesures ou répondez-y. • Affectez des tâches d'indicateur. • Répondez aux demandes de tâches d'indicateurs.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Répondre aux tâches d'indicateur. • Approuvez les exceptions de politique et les demandes de preuves.	
Administrateur GRC [sn_grc.admin]	Rôle qui fournit à un utilisateur un accès administratif à la suite d'applications et de modules GRC.	• business_process_admin • sn_grc.user_hierarchy_admin • sn_grc_workspace.task_admin • sn_grc.gestionnaire • sn_data_registry.admin
Administrateur système GRC sn_grc.sn_grc_system_admin	Rôle qui est un rôle système pour l'exécution de travaux planifiés. Ce rôle est équivalent au rôle administrateur. Par exemple, si vous souhaitez exécuter une tâche planifiée pour la confirmation de politique, vous pouvez configurer le système pour exécuter la tâche en tant qu'administrateur GRC . L'administrateur système GRC est un utilisateur par défaut qui contient le rôle sn_grc.sn_grc_system_admin. **Remarque :** Ce rôle n'est affecté à personne. Il s'agit d'un rôle technique principal qui permet d'exécuter les travaux planifiés.	• administrateur • import_admin • sn_grc.admin
Lecteur GRC [sn_grc.reader]	Rôle qui fournit à un utilisateur un accès en lecture à la GRC suite d'applications et de modules.	• pa_viewer • cmdb_read • sn_data_registry.reader
Gestionnaire GRC [sn_grc.responsable]	Rôle qui fournit à un utilisateur un accès de gestion à la GRC suite d'applications et de modules.	• sn_grc.utilisateur • sn_grc.compliance_manager • business_process_manager • cmdb_query_builder_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur GRC [sn_grc.utilisateur]	Rôle qui fournit à un utilisateur un accès de gestion à la GRC suite d'applications et de modules.	• sn_grc.lecteur • business_process_user • sn_grc_pa.sn_grc_pa_viewer
Développeur GRC [sn_grc.développeur]	Rôle qui permet à un utilisateur d'effectuer un travail basé sur un script, par exemple écrire des facteurs scriptés, des formules scriptées pour une évaluation Advanced Risk, des indicateurs scriptés, etc. GRC dans .	sn_grc.admin
Utilisateur confidentiel GRC [sn_grc.confidential_user]	Rôle qui permet à un utilisateur d'accéder aux enregistrements confidentiels GRC .	Aucun
Lecteur de hiérarchie des utilisateurs GRC [sn_grc.user_hierarchy_reader]	Rôle qui fournit à un utilisateur un accès en lecture aux enregistrements de la table sn_grc_user_hierarchy.	Aucun
Administrateur de hiérarchie des utilisateurs GRC [sn_grc.user_hierarchy_admin]	Rôle qui permet à un utilisateur de créer ou de supprimer des enregistrements dans la table sn_grc_user_hierarchy_configuration.	Aucun
Lecteur de tâche Workspace [sn_grc_workspace.task_reader]	Rôle qui permet à un utilisateur de lire les enregistrements dans les tables de configuration telles que la configuration des onglets, les tables applicables, et autres.	Aucun
Lecteur d'audit [sn_audit.reader]	Rôle qui permet à un utilisateur de lire les audits et les tables liées à l'audit. Ce rôle ne s'applique qu'aux clients qui disposent des droits et qui ont installé l'application GRC : Business User – Lite à partir du ServiceNow Store.	Aucun
Approbateur d'audit [sn_audit.approver]	Rôle qui permet à un utilisateur d'approuver les audits. Ce rôle ne s'applique qu'aux clients qui disposent des droits et qui ont installé l'application GRC : Business User – Lite à partir du ServiceNow Store.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Rôles installés avec l'application GRC Utilisateur employé		
Remarque : Le rôle suivant s'applique uniquement aux clients qui disposent des autorisations nécessaires et qui ont installé l'application GRC Utilisateur employé . Pour en savoir plus, examinez le droit sur le tableau de bord de l'abonnement ou contactez ServiceNow le service clientèle.		
Employé GRC [sn_grc_emp_user.grc_employee]	Rôle applicable uniquement aux clients qui disposent des droits et qui ont installé l'application GRC Utilisateur employé à partir du ServiceNow Store. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les activités suivantes à partir de Centre des employés: • Lisez et validez les politiques organisationnelles. • Signalez les événements à risque et les problèmes. • Demander des exceptions à la politique. • Signalez un ticket de conformité à l'équipe Conformité. • Posez des questions ou des demandes à l'équipe de conformité.	

Les rôles d'opérateur suivants sont reclassés en rôles d'opérateur légers lorsque l'application et GRC les GRC Utilisateur employé applications Business User Lite sont installées :

- sn_grc.business_user
- sn_risk_advanced.ara_assessor
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.lecteur
- sn_irm_cont_auth.lecture_exécutive

Remarque : Cette reclassification ne s'applique qu'aux clients qui disposent des autorisations nécessaires et qui l'ont GRC Utilisateur employé installée. Pour en savoir plus, examinez le droit sur le tableau de bord de l'abonnement ou contactez ServiceNow le service clientèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC Rôles de fonctionnalité

GRC Les rôles de fonctionnalité sont des rôles spécialisés qui accordent l'accès aux options de fonctionnalités ou de domaines d'application spécifiques GRC .

GRC Module d'extension Feature Roles

Téléchargez et installez le module d'extension GRC Feature roles (sn_grc_ftr_role) à partir du pour obtenir un ServiceNow Store accès aux fonctionnalités individuelles IRM . GRC Les rôles de fonctionnalité donnent accès à des options individuelles Gestion intégrée des risques (IRM), au lieu d'accorder l'accès à l'ensemble de fonctionnalités IRM. Cette approche permet aux utilisateurs d'accéder de manière granulaire à des fonctionnalités spécifiques, telles que la bibliothèque de conformité, la gestion des politiques et les attestations et surveillance de contrôle. Il permet également un contrôle précis de ce qui est partagé avec des non-produitsIRM .

Ensembles de fonctionnalités

GRC Les fonctions sont regroupées de façon logique dans des ensembles de fonctions. Les rôles de fonctionnalité sont associés à un ensemble de fonctionnalités spécifique et permettent d'accéder aux fonctionnalités disponibles dans cet ensemble de fonctionnalités.

Les non-utilisateursIRM peuvent effectuer les actions suivantes lorsqu'ils sont affectés aux rôles de fonctionnalité appropriés :

- Ensemble de fonctionnalités de bibliothèque et de contrôle
  - Créez et gérez des objets de bibliothèque tels que les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle.
  - Associez une entité et des types d'entité pour contrôler les objectifs et générer des contrôles.
  - Gérez les workflows de contrôle, surveillez efficacement les contrôles à l'aide d'attestations et d'indicateurs, et générez des problèmes.
- Ensemble de fonctionnalités de politique
  - Créer et gérer les politiques et le cycle de vie de la politique.
  - Créer des confirmations de politique et des exceptions de politique.
- Ensemble de fonctionnalités d'audit

  Créer et gérer des engagements, des activités et des entités de définition du champ d'application au sein de ces engagements. Ce rôle donne également accès à une version allégée de l'espace de travail d'audit.

- Ensemble de fonctionnalités de preuve

  Créez et gérez les demandes de preuves, les détails de la collecte et les réponses aux preuves.

Important : GRC Les rôles de fonctionnalité utilisent le champ de domaine fonctionnel de l'enregistrement individuel pour identifier le type d'enregistrement. L'accès à l'enregistrement est restreint en fonction du domaine fonctionnel, ce qui permet aux utilisateurs qui en ont besoin d'obtenir l'accès requis. Pour plus d'informations sur les domaines fonctionnels, reportez-vous à la section Balisage des enregistrements avec le domaine fonctionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de fonctionnalité GRC

Rôle	Description
sn_compliance.library_employee_reader [Opérateur de l'employé]	Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture à tous les objets de la bibliothèque (documents de référence, citation, objectifs de contrôle, politiques).
sn_compliance.policy_exception_employee_user [Opérateur de l'employé]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture à la bibliothèque et à l'implémentation, et peuvent demander l'extension d'une extension de politique.
sn_compliance.control_employee_reader [Opérateur de l'employé]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture à la bibliothèque, aux objets d'implémentation tels que les contrôles et les exigences de contrôle.
sn_compliance.policy_ack_employee_user [Opérateur de l'employé]	Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture à la bibliothèque, aux politiques et aux politiques de confirmation.
sn_grc.issue_employee_user [Opérateur de l'employé]	Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture à la bibliothèque et aux politiques.
sn_grc.lecteur_bibliothèque [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture aux entités, au contenu, au document, à l'audience et aux filtres d'audience.
sn_grc.compliance_assurance_reader [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture aux éléments, problèmes, évaluations, indicateurs et modèles d'indicateurs.
sn_compliance.lecteur_bibliothèque [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture à la bibliothèque de conformité (documents de référence, citations, objectifs de contrôle, politiques).
sn_compliance.control_framework_reader [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture aux contrôles et aux exigences de contrôle.
sn_compliance.lecteur_politique [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture aux politiques, aux exceptions de politique et aux accusés de réception de politique.
sn_grc.compliance_assurance_business_user [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer un problème, répondre à la tâche d'indicateur, créer une tâche de rattrapage et associer le problème aux objets connexes.
sn_compliance.control_framework_business_user [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent associer les contrôles impactés à l'exception de politique.
sn_compliance.utilisateur_business_politique [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent demander une exception de politique, une extension, des politiques de confirmation et contribuer aux politiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de fonctionnalité GRC (suite)

Rôle	Description
sn_grc.configurateur_partagé [Opérateur léger]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent accéder aux fonctionnalités courantes, quel que soit l'ensemble des fonctionnalités.
sn_grc.utilisateur_bibliothèque [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent associer un document/contenu à des objets connexes tels que des objets d'informations, des problèmes et des entités.
sn_grc.compliance_assurance_user [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer un élément, définir un regroupement d'évaluation, associer un élément à une entité ou à des types d'entité, associer une entité à un contenu, un document, un indicateur et des modèles d'indicateur.
sn_compliance.utilisateur_bibliothèque [Opérateur]	Les utilisateurs possédant ce rôle peuvent créer des objectifs et des politiques de contrôle.
sn_compliance.control_framework_user [Opérateur]	Les utilisateurs possédant ce rôle peuvent créer des contrôles et des exigences de contrôle et associer des contrôles à des entités.
sn_compliance.utilisateur_politique [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des politiques, une campagne de confirmation et définir des enregistrements connexes d'exception de politique.
sn_grc.manager_bibliothèque [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer du contenu, des documents, des audiences, des modèles d'indicateurs, des entités et des types d'entité.
sn_grc.control_framework_manager [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent gérer l'élément, associer des éléments à des objets connexes, créer des indicateurs, des données de support, associer l'indicateur aux objets connexes, le concepteur d'attestation, les types, les critères de regroupement, et associer des objectifs de contrôle à des modèles d'indicateur, des entités et des types d'entité.
sn_compliance.library_manager [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des documents de référence, des citations, des objectifs de contrôle, des politiques et associer la bibliothèque à la taxonomie
sn_compliance.policy_mgr [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent gérer les objets de bibliothèque de conformité, effectuer le cycle de vie des politiques, configurer les motifs d'exception, définir des règles d'approbation d'exception de politique et configurer des règles d'approbation dynamiques.
sn_grc.library_admin [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent supprimer ou désactiver la bibliothèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de fonctionnalité GRC (suite)

Rôle	Description
sn_grc.compliance_assurance_admin [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent supprimer des indicateurs, des éléments et des critères d'évaluation, et créer ou supprimer des enregistrements de registre de domaine fonctionnels.
sn_compliance.administrateur_bibliothèque [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent supprimer ou désactiver la bibliothèque.
sn_compliance.control_framework_admin [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent supprimer des contrôles, des exigences de contrôle, associer des contrôles à des objectifs de contrôle et un enregistrement des scores de conformité.
sn_compliance.administrateur_politique [Opérateur]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent supprimer la politique, la campagne de confirmation, la politique et l'exception de politique.

Tables installées avec Gouvernance, risque et conformité

Des tables sont ajoutées avec l'activation du module d'extension GRC .

Tables installées

Table	Description
Objectif du contrôle à table intermédiaire d'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]	Stocke les données intermédiaires des mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration.
Configuration de l'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]	Stocke les métadonnées des informations de configuration requises pour expédier les enregistrements de la table intermédiaire vers la table cible.
Configuration des champs supplémentaires pour importation mappage objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields]	Stocke les métadonnées des paires clé-valeur relatives à toutes les colonnes supplémentaires de la table M2M de la configuration]
Référence de contenu à Document de référence sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les documents de référence.
Référence de contenu à Citation [sn_grc_m2m_cont_ref_citation]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et la citation.
Référence de contenu à Objectif du contrôle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les objectifs de contrôle.
Domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain]	Stocke les métadonnées de la liste des domaines fonctionnels.
Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration]	Stocke les informations de configuration de tous les objets d'audit et de conformité classifiés comme liés aux technologies de l'information.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Registre de relations m2m de configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_config_m2m_relationship_registry]	Stocke le mappage m2m des registres de relations qui déterminent la table parente, la table enfant et la relation entre les deux.
Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action]	Stocke les actions de l'utilisateur déclenchées manuellement d'ajout et de suppression d'objets liées au service informatique.
Problème lié au contenu [sn_grc_m2m_issue_content]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'objectif de contrôle.
Problème lié au document [sn_grc_m2m_issue_document]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre la table des problèmes et la table de politique et entre le document de référence et le document de référence.
Problème lié à l'engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'engagement.
Problème lié à l'élément [sn_grc_m2m_issue_item]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et le contrôle.
Élément à entité [sn_grc_m2m_item_entity]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les entités dépendantes associées avec des contrôles communs.
Élément à type d'entité [sn_grc_m2m_item_entity_type]	Stocke l'enregistrement de l'ID du type d'entité pour l'association de types d'entités.
Indicateur [sn_grc_indicator]	Stocke les détails des indicateurs.
Données associées [sn_grc_indicator_supporting_data]	Stocke les données de support collectées après l'exécution de la tâche d'indicateur (exécution nocturne de l'indicateur GRC).
Statistiques des données de support d'indicateur [sn_grc_indicator_supporting_data_statistics]	Stocke les statistiques des indicateurs pour la collecte des données associées, qui sont exploitées par la tâche de collecte de données associées.

Propriétés du Gouvernance, risque et conformité

Voici les propriétés GRC courantes sous Politique et conformité et Gestion des risques.

Propriétés GRC courantes

Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Vous pouvez également accéder à **Risque** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.

Propriétés pour GRC

Propriété	Description
Prendre en compte l'exécution des règles métier du résultat d'indicateur lors de l'exécution de la tâche d'indicateur sn_grc.indicator_result_execute_business_rules_on_indicator_job_run	La propriété est un GRC indicateur des règles métier de résultat exécutées sur l'exécution de la tâche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
	d'indicateur et se trouve dans GRC : Profils. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
Prendre en compte l'exécution des règles métier de la tâche d'indicateur lors de l'exécution de la tâche d'indicateur sn_grc.indicator_task_execute_business_rules_on_indicator_job_run	La propriété est un GRC indicateur des règles métier de la tâche exécutée sur l'exécution de la tâche d'indicateur et se trouve dans GRC : Profils. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
Prendre en compte l'exécution des règles métier de l'indicateur lors de l'exécution de la tâche d'indicateur sn_grc.indicator_execute_business_rules_on_indicator_job_run	La propriété est un GRC indicateur des règles métier exécutées sur l'exécution de la tâche d'indicateur et se trouve dans GRC : Profils. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
Activez la même option de regroupement d'évaluation des réponses. sn_grc.enable_consolidate_asmt	Cette propriété est utilisée par la fonctionnalité « Consolidation de réponse d'attestation ». Lorsqu'elle est définie sur vrai, une option supplémentaire « Fournir la même réponse pour toutes les évaluations » est ajoutée aux choix de regroupement. • **Type** : Oui ou Non • **Valeur par défaut** : oui
Nombre total de questions autorisées dans une évaluation groupée de type de réponse différente = nombre de questions dans une évaluation * nombre d'évaluations sélectionnées. sn_grc.grouped_questions_limit	Cette propriété est utilisée lors de la création d'un groupe (type de réponse différent) d'attestations/ évaluations des risques. Si le nombre total selon la formule dépasse, cela

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
	génère une erreur pour restreindre la création de groupes afin d'éviter qu'il n'y ait trop de questions dans un groupe. Si cette propriété est augmentée par le client, cela peut avoir un impact sur les performances.
Créer automatiquement des indicateurs pour l'élément sn_grc.auto_create_indicator	Si cette propriété est définie sur vrai, les indicateurs sont générés automatiquement une fois que le contenu (définition du risque/ objectif de contrôle) est lié au modèle d'indicateur. • **Type** : Oui ou Non • **Valeur par défaut** : oui
Nombre maximal d'événements d'indicateur autorisés. sn_grc.indicator_max_events	Il s'agit du nombre maximal d'événements liés à l'exécution de l'indicateur qui peuvent être déclenchés pendant une exécution d'indicateur planifiée. En règle générale, le nombre d'événements à déclencher est déterminé par le nombre total d'indicateurs/la taille du lot de l'indicateur à exécuter. Si le nombre d'événements de résultat dépasse le nombre maximal d'événements d'indicateurs autorisés, l'ID de taille du lot est ajusté au nombre total d'indicateurs / au nombre maximal d'événements d'indicateur autorisés.
Taille du lot de l'indicateur à exécuter. sn_grc.indicator_min_batch_size	Cette propriété contrôle le nombre d'indicateurs qui doivent s'exécuter dans un lot. Les indicateurs sont toujours exécutés par lots. Pour chaque lot, un événement est déclenché avec sys_ids des indicateurs à exécuter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
	Par exemple, si le nombre total d'indicateurs est de 10 000 et que la taille du lot est de 1 000, il y aura 10 événements déclenchés et chaque événement a une liste de 1 000 indicateurs à exécuter.
Nombre total de questions autorisées dans une même évaluation groupée de type de réponse = nombre de questions dans une évaluation * nombre d'évaluations sélectionnées. sn_grc.limites_questions_consolidées	Cette propriété est utilisée lors de la création d'un groupe (même type de réponse) d'attestations/ évaluations des risques. Si le nombre total selon la formule dépasse, une erreur est générée pour restreindre la création de groupes afin d'éviter qu'il n'y ait trop de questions dans un groupe. Si cette propriété est augmentée par le client, cela peut avoir un impact sur les performances.
Nombre maximal de tâches d'indicateur ouvertes. sn_grc.max_open_indicator_tasks	Chaque indicateur exécuté aura une tâche associée créée dans la table sn_grc_indicator_task. Cette propriété contrôle le nombre de tâches d'indicateur actives à tout moment. Si les indicateurs dépassent le nombre, un événement sn_grc.max_tasks_exceeded est déclenché. Pour plus d'informations, consultez KB0788099 .
Fermez automatiquement un problème lorsque toutes ses tâches de rattrapage connexes sont fermées. sn_grc.ferme_automatiquement_tous les problèmes_quand_toutes_les_tâches_fermées	Lorsque cette propriété est définie sur vrai, un problème est automatiquement fermé lorsque toutes ses tâches enfants sont fermées. Sinon, l'utilisateur doit fermer manuellement le problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : Oui ou Non • **Valeur par défaut** : oui
Suggestion du délégataire de problème basée sur. sn_grc_pred_intel.issue_assignee_suggest	Si cette propriété est définie sur « Aucune », l'icône Suggérer ne sera pas disponible à côté du champ Affecté à du formulaire de problème. Si elle est définie sur « Analyse de similarité », l'icône de suggestion est disponible et les prédictions d'affectation se produisent en fonction du nom de la définition de solution de similarité fourni dans la propriété « Solution d'apprentissage machine pour la prédiction des délégataires de problèmes » lorsque l'utilisateur clique sur l'icône de suggestion.
Solution d'apprentissage machine pour la prédiction des délégataires de problèmes. sn_grc_pred_intel.ml_solution_for_issue_assigned_to	Cette propriété permet de mentionner le nom de la définition de solution de similarité qui sera utilisée pour prédire le problème affecté à. Si ce champ est laissé vide ou a un nom de définition de solution de similarité incorrect/inexistant, l'utilisateur obtient une erreur en cliquant sur l'icône de suggestion à côté du champ Problème affecté à. L'utilisateur peut avoir plusieurs solutions similaires existantes sur son instance. Cela offre une certaine flexibilité pour sélectionner le nom de définition de solution approprié.
Taille d'échantillon par défaut des modèles d'indicateur et des indicateurs. sn_grc.indicator.default.sample_size	Cette propriété est utilisée pour définir la taille d'échantillon par défaut des modèles d'indicateur et des indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
Nombre maximal d'enregistrements à traiter par tâche de collecte de données de support d'indicateur. sn_grc.max_supporting_data_records_to_process	La propriété est utilisée pour collecter le nombre configuré d'enregistrements à partir de la table des statistiques des données associées chaque fois que la tâche de collecte de données associées s'exécute. La valeur par défaut est 500.
Limite de données de support pour les indicateurs avec échantillonnage basé sur un pourcentage. sn_grc.supporting_data_percentage_max_records_limit	La propriété est utilisée pour définir une limite supérieure dans la collecte de données associées, bien que vous ayez défini un pourcentage d'enregistrements à collecter lorsque vous sélectionnez **Pourcentage** comme **type de collecte d'échantillons** dans l'onglet Données associées du modèle d'indicateur ou des formulaires d'indicateur.
Fonctionnalité avancée de regroupement des problèmes	Cette propriété est utilisée pour activer les fonctionnalités avancées de regroupement des problèmes, telles que les méthodes de gestion pour le regroupement des problèmes et le regroupement des problèmes dans les espaces de travail. Une fois cette propriété activée, les changements suivants se produisent : • Tous les problèmes groupés dans le système seront mis à jour avec la méthode de gestion définie sur Gérer l'enfant. • Les problèmes parents sans problèmes enfants seront marqués

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
	comme problèmes autonomes. • Les problèmes enfants confidentiels sous des problèmes parents non confidentiels seront supprimés du groupe et marqués comme problèmes autonomes. • Les problèmes parents confidentiels marqués comme non confidentiels verront leurs problèmes enfants confidentiels déplacés hors du groupe et marqués comme problèmes autonomes. • La méthode de gestion par défaut pour la fonctionnalité de regroupement automatique des problèmes est Gérer l'enfant. • Lors de la fermeture des problèmes enfants, le problème parent n'est pas fermé automatiquement si la méthode de gestion est Gérer enfant. • Si la méthode de gestion est Gérer le parent, les champs tels que **État**, **Réponse** et **Explication** ne seront pas modifiables sur les problèmes enfants. • Si la méthode de gestion est **Gérer le parent**, **les problèmes**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
	enfants héritent des problèmes parents des problèmes parents. **Remarque :** Si les champs obligatoires, tels que **les champs Affecté à** et **Gestionnaire des problèmes** , sont vides dans les problèmes enfants, les problèmes enfants hériteront de ces champs du problème parent. **Remarque :** Une fois que vous avez activé cette propriété, vous ne pouvez pas la désactiver.
Exécuter les actions en attente de façon asynchrone après l'exécution de l'indicateur. sn_grc.execute_indicator_next_actions_async	Si la propriété est définie sur True, les deux files d'attente personnalisées sont exploitées pour traiter les indicateurs à un niveau élevé. Si la propriété est définie sur False, le traitement de l'indicateur est effectué par le processeur de file d'attente par défaut.
Collecter les données de support de façon asynchrone pour un indicateur à l'aide de la tâche de collecte. sn_grc.process_indicator_supporting_data_async	Si la valeur est Vrai, la tâche de collecte de données de support collecte les données associées dans la table statistiques des données associées. Si la valeur est Faux, les données associées sont collectées à partir de la file d'attente par défaut. Le travail de collecte de données associées n'est pas exploité dans ce cas.
Nombre de jours après la date d'échéance de la tâche d'indicateur pour envoyer une notification de retard.	Cette propriété est utilisée pour notifier les utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour GRC (suite)

Propriété	Description
	du nombre de jours écoulés depuis la date d'échéance.
Nombre de jours avant la date d'échéance de la tâche d'indicateur pour envoyer une notification de rappel.	La propriété est utilisée pour notifier les utilisateurs de la date d'échéance à venir pour une tâche d'indicateur.

Propriétés des entités composites

Accédez à la **Tous** > **Entités composites** > **Propriétés**.

Propriétés pour Gestion des entités composites

Propriété	Description
Séparateur utilisé pour générer automatiquement le nom de l'entité composite et des classes d'entités composites [sn_grc_comp_ent.name_separator]	Propriété permettant de spécifier le séparateur utilisé pour l'entité composite et le nom de classe de l'entité composite.
Nombre maximal d'entités pouvant être restituées à l'intérieur de l'arborescence de contenu [sn_grc_comp_ent.max_content_tree_entity_count]	Propriété permettant de définir le nombre maximal d'entités affichées dans l'arborescence de contenu lors d'une recherche d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.